

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี
การรถไฟแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวธनिया จุโทปะมา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.312404

ร269ค

ร.3

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี
การรถไฟแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวธनिया จุฑาปะมา

28 ม.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2547

1258597

ธनिया จุโทปะมา. (2547). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี
การรถไฟแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (วิชาเอกธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของ
พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน
คอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟ
แห่งประเทศไทย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แยกเป็น
เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8)
จำนวน 71 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random
Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 5
ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว และใช้การเปรียบเทียบค่าคะแนน
เฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการ
ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
บริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคอมพิวเตอร์อยู่ใน
ระดับปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งต่าง
กันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ
3. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันมี
ความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มี
ความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

4. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเหตุผลการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
7. พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึงนอกจากนี้ยังให้ เห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงในการทำงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น สำหรับปัญหาในการฝึกอบรมพบว่า อบรมไปแล้ว ไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ มีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการฝึก อบรมคือระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึงและวิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร

**TRAINING NEEDS OF ACCOUNTANT OFFICERS OF
FINANCE AND ACCOUNTING DEPARTMENT OF
STATE RAILWAY OF THAILAND**

**AN ABSTRACT
BY
MISS THANEEYA CHUDOPAMA**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University**

OCTOBER 2004

THANEEYA CHUDOPAMA . (2004). *Training Needs of Accountant Officers of Finance and Accounting Department of State Railway of Thailand*. Master Project, M.Ed. (Business Education).
Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University.
Advisor : Assoc. Prof. Dr. Suwat Watanawong.

The purposes of this research was to study and compare the training needs of the officers of Finance and Accounting Department of State Railway of Thailand in 3 aspects ; computer, general administration and accounting among the officers of the State Railway of Thailand in the Finance and Accounting Department.

In this study, sampling were drawn from the officers in the Finance and Accounting Section. The study employed a stratified random sampling consisting of 175 people divided into 104 clerks (at level 1-5) and 71 chief of sections (at level 6-8) using a simple random sampling. The instrument used for data collecting was a questionnaire of 5 rating scale and the statistics used for analysis were percentage, average scores, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and the comparison of double average scores according to the Turkey-Kramer Test.

The research results from this study were as following :

1. The needs for training in all aspects were in high level. To analyze the needs in each aspects, it was found that the general administration and accounting aspects were in the high level whereas the computer aspects was in the mid level.
2. There was no statistically significant difference in the needs for training in all and each aspects among the officers of different position.
3. In all aspects, it was found that there was no significant difference in the needs for training among the officers of the opposite sex. To

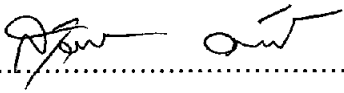
consider each aspects, it was found that there were statistically significant differences at .05 in the needs for training between the general administration and accounting aspects. In addition, there was no statistically significant difference in computer aspects.

4. It was found that the difference experiences of the officers indicated the statistically significant difference in the needs for training in all aspects at .05. To consider each aspects, there were statistically significant differences in the needs for training between the computer and accounting aspects at .01 and .05 respectively, whereas there was no statistically significant difference in the administration aspects.
5. The different degree of education among the officers in the Finance and Accounting Department indicated the statistically significant different in the needs for training in all aspects at .01. To consider each aspects, the results showed that there were statistically significant differences in the needs for training in computer and accounting aspects at .01 whereas there was statistically significant differences at .05 in the general administration aspects.
6. The different reason for attending the training among the officers indicated no statistically significant difference in the needs for training in all and each aspects.
7. It was recommended by the State Railway of Thailand officers in the Finance and Accounting Department for the training aspects that the constancy and continuance of the training should be done for all the officers. It was additionally suggested that the training should be outlined for the operation to decrease the risk of working and increase the efficiency in working. These would develop the confidence in working and quality of the officers. The problems of training were also raised : the curriculum of the training could not be

practical and was not in accordance with the needs, the organization did not realize the importance of the training. In addition, the duration of the training was too short including the instructor should have more knowledge.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
 สาระนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
 วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์

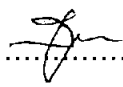

 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


 (อาจารย์ สิริฐากร ชูทรัพย์)

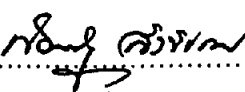
คณะกรรมการสอบ


 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์) ประธาน


 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทยพิสุทธิ) กรรมการ


 (อาจารย์ สิริฐากร ชูทรัพย์) กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม) คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ตลอดจนช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณณรงค์ ชุ่มชื่น คุณพิเชฐ ถึงแสง และคุณวังสิต ยี่ตัน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบปากเปล่า และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณปานตา เขมมิงกรณ คุณพิเชฐ ถึงแสง คุณณิรเดช มงคลศุภวาร คุณวังสิต ยี่ตัน และคุณสมศักดิ์ ศรีธนกฤช ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณสมจิตร์ กลิ่นน้อย และคุณนครชิต อินทร์เมือง ที่ช่วยเหลือในการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามจนทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ ญาติพี่น้อง และเพื่อน ที่มีส่วนให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับมารดาที่ล่วงลับไปแล้ว บิดา คณาจารย์ ญาติ และมิตรทุกท่าน ที่ได้อบรม สั่งสอน ปลูกฝังคุณความดี และความมานะ อุตทน ตลอดจนให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ธนียา จุฑาปะมา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	10
การสำรวจความต้องการฝึกอบรม.....	17
การจัดองค์กรและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามแผนวิสาหกิจการรถไฟ แห่งประเทศไทย.....	24
บทบาทของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	76
ความสำคัญของการวิจัย.....	76
สมมติฐานในการวิจัย.....	76
วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
การอภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	94
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
2 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน ฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน...	55
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดยรวม และรายข้อ.....	56
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวม และรายข้อ.....	58
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยรวม และรายข้อ.....	59
7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ ฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยรวมและรายด้าน.....	60
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ ฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	61
9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึก ฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	62
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ ฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	63
11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน ฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดย วิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	65
13	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวม โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	65
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	66
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	67
16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	68
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารงานทั่วไป โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	69
18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	70
19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวม โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	71
20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการ ฝีกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับการฝีกอบรม โดยรวมและรายด้าน.....	73
22 ข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝีกอบรม ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเรียงตามความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	74
23 ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ.....	104

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การจัดองค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทย.....	25
2 โครงสร้างองค์กรสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาในปัจจุบัน.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้ เพราะการที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ของการดำเนินงาน อันได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาดและการจัดการ แล้ว ทรัพยากรมนุษย์คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการแข่งขันทางธุรกิจ กล่าวคือ หากองค์กรต่าง ๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกัน แต่มีผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารแตกต่างกันแล้วผลการดำเนินงานย่อมต่างกัน (ชูชัย สมितिไกร. 2542 : 1 ; อ้างอิงจาก จำเนียร จวงตระกูล. 2536)

องค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้เริ่มดำเนินกิจการรถไฟขึ้นครั้งแรกใน รัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปี พ.ศ. 2433 เรียกว่า กรมรถไฟแห่งกรุงสยาม ภายใต้สังกัดกระทรวงโยธาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการรถไฟในราชอาณาจักร จนกระทั่ง 1 กรกฎาคม 2494 กรมรถไฟแห่งกรุงสยาม ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “การรถไฟแห่งประเทศไทย (State Railway of Thailand) ดำเนินงานรูปรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมี วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจด้านการขนส่งทางรถไฟ เพื่อประโยชน์แห่งประชาชน รัฐและองค์กร

ด้วยเหตุผลที่การรถไฟฯ เป็นรัฐบริการหรือการบริการเชิงสังคม จึงทำให้ในรอบหลายปีที่ผ่านมาการรถไฟฯ ต้องประสบกับภาวะขาดทุนตลอดมา โดยจากผลการขาดทุนนั้น พบว่า ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรเพิ่มสูงขึ้นทุกปี และมีสัดส่วนเกือบร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่าย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยลดภาวะการขาดทุนของการรถไฟฯ ได้โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากสถานการณ์ดังกล่าว การรถไฟฯ จึงได้ว่าจ้างมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI. 2540 : 29-30) เพื่อศึกษาและจัดทำแผนวิสาหกิจของการรถไฟฯ เพื่อการพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ โดยกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ในการสร้างขวัญ กำลังใจและพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของบุคลากร อันได้แก่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนภายในองค์กร การวัดหาความจำเป็น ในการฝึกอบรม (Training needs) การปรับปรุงขั้นตอนการเรียนรู้ และจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการวางแผนฝึกอบรมพนักงานอย่างเป็นระบบ (พิเชฐ ถึงแสง. 2544 : 3)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญมากต่อทุกองค์กร เพราะว่าปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร คือ ศักยภาพในการทำงานของบุคลากร และยังเป็นกลไกสำคัญที่ผลักดันให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การรถไฟฯ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการที่การรถไฟฯ ได้จัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมาโดยตลอดและจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบต่อเนื่องกันมานาน โดยการรถไฟฯ ได้มอบหมายให้สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา ทำหน้าที่เพิ่มพูนทักษะ ฝีมือ ความสามารถ ตลอดจนเสริมวิทยาการใหม่ ๆ ให้กับพนักงานของการรถไฟฯ

ในปัจจุบันผู้บริหารทั้งหลายได้เล็งเห็นว่างานฝึกอบรมเป็นตัวจักรสำคัญในการดำเนินงาน แม้ว่าบางท่านอาจมีแนวคิดว่าค่าใช้จ่ายนั้น จ่ายไปโดยสิ้นเปลืองเหมือนน้ำซึมบ่อทราย แต่คำว่าฝึกอบรมเป็นการฝึกพนักงานให้เพิ่มคุณค่าของตัวเอง โดยเพิ่มความรู้ ความคิด ความอ่าน ให้มีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อหน้าที่สมกับความสามารถรับผิดชอบในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด จากการสำรวจแล้ว พบว่าปัจจุบันการบริหารและการดำเนินงานของธุรกิจ และองค์กรต่างๆ จะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยด้านการบริหาร ในบรรดาปัจจัยต่างๆ “คน” เป็นปัจจัยที่มีค่ามากที่สุด ที่จะบันดาลให้ความสำเร็จของงานให้เป็นประโยชน์สูงสุด องค์กรจะเจริญหรือเสื่อมก็เป็นผลมาจาก “คน” เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การสร้างคนให้มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง การเสริมสร้าง และบำรุงรักษาคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความสามารถในอันที่จะปฏิบัติงานได้อย่างพึงพอใจ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ทั้งนี้ได้มีผู้เปรียบเทียบว่า องค์กรเปรียบเสมือนโครงกระดูกของร่างกาย คนก็เปรียบเสมือนเนื้อหนังและจิตใจ ถ้าหากองค์กรประสบปัญหา ร่างกายก็จะพิการ การแก้ไขหรือหาหมอมารักษาเป็นการกระตุ้นส่วนเสื่อมของร่างกายให้ดีขึ้นได้ก็โดยการนำเอาการฝึกอบรมมารักษาเยียวยาให้องค์กรนั้นได้กลับมาเข้มแข็งดังเดิม และมันคงต่อไป (กิตติเดช มงคลสุวรรณ. 2546 : 2 ; อ้างอิงจาก ทองฟู ชินะโชติ. 2531)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่าความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานในฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับใดและพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อที่จะนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนในด้านใดบ้าง เพื่อจะได้เป็นแนวทางของทั้งผู้บริหารและของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาในการจัดการฝึกอบรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี

3.เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานด้านงานบุคลากร ด้านการฝึกอบรม และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องของการรถไฟแห่งประเทศไทยต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

- 1.ผลของการศึกษาทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความต้องการฝึกอบรม
- 2.เพื่อเป็นการขยายผลการศึกษาในเรื่องความต้องการฝึกอบรมให้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น
- 3.เพื่อที่การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี จำนวน 271 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี ได้มาจากการสุตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane's (บุญเรียง. 2533 : 183-193) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) จำนวน 71 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ได้แก่

1.1.1 เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5)

1.1.2 หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8)

- 1.2 เพศ ได้แก่

1.2.1 เพศชาย

1.2.2 เพศหญิง

- 1.3 ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่

1.3.1 ต่ำกว่า 5 ปี

- 1.3.2 5-10 ปี
- 1.3.3 มากกว่า 10 ปี
- 1.4 วุฒิการศึกษา ได้แก่
 - 1.4.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า
 - 1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.5 เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.5.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.5.2 ต้องการได้รับวุฒิปัตร์
 - 1.5.3 ได้รวมกิจกรรมทางสังคม
- 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านต่อไปนี้
 - 2.1 ด้านคอมพิวเตอร์
 - 2.2 ด้านบริหารงานทั่วไป
 - 2.3 ด้านบัญชี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้หรือทักษะในสิ่งที่ยังไม่ได้รับ หรือได้รับแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ ซึ่งความรู้ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง หรือมีผลต่อเนื่องจากงานที่ปฏิบัติอยู่ และสามารถที่จะเพิ่มเติมความรู้ดังกล่าวได้โดยวิธีการฝึกอบรมตามกระบวนการวิธีการต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรต้องการ

2.ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี หมายถึง ความต้องการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี

2.1 ด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ในด้านความรู้ การเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานในหน้าที่ของแต่ละแผนก

2.2 ด้านบริหารงานทั่วไป หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ในด้านจิตวิทยาสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม การพัฒนาความรู้ การเข้าใจถึงภาระหน้าที่ ความสำคัญ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบตามคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้

2.3 ด้านบัญชี หมายถึง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ในด้านความรู้ การพัฒนาหรือเพิ่มทักษะในทางการบัญชี

3.พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชีเท่านั้น

4.เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง แรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งในที่นี้หมายถึงเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องการได้รับวุฒิบัตร และได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม

4.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติม เพิ่มพูนความรู้หรือทักษะในการปฏิบัติงาน ในสิ่งที่ยังไม่ได้รับ หรือได้รับแล้วแต่ยังไม่เพียงพอ

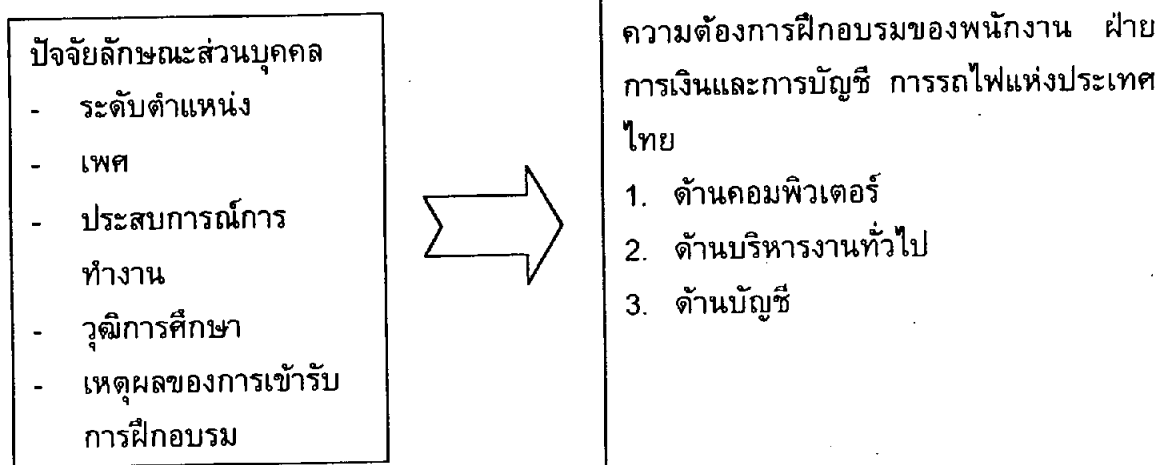
4.2 ต้องการรับวุฒิบัตร หมายถึง แรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อที่ ได้รับรางวัลภายนอก

4.3 ได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม หมายถึง แรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี เป็นรายด้านคือ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี เป็นตัวแปรตามที่เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ ระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน
2. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน
3. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน
4. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน
5. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. การสำรวจความต้องการฝึกอบรม
4. การจัดองค์กรและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย
5. บทบาทของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

คำว่า “ความต้องการ” (Need) มีผู้ให้ความหมายที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายก็คือ เมอร์เรย์ (โสภา ชูพิกุลชัย. 2529 : 121 ; อ้างอิงจาก Murray. 1938 : unpagged) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความต้องการไว้ดังนี้ ความต้องการเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและใช้แทน แรงผลักดันให้เกิดการกระทำ เกิดการรับรู้ ซึ่งบางครั้งจะถูกกระตุ้นโดยตรงจากกระบวนการบางสิ่งบางอย่างภายในร่างกาย แต่บ่อยครั้งก็เกิดขึ้นจากแรงกดดันของสังคมภายนอก ความต้องการนี้ บางครั้งก็จะมีพลังบางครั้งก็จะอ่อนแรงลง

แซนเดอร์ส (Sanders 1966 : 56) ได้ให้ความหมายของความต้องการและแบ่งความต้องการออกตามความรู้สึกของบุคคล โดยกล่าวว่า ความต้องการ คือ ช่องว่างระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันกับสถานการณ์ที่ดีกว่าในอนาคตและแบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่รู้สึก (felt needs) เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ และความต้องการที่ไม่รู้สึก (unfelt needs) เช่น ความต้องการที่จะช่วยเสริมสร้างบุคคลให้มีสุขภาพอนามัยดี

สุนทร โคตรบรรเทา (Kothbantau. 1987 : 25) ได้ให้นิยามความต้องการคือความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นจริงกับผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ หรือความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างสถานการณ์ที่เป็นอยู่กับสถานการณ์ที่ควรจะเป็น

สวัณน์ วัฒนวงศ์ (2525 : 14) ได้ให้ความหมายของความต้องการว่า คือ "สภาพที่ปรากฏระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (What is) กับสิ่งที่จะให้เป็นไป (What should be)" ซึ่งหมายถึงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่คาดหวังในอนาคต และเราเรียกว่าเป็นความต้องการ

สุชา จันทน์เอม (2536 : 67) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง ความจำเป็นของอินทรีย์เพื่อการดำรงอยู่ของชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับการเจริญเติบโต การสืบพันธุ์ การมีอนามัยดี และรวมถึงการให้สังคมยอมรับ

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ. 2543 : 9 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1954) ได้แบ่งความต้องการโดยปกติของมนุษย์โดยทั่วไปออกเป็น 5 ลำดับชั้น ดังนี้

1.ความต้องการทางสรีระพื้นฐาน คือ ความต้องการที่จำเป็นสำหรับความอยู่รอดของชีวิตทางกายภาพ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

2.ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง คือ ความต้องการที่จะมีกินมีใช้อย่างเพียงพอและตลอดไป มีที่อยู่อาศัยมั่นคงปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และภัยธรรมชาติ เช่น มีงานทำ มีรายได้เพียงพอ มีบ้านมีรั้วรอบขอบชิด

3.ความต้องการความรัก ความเมตตา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม คือ ความต้องการที่จะมีความนิยมชมชอบซึ่งกันและกัน อยากมีเพื่อนร่วมคิดร่วมทำงานเป็นหมู่คณะ เช่น อยากให้มีบุคคลข้างเคียงมีความรักใคร่เอ็นดู อยากมีเพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้ อยากร่วมทำงานกับผู้อื่นที่พึงพอใจ

4.ความต้องการเกียรติและความเคารพตนเอง คือ ต้องการมีฐานะและบทบาทในสังคม อยากให้บุคคลอื่น ๆ นิยมชมชอบยกย่องสรรเสริญ เช่น อยากให้เขาจำชื่อตำแหน่งของตนได้ อยากแสดงความรู้ความสามารถที่ตนมีให้ผู้อื่นเห็น อยากเป็นผู้นำของหมู่คณะ

5.ความต้องการประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง คือ ความต้องการที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จ เช่น พยายามศึกษาหาความรู้หรือปฏิบัติงานจนได้ฐานะ หรือตำแหน่งที่มุ่งหวัง ให้เกิดผลสำเร็จด้วยความพยายามที่ทำด้วยตนเองในทางที่ถูกต้อง เป็นต้น

โนลส์ (สวัณน์ วัฒนวงศ์. 2544 : 159-161 ; อ้างอิงจาก Knowles. 1970) นักการศึกษาผู้ใหญ่ที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกัน ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แยกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1.ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์เรามีความต้องการทางด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกาย ในทางการศึกษาผู้ใหญ่

คือ ความต้องการแลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าหากตัวหนังสือ เล็กเกินไป เสียงเบาเกินไป แก้อีแข็งไป สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้ไม่สบายความถึงพอใจได้

2.ความต้องการในความเจริญงอกงาม (Growth Needs) นักจิตวิทยาส่วนมาก เห็นตรงกันว่า ความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะพาไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งก็ ตรงกับความต้องการการกระทำตนตามความสามารถ (Self – Actualization) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์นั่นเอง ผู้ใหญ่ที่มองไม่เห็นอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะว่าการมอง ไม่เห็นความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเองนั้น เป็นบุคคลที่น่าสงสารเพราะว่าการมองไม่เห็น ความก้าวหน้าในอนาคตของตัวเอง ทำให้คุณค่านั้น ๆ ลดลงอย่างมาก จากการศึกษา พบว่า คนที่เกษียณอายุแล้วสามารถทำงานให้เป็นประโยชน์ได้ จะมีการปรับตัวได้ดีกว่าคนที่ไม่สามารถ ทำงานทำหรือทำตนให้เป็นประโยชน์

3.ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Needs for Security Needs) เป็นที่ ยอมรับกันมานานแล้ว สัตว์โลกมีสัญชาตญาณสำหรับการป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความ ปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้รับการตอบสนอง จะเกิดอาการทาง พฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงโดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมทั้งหลาย

4.ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (The Needs for New Experience) เมื่อคน แสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัย และการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ ซ้ำซาก ดังนั้น เมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้นบุคคลจะเกิดความว้าวุ่นใจ จนเกิดอาการ ทางพฤติกรรมเหนื่อยอ่อน ทำให้เขาต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งแนวคิดใหม่ ๆ

5.ความต้องการทางด้านความรัก (The Needs for Affection) คนทุกคนต้องการได้รับ ความรัก รวมทั้งการที่ได้รับผลสำเร็จ ซึ่งในบางครั้งก็เป็นสาเหตุจากความต้องการนี้ อาจจะเรียก ได้ว่าเป็นความต้องการทางด้านสังคม คือ ความต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ความร่าเริง ความโศกเศร้า ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะ เกิดอาการ 2 ด้านคือ การถอนตัวออกจากกลุ่ม และมีลักษณะแสดงอาการเป็นศัตรู

6.ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Needs for Recognition) มนุษย์ส่วนมาก ต้องการได้รับการตอบสนองเสียก่อน ความต้องการในลำดับต่อไปจึงจะเกิดขึ้น ดังนั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างอันเป็นเรื่องสนองความต้องการขั้นแรกถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกสำหรับ ข้าราชการครูหรือผู้ปฏิบัติงาน

พรทิพย์ กล้วยวิชชจิต (2540:29) กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์ทุกคนอยู่บนพื้นฐาน ความต้องการของทฤษฎี Maslow แต่ความต้องการของมนุษย์มีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานองค์ ประกอบแห่งจิตและกายที่มีพื้นฐานแตกต่างกันอันเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรมเป็น ปัจจัยหลักที่สำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคลแผนใหม่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการบริหารได้ อีกทั้งการฝึกอบรมก็มีส่วนอย่างสำคัญในการแก้ไขปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรอีกด้วย การฝึกอบรมจึงเป็นกิจกรรมที่ ถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรสมัยใหม่ ที่ต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตลอดจนแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วย (ชลธิฏ วังษ์เจริญกิจ. 2541 : 16)

ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม (Training) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

สมคิด บางโม (2542 : 14) ได้สรุปว่าการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิจิตร อวาระกุล (2540 : 13) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาบุคคล

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึก เช่น ทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีทำให้หน่วยงานหรือองค์การมีประสิทธิผลประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง และอรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 13) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะและแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

Michael J. Jucius (อ้างใน วิจิตร อาวะกุล. 2537 : 31) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่าหมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (Attitude) ทักษะ (Skill) หรือความชำนาญความสามารถ (Ability) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

กิติมา ปรีดีติลล (2532 : 119) ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาบุคลากรด้วยการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานเพิ่มเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมของบุคลากรไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งตัวบุคคลและองค์การ

การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการฝึกอบรม (Training Process) และมีความสำคัญอย่างมากต่อกระบวนการฝึกอบรมในขั้นต่อ ๆ ไป จนถึงขั้นสุดท้ายที่เป็นขั้นการติดตามผลการฝึกอบรม อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับการเริ่มต้นที่แน่นอน และเชื่อถือได้ นั่นคือ การรู้ถึงความจำเป็นที่ชัดเจนถูกต้องและเชื่อถือได้ นั่นคือ การรู้ถึงความจำเป็นที่ชัดเจนถูกต้องและเชื่อถือได้ ในการฝึกอบรมถ้าเริ่มต้นถูกต้องและดีก็จะช่วยนำและผลักดันใน กระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ตามมาให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ในทิศทางที่ถูกต้องผลสุดท้ายก็คือประสิทธิผลหรือผลสำเร็จของการฝึกอบรม

ซึ่งความจำเป็นที่เป็นสาเหตุของการจัดให้มีการฝึกอบรมนั้นมีอย่างน้อย 5 ประการ ดังนี้ (อมร รักษาสัตย์ และโสรัจ สุจริตกุล. 2514 : 253)

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์การต่าง ๆ ได้ทันที องค์การที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์การมีความสลับซับซ้อน องค์การจึงต้องหาหนทางที่จะทำให้อุปกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้อุปกรณ์เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. บุคลากรส่วนมาก ย่อมต้องการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคคล ทำให้อุปกรณ์เหล่านั้นมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เนื่องจากองค์การมีความจำเป็นที่จะมีผู้ที่จะมีผู้ที่จะมารับผิดชอบในระดับสูงขึ้นตลอดเวลา การฝึกอบรม

จะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ ทั้งยังทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนี้เกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. การลองผิดลองถูกอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยการลองผิดลองถูก หรือสังเกตจากผู้อื่น ดังนั้นจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ และอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด

5. เมื่อองค์กรมีความสลับซับซ้อน ย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงานที่ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น ผลการทำงานตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจทำงานน้อย อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งจนผิดปกติ มีการลาป่วย และขาดงานมาก ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติ งานไม่เสร็จสิ้นตามกำหนดล่าช้าเสียเวลามากเกินควร เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป อุปสรรคและความยุ่งยากในการทำงานส่วนหนึ่งมีสาเหตุเริ่มต้นมาจากการที่องค์การนั้นไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตน

ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน หน่วยงานใดจะจัดฝึกอบรมประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ความเห็นในแง่ความคิดต่าง ๆ ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2537:82-86) ได้อธิบายประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่นการแพทย์ วิศวกร นักเคมี เศรษฐกร ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมา เพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสิ่งนี้เป็นปัญหาที่องค์การต้องจัดการฝึกอบรมให้

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรกยังไม่รู้อะไรเกี่ยวกับหน่วยงานเป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบายวัตถุประสงค์ ประวัติ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง เป็นการขจัดข้อสงสัยต่าง ๆ ความลังเลใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) จากโรงเรียนวิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชาต่างๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลัก หรือทฤษฎีที่ใช้กับงานได้กว้าง ๆ หลายอย่าง เช่น ผู้ที่จบทางวิทยาศาสตร์ (เคมี) ผู้ที่จะใช้วิชาเคมีทำงานกับโรงงานน้ำอัดลม กับผู้ที่จบเคมีที่จะไปทำงานกับโรงงานผงซักฟอกหรือผู้ที่จบเคมีทำงานกับโรงงานปุ๋ย ย่อมต้องการการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานที่แตกต่างกัน

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-service Training) หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียนไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะรับการฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือทางราชการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้จัดว่าเป็นการฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคคลในระหว่างปฏิบัติการทั้งสิ้น นอกจากนั้นการเรียนทางไปรษณีย์ การซื้อหนังสือตำรามาอ่านศึกษาด้วยตนเอง ได้สนทนากับผู้ทรงคุณวุฒิ ก็จัดว่าเป็นการฝึกอบรมระหว่างประจำการด้วยเป็นการเติมความรู้ เพิ่มความรู้ใหม่ให้กับผู้กำลังปฏิบัติงาน

เริงลักษณะ โรจนพันธ์ (2529:10-12) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมสามารถแยกออกได้ตามลักษณะของการปฏิบัติ ดังนี้

1. การฝึกอบรมผู้เพิ่งเข้าปฏิบัติงานใหม่ (Preservice Training) เนื่องจากว่าผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานแม้แต่สายการบังคับบัญชา การฝึกอบรมผู้เริ่มเข้าปฏิบัติงานใหม่ ในตำแหน่งหน้าที่หนึ่งในองค์การ

การฝึกอบรมผู้เริ่มงานใหม่เรียกว่า การปฐมนิเทศน์ (Orientation) และการแนะนำงาน (Induction training)

2. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (Inservice Training) การฝึกอบรมภายหลังจากการเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว เนื่องจากว่าต้องการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน การฝึกอบรมหลังจากการปฏิบัติงานพอแบ่งได้หลายประเภทดังนี้

- 2.1 การฝึกอบรมแบบลงมือทำงาน (On the job training)
- 2.2 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training)
- 2.3 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training)
- 2.4 การฝึกอบรมระดับการจัดการ (Managerial Training)
- 2.5 การพัฒนานักบริหาร (Executive Development)
- 2.6 ฝึกฝนโดยตรง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว เราสามารถจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทคือ

1.การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้วก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานและทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2.การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้าโดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้ก็คือ

2.1 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด

2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับ และวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน

2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานใหม่ในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง

2.4 เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคต และโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3.การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-service Training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนเองยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อบ่มเพาะประโยชน์ใหญ่คือ ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรม โดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมิได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติ

งานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติดู หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไปโดยให้ผู้เข้ารับการอบรมละจากงานไปชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

โดยสรุป การฝึกอบรมมีหลายประเภท โดยแบ่งตามระยะเวลากำหนดการจัดฝึก อบรม ซึ่งแบ่งได้ 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมระหว่างประจำการ ทั้งนี้จะใช้การฝึกอบรมใดก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของหน่วยงานนั้น ๆ

กระบวนการฝึกอบรม

เริงลักษณะ โรจนพันธ์ (2529:12) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะต้องมีการดำเนินงานลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไปตั้งแต่ต้นจนจบ และแต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ถ้าการดำเนินการขั้นตอนหนึ่งขั้นตอนใดผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้ ดังนั้นผู้จัดการฝึกอบรมจึงควรศึกษากระบวนการฝึกอบรมให้เข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้ครบถ้วนและให้สัมพันธ์กันกระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การสร้างหลักสูตร
 - 2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
 - 2.2 การเลือกเนื้อหาของหลักสูตร
 - 2.3 การจัดลำดับเนื้อหา
 - 2.4 กำหนดการฝึกอบรม
3. การเสริมหลักสูตร
 - 3.1 การกำหนดและการเลือกวิทยากร
 - 3.2 การกำหนดตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 3.3 การกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4 การกำหนดและการจัดหางบประมาณ

4. การดำเนินการฝึกอบรม

5. การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

เริงลักษณะ โรจนพันธ์ (2529:9-10) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมถ้าดูผิวเผินจะประหนึ่งว่าเป็นการสิ้นเปลืองเวลา กำลังคน และงบประมาณมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับ แต่ที่แท้จริงเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้น ในที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คุ้มค่าทีเดียว

ดังนั้น ถ้าจะกล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมก็พอจะสรุปได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมทำให้วิธีปฏิบัติงานดีขึ้น
2. การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
3. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาเรียนวิธีการปฏิบัติงานให้น้อยลง
4. การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงาน ของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้น เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
5. การฝึกอบรมทำให้สายการบังคับบัญชา การควบคุม การบริหาร การติดต่อและประสานงาน และความร่วมมือดีขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
6. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมจิตใจและศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. การฝึกอบรมกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตน ตามปกติการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้ายข้าราชการในหน่วยงาน ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วมักจะได้รับการพิจารณาก่อนเพราะถือว่าเป็นผู้ที่รู้งาน
8. การฝึกอบรมช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพราะการฝึกอบรมที่ได้ผลย่อมจะกระตุ้นความสนใจในการทำงานของข้าราชการ ให้มีความตั้งใจทำงานมากขึ้น เมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นจะเห็นความผิดถูกในการปฏิบัติงานชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ย่อมมีการแก้ไขข้อบกพร่องการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มพูน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนนอกจากนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานและเป็นบันไดที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย (จรีพร ศรวงศ์. 2544 : 13)

3. การสำรวจความต้องการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความต้องการในด้านการฝึกอบรมขององค์กร เกิดได้หลายสาเหตุ ดังนี้ (ทองฟู ศิริวงศ์. 2536 : 32-33)

ก. ผลผลิต หรือผลงานต่ำกว่าที่น้ำจะทำได้ สาเหตุที่เกิดต้องไม่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร หมดสมรรถภาพ แต่ผลผลิตตกต่ำ เนื่องจากการกระทำของพนักงานที่ขาดความชำนาญ หรือหมดกำลังใจ

ข. ความต้องการขององค์กร ในการทำงานในระดับที่ได้ผลที่สุด โดยการคาดหมายและนโยบายที่จะขยายงาน แนวโน้มการเติบโตขององค์กร ซึ่งต้องใช้การฝึกอบรมมาช่วยเสริมสร้างความสามารถคนงาน เช่น การนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กรพนักงานอาจขาดความถนัดต่อการเปลี่ยนแปลงทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงต้องเสริมสร้างความพร้อมให้พนักงาน โดยการฝึกอบรม

ค. ความกระตือรือร้นของคนงานบางคนต้องการความก้าวหน้า คือ ความต้องการที่จะมีความสามารถทำงานได้ดี และต้องการจะทำงานที่ดี ถ้าองค์กรมองเห็นสิ่งที่พนักงานต้องการพัฒนาตัวเอง และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ ด้านความรู้ทัศนคติจะเป็นทางหนึ่งที่ทำให้ผลผลิตเพิ่ม และในด้านส่วนตัวพนักงานก็จะมีหน้าที่การงานดีขึ้น นี่ก็เป็นขั้นตอนในการคาดการณ์ความต้องการให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานผู้นั้น

ง. ในด้านเวลา งบประมาณทางการเงิน และความพยายามที่เสียไปกับการฝึกอบรม จะไม่เป็นพื้นฐานที่แสดง หรือการเกิดความต้องการฝึกอบรม

การวิเคราะห์พื้นฐานความต้องการการฝึกอบรม จะเป็นส่วนช่วยให้การคาดการณ์ว่าอะไรจะเกิดต่อไปข้างหน้า โดยพิจารณาถ้าให้การฝึกอบรมกับไม่เสริมสร้างด้านฝึกอบรม ในกรณีจัดการฝึกอบรม จะเป็นอย่างไร และจัดให้ส่งเสริมการฝึกอบรมด้านใดการหาเครื่องมือที่มีมาตรฐานสำหรับการทำงาน ควรเป็นการอธิบายข้อกำหนดที่ปรากฏ เมื่องานได้กระทำขึ้นงานทุกงานจะมีมาตรฐานได้ ความคิดของผู้บริหารบางครั้ง ผู้ช่วยผู้บริหารจะเป็นกำหนดมาตรฐานของงานไว้

มาตรฐานการทำงานของพนักงานนอกจากขึ้นกับการวางกฎเกณฑ์ของผู้บริหารและหรือผู้ช่วยผู้บริหารแล้ว มาตรฐานสำหรับการทำงานบ่อยครั้งที่จะอธิบายในลักษณะตัวมันเอง ที่จะใช้จัดการปฏิบัติงานบ่อยครั้งที่จะอธิบาย หรือบอกเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ผู้จัดการจะรับผิดชอบ

การจัดลำดับของความจำเป็นในการฝึกอบรม

การสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม อาจจะแยกประเภทได้ดังนี้ (ทองฟู ศิริวงศ์. 2536 : 33-34)

- ก. ความจำเป็นเฉพาะบุคคล
- ข. ความจำเป็นของกลุ่ม
- ค. ความจำเป็นที่พบทันทีทันใด
- ง. ความจำเป็นที่พบทันทีทันใด
- จ. การอบรมปกติในการทำงาน
- ฉ. ข้อมูลที่จำเป็นในการฝึกอบรม

ก. ความจำเป็นเฉพาะบุคคล เกิดจากความต้องการ ความก้าวหน้าในหน่วยงาน มีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาตนเอง ถ้าองค์การสนับสนุนตรงกับความต้องการของเขา พนักงานจะเกิดขวัญกำลังใจ ที่จะปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจผลขององค์การย่อมตามมา เช่น ความต้องการเรียนต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิ หรือความต้องการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อมีความสามารถให้ทันต่อเทคโนโลยี เป็นต้น ความจำเป็นเฉพาะบุคคล คือ ตัวกระตุ้นที่ดีในด้านการทำงาน มองอีกด้านหนึ่ง พนักงานผู้นั้นมีความต้องการก้าวหน้า ให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งทัศนคติ ค่านิยม บุคลิกภาพ ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม ความรู้ ความสามารถ ความต้องการ แรงจูงใจ รวมด้วย ปมเด่น ครอบครัวยุ สภาวะภาพทางสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยมส่วนตัว

ข. ความจำเป็นของกลุ่ม กลุ่มเกิดความขัดแย้ง มีปัญหาด้านพฤติกรรมหรือมองเฉพาะด้าน เช่น กลุ่มการผลิต, กลุ่มการเงิน และการลงบัญชี กลุ่มผู้บังคับบัญชา กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายขององค์การหรือทันต่อวิทยาการก้าวหน้า เช่น บรรทัดฐาน และค่านิยมของกลุ่ม การทำงานเป็นทีม ความช่วยเหลือกันระหว่างพนักงาน เป็นต้น

ค. ความจำเป็นที่พบทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุบ่อย การมาสายการขาดงาน ผลผลิตตกต่ำ ผลกระทบจากสาเหตุนี้ แสดงว่าความจำเป็นด้านฝึกอบรมมาช่วยแก้ไขสาเหตุที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ช่องทางของข้อมูล วิธีการสื่อสารข้อมูล ระบบข่าวสื่อ และการกระจายนโยบาย และแจ้งเรื่องให้ทราบ

ง. ความจำเป็นในอนาคต โดยเฉพาะเทคโนโลยีใหม่มีอยู่ตลอดเวลา หรือค่านิยมขององค์การเปลี่ยนไป การเตรียมพัฒนาพนักงานให้สอดคล้อง นับเป็นการช่วยลดต้นทุนด้านหนึ่ง บางธุรกิจส่งพนักงานเรียนต่อ หรืออบรมดูงานทั้งใน และนอกประเทศ นอกจากเสริมขวัญแล้ว พนักงานยังมีความมั่นใจในการทำงานอีกด้านหนึ่งก็จะส่งผลไปยังผลงานที่ปฏิบัติอีกด้วย ทำให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพ

จ. การอบรมปกติในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดูโครงสร้างขององค์การ และวางแผนในการอบรม และพัฒนา เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนา

ด้านการปฏิบัติงานมากขึ้น การอบรมนี้หากสอดคล้องกับความจำเป็นส่วนบุคคล จะทำให้ผลของการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จ. ข้อมูลที่จำเป็นในการฝึกอบรม สืบหาความต้องการในการฝึกอบรมเช่นในการทำงาน วิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน สภาพแวดล้อมของวัตถุ แนวการปฏิบัติการจัดเก็บวัสดุ และคุณภาพของสินค้า เป็นต้น

การพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม

การพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้แบบแผน และแหล่งที่มาของปัญหา ดังนี้ (ทองฟู ศิริวงศ์. 2536 : 35-42)

ก. การพิจารณาความต้องการฝึกอบรมให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ขององค์การ

การวิเคราะห์การกระทำ เช่น ขบวนการการทำงาน และขั้นตอนการทำงานทางหนึ่ง ซึ่งสามารถนำไปสู่การผลิตสินค้าหรือบริการ ดังนั้นในทุกๆ ขั้นตอนจะถือจำนวนเวลาความพยายามและต้นทุนประมาณที่ใช้ พอยกตัวอย่างดังนี้

1. จัดลำดับขั้นตอนในการจัดลำดับการทำงานที่เกี่ยวข้องกัน หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง สืบหาความจำเป็นที่จะพยายามกำหนดข้อมูลโดยไม่มองข้ามงานหนึ่งงานใด อย่าคิดว่างานนั้นไม่จำเป็นงานระดับนี้จำเป็น เนื่องจากการปฏิบัติงาน พนักงานทุก ๆ แผนกมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นไม่ควรมองข้ามความสำคัญของแต่ละแผนก แม้การขนส่ง และด้านคลังสินค้า ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ใช้อย่างง่าย ๆ

2. คำถามทุก ๆ ขั้นตอนเพียงใดในแต่ละขั้นตอน สามารถจะถามกับส่วนอื่น ๆ ได้ไหม สามารถทำให้ง่ายได้หรือไม่ เช่น มีเครื่องมือเพียงพอไหม หรือขาดประสิทธิภาพในเครื่องมือหรือไม่ หรือมีขบวนการใหม่ ๆ หรือการผลิตที่วางแผน ภายใต้ผลกระทบในการสร้างที่เกี่ยวข้องว่าการกระทำอะไรที่สามารถเปลี่ยนแปลงจากเวลาหนึ่งถึงอีกเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงสามารถกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมอะไรที่เป็นความรู้ใหม่ ๆ หรือเพิ่มเติมที่ปฏิบัติอยู่เดิมจะกำหนดเวลา และผู้เข้าอบรม

ข. การวิเคราะห์การฝึกอบรมตามแหล่งที่มาของปัญหา ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ปัญหา เช่น การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เครื่องมือ การวิเคราะห์ด้านองค์การ และการจัดการ

1. การวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงาน

- โดยพิจารณาความล่าช้าของงาน เวลาที่เสียไปในการทำงาน
- โดยดูลักษณะการทำงานที่ผิดวิธีการ
- โดยพิจารณามาตรฐานของงาน หรือผลผลิตตกต่ำลง

- มีการมาปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอขาดกำลังใจในการทำงาน

- ลากิจ ลาป่วยมากจนเกินไป

การวิเคราะห์การปฏิบัติงานนี้ต้องพิจารณาการปฏิบัติงานของพนักงานโดย

- ลำดับก่อนหลัง ในการทำงานอย่าลืมหรือมองข้ามขั้นตอนใด ขั้นตอนหนึ่ง

- ตั้งคำถามในการทำงานในแต่ละระดับ

- หาปัญหา ณ จุดใดจุดหนึ่ง และวิธีแก้ไข

ในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้ในแต่ละการฝึกอบรมกลุ่มงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงานระดับต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์เครื่องมือ

เครื่องมือใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ หรือความเข้าใจ ให้กับคนงาน หรือฝ่ายดำเนินการ ดังนั้น คำตอบของคำถามมีดังนี้

- เสนอความแตกต่างของเครื่องมือได้โดยวิธีใด

- อะไรที่เป็นทักษะ และความรู้ใหม่ที่เป็นต่อการทำงาน

- ใครคือ ผู้ที่ต้องการฝึกอบรม แผนกใดตำแหน่งใด

- เมื่อไรที่จำเป็นต้องฝึกอบรม

- อะไรที่เป็นทัศนคติใหม่ที่ตัดสินใจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

(คำตอบจะเกี่ยวข้องกับคำถามที่จะนำไปสู่ความจำเป็น ในการฝึกอบรมเหตุการณ์ เช่นนี้ คำตอบจากข้อมูลหลาย ๆ แหล่งไม่เพียงแต่ผู้บริหารเท่านั้น)

- พิจารณาความต้องการอะไรพิเศษในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการฝึกหัดเพิ่มประสบการณ์ได้ การวิเคราะห์ด้านเครื่องมือ ต้องพิจารณาถึงความต้องการขององค์กร โดยเสนอแนะเครื่องมือใหม่ ในกรณีที่วิทยาการก้าวหน้ากว่าความสามารถที่พนักงานมีอยู่ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร

- อบรมแผนใหม่ให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อการปฏิบัติงาน

การจัดการฝึกอบรมด้านเครื่องมือ ผู้บริหารต้องพิจารณาผลที่จะได้รับโดยพิจารณา

1. การเพิ่มทักษะหรือให้คำแนะนำหรือการจัดนโยบาย เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. เวลาใดจึงจะเหมาะสมและจำเป็นต่อการจัดการฝึกอบรม

3. ตัดสินใจเสริมสร้างทัศนคติ โดยพิจารณาส่วนเกี่ยวข้องทุก ๆ ระดับเพื่อดูความจำเป็นแต่ละส่วน

3. การวิเคราะห์ด้านองค์การและการจัดการ

การจัดองค์การที่ไม่เหมาะสมจะมีผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งส่วนตัวและกลุ่มรวมในการทำงาน การยึดเป้าหมายที่วางไว้ การสับสนในแผนงาน การแบ่งงานไม่แน่นอน ไม่มีบทลงโทษที่แน่นอน ไม่มีแผนการให้รางวัล เป้าหมายไม่ชัดหรือแบ่งงานไม่เหมาะสม เป็นต้น ความสามารถในการทำวิทยุกำลังใจที่ไม่ดีของพนักงานและการทำงานให้เกิดผลกำไร จุดอ่อนในแต่ละส่วนของเอกบุคคล และกลุ่มคนที่อยู่ในส่วนพฤติกรรม องค์การที่ได้กล่าวมาข้างต้น การวิเคราะห์จุดอ่อนนี้สามารถแก้ไข โดยการฝึกอบรมทั้งเอกบุคคลและกลุ่มได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องกระทำโดยสม่ำเสมอ ผู้เป็นหัวหน้าจะต้องประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรอง ๆ ลงไป การกระทำต้องเป็นความลับ บ่อยครั้งที่การประเมินผลงานที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเกี่ยวกับจิตใจของผู้ถูกประเมินและการได้ข้อมูลที่ไม่ตรง อาจจะไม่สามารถนำมาถกเถียงกันได้ การประเมินผลการปฏิบัติงานทุก ๆ วัน สามารถนำมาเป็นประโยชน์ต่อการดูความจำเป็นของการฝึกอบรม บางคนจะนำบางสิ่งบางอย่างที่รวมเอาความรู้ และทักษะหรือความเข้าใจของพนักงานรวมเข้าไป มีส่วนเกี่ยวข้องกับตัว

การพิจารณาผลผลิต การจัดองค์การที่เพิ่มขึ้น แผนการฝึกอบรมสามารถทำให้การประเมินผลส่วนบุคคล การแบ่งส่วนการฝึกอบรมโดยการพัฒนาและจัดทำงานออกมา มาตรฐานจะอยู่ที่การกำหนดการวัดค่างาน การวิเคราะห์ปัญหาด้านการจัดการโดยคำนึงถึงปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ โดยการฝึกอบรม เช่น เพิ่มความรู้ความสามารถทัศนคติ เพื่อส่งผลต่อการทำงาน ปัจจัยที่พิจารณามีดังนี้

1. การจัดองค์การไม่มีประสิทธิภาพ รูปแบบไม่มีขาดการวางระบบที่ถูกต้อง
2. ไม่การวางเป้าหมาย
3. ก้าวกำการทำงาน การทำงานไม่มีระบบที่แน่นอน ไม่แบ่งงานกันทำ
4. ขาดการจูงใจในการทำงาน เช่น ถ้ากระตุ้นในการทำงานไม่ว่าจะเป็นสถานที่ หรือด้านตัวเงิน
5. การทำงานไม่มีการปรึกษาหารือกัน พิจารณาลักษณะความเป็นผู้นำ และการสั่งการของผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน

4. การวิเคราะห์ทางด้านพฤติกรรม

ความต้องการในการฝึกอบรม สามารถพิจารณาทางด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การพิจารณาจะดูการปฏิบัติเฉพาะบุคคล หรือการปฏิบัติต่อกลุ่ม เนื่องจากสาเหตุจากด้านขวัญกำลังใจ หรือเกิดจากความไม่เข้าใจกัน ระหว่างพนักงานกับพนักงาน หรือพนักงานกับผู้บริหาร สาเหตุจากความไม่สบายใจ จะส่งผลไปยังประสิทธิผลของการทำงาน ลักษณะที่บ่งบอกถึงอาการของปัญหาด้านพฤติกรรม คือ

- หยุดงานบ่อย เช่น ลากิจ ลาป่วย มาสาย จนผิดสังเกต
- ปล่อยปละละเลงานที่ทำ ไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่เคยปฏิบัติมา

- ไม่รอบคอบ ทำงานผิดพลาดจนเกิดผลเสียหายหลายด้าน
- อุบัติเหตุ เกิดขึ้นบ่อยครั้ง
- อาการที่แสดงออก หงุดหงิด จุนเจียว แกร่งแหยง ซิงติซิงเด่น
- อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารโดยตรง ไม่พูดสั่งงานกันโดยตรง
- การต่อต้านต่อคำสั่งของหัวหน้างาน

อาการที่แสดงออกทางด้านพฤติกรรมนี้ สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง ด้วยการฝึกอบรม ทั้งตัวผู้บริหาร และพนักงานโดยคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากความไม่เข้าใจกัน วิธีการตัดสินใจสั่งงานไม่ดีขาดการควบคุม การติดต่อสื่อสาร ภาวะความเป็นผู้นำ ขาดกำลังใจ ซึ่งการกระทำที่เฉื่อยชาไม่ยินดียินร้าย ปล่อยปละละเลย ขาดความระมัดระวังเป็นผลเสียต่อกิจการทั้งสิ้น

นอกจากนี้ บางลักษณะอาการสามารถสังเกตว่า เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น การแสดงออกของกลุ่มพนักงานในด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลกับประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน เช่น

- ก้าวร้าว หรือไม่ก้าวร้าว
- กล้าแสดงออก หรือไม่กล้าแสดง

อาการที่แสดงออกในทางลบจะส่งผลให้ การปฏิบัติงานไม่ได้ประสิทธิภาพ ซึ่งอาการเหล่านี้สามารถที่จะแก้ไขได้ โดยการฝึกอบรม แต่ต้องพิจารณาความรุนแรงของปัญหา เพียงใด

5. การวิเคราะห์ปัญหาอื่น ๆ

การวิเคราะห์ปัญหาอื่น ๆ โดยพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้น ว่ามีส่วนเกี่ยวกับปัญหาที่จะนำไปสู่ความจำเป็นของการฝึกอบรม มากจากการวิเคราะห์การกระทำของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว เพราะว่ากลุ่มคนหรือบุคคลไม่มีความรู้พอและมีทักษะไม่เพียงพอหรือเป็นเรื่องจำเป็น ในด้านความเข้าใจ ที่จะนำส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละตำแหน่ง

การวิเคราะห์ปัญหาแผนการฝึกอบรม จะต้องลองตอบคำถามระหว่างคำตอบที่ดี โดยตั้งคำถาม 4 W 1 H คือ อะไร (What) ทำไม (Why) ใคร (Who) เมื่อใด (When) ที่ใด (Where) อย่างไร (How) โดยถามคำถามเหล่านั้นว่า อะไรคือปัญหาที่แท้จริง ทำไมถึงเกิดปัญหา ใครที่เกี่ยวข้อง เมื่อไรที่จะฝึกอบรม ชนิดของความรู้ที่ขาดไป ชนิดของทักษะ และอะไรที่ขาดไป หรือทัศนคติ อะไรสามารถที่จะกระทำ อะไรสามารถที่จะแก้ปัญหา (หรือบางส่วน) สามารถที่จะพัฒนาได้ ใครคือ ผู้ที่จะได้รับพัฒนาทางด้านความรู้ทักษะ หรือภาพพจน์ที่ดี ใครจะเป็นวิทยากร สถานที่ใดที่เหมาะสม และจะทำการอบรมอย่างไร ชนิดของหลักสูตรประเภทใด เมื่อวิเคราะห์ปัญหาสำหรับวัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรมความคิดและการแนะนำของผู้อื่น ๆ สามารถให้ความช่วยเหลือ ซึ่งท่านสามารถที่จะเพิ่มค่าของคำตอบอย่างไรก็ตาม ต้องระวังในการเสนอความ

คิดเห็นสำหรับการฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้องในสถานการณ์นั้น ถึงแม้ว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องจะ รู้สึกเป็นแบบนั้น สำหรับผู้ปฏิบัติอยู่ผู้บริหารหน่วยงานนั้น ๆ จะทราบลักษณะงาน และสิ่งที่ต้องการเสริมสร้างให้

ปัจจัยในการวิเคราะห์ปัญหาต้องพิจารณา ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดเนื่องจากความรู้ของคนแต่ละคนไม่เท่ากัน
2. ความสามารถต่างกัน
3. ความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาต่างกัน
4. ช่วงระยะเวลา และสถานการณ์ของปัญหา

ข้อคำถามที่ใช้พิจารณาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

1. จะทำอะไร
2. ทำไปทำไม
3. เมื่อไร
4. ใครเกี่ยวข้อง
5. ใครควรนำไปพิจารณา
6. ทำไมเกิดปัญหา
7. ความรู้ด้านใดขาดไป

การพิจารณาด้านประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่จะกำหนดหาแนวทางแก้ไข การวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาทำได้ ดังนี้

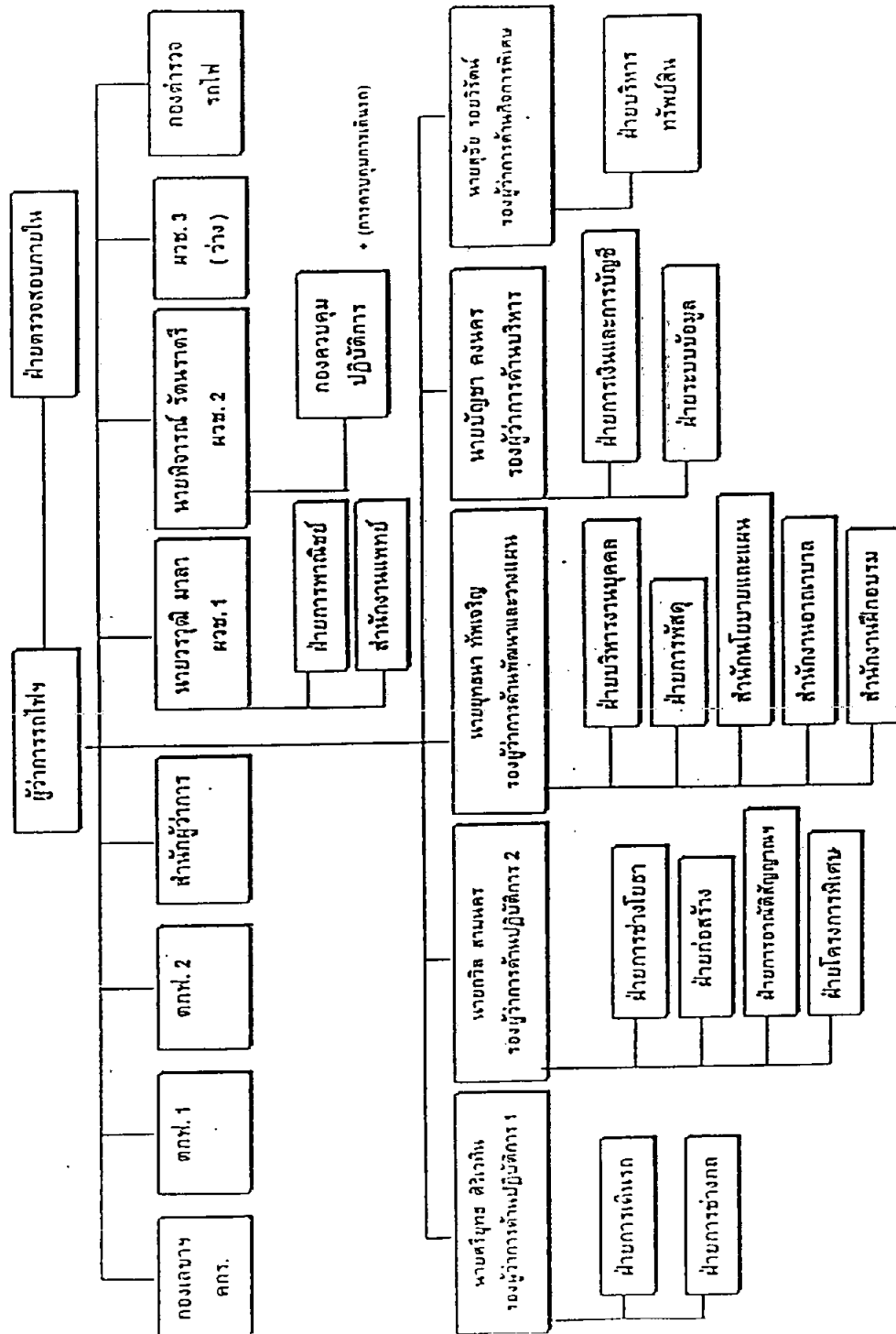
1. พิจารณาปัญหาที่แท้จริง
2. จุดเริ่มต้นเหตุของปัญหา
3. ใครบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับปัญหาระดับใดบ้าง
4. ทศนคติที่สามารถแก้ไขได้ ที่บ่งบอกถึงปัญหา

อย่างไรก็ตามการแบ่งและการสร้าง ผลที่ออกมาเป็นดังนี้ ความต้องการของผู้ถูกประเมินเพิ่มขึ้น บางส่วนของความต้องการใช้การฝึกอบรมช่วยให้ บุคคลสามารถเข้าใจการพัฒนาตนเองโดยอิสระ หรือเกิดจากทางองค์การส่งเสริมจัดทำซึ่งสามารถทำได้

บางครั้งการสำรวจในองค์การธุรกิจทั่ว ๆ ไป อาจร่างแบบสอบถามไปยังแผนกต่าง ๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และดูความจำเป็นทั่ว ๆ ไป ทั้งในด้านความต้องการ แต่ละบุคคลหรือผู้เป็นผู้บริหารตั้งแต่ขั้นต้นจนถึงผู้บริหารสูงสุด

4.การจัดองค์กรและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย

การจัดองค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทย



ภาพประกอบ 1 การจัดองค์กรของการรถไฟแห่งประเทศไทย

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย (วิกานดา วรรณวิเศษ. 2544 : 17)

จากแผนภูมิการจัดองค์กรการรถไฟแห่งประเทศไทยข้างต้นจะเห็นได้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก โดยได้มีการจัดตั้งสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรองผู้ว่าการด้านบริหาร เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผน บริหารงานฝึกอบรม ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการฝึกอบรมพร้อมทั้งพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและพฤติกรรมองค์กรสำหรับเป็นข้อมูลในการฝึกอบรม รวมถึงรับผิดชอบในการวางแผนอำนวยการและบริหารงานด้านนั้นหนทางการและการพัฒนาศึกษา

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรตามแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2540 – 2544 (วิกานดา วรรณวิเศษ. 2544 : 22)

ในแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2540 – 2544 มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรไว้เป็นแนวทางที่ 5 ซึ่งแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย คือ

การพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ ให้มีประสิทธิภาพ มีขีดความสามารถและศักยภาพสูง และมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการการรถไฟฯ เพราะหากไม่มีการพัฒนาเป็นระบบและต่อเนื่องบุคลากรอาจจะกลับเป็นภาระในการดำเนินงานและในที่สุดการรถไฟฯ ยังต้องรับภาระด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แผนการพัฒนางานด้านการบริหารบุคคล (วิกานดา วรรณวิเศษ. 2544 : 22-23)

1. ปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลของการรถไฟฯ ให้มี บทบาทในการพัฒนา และจัดการด้านบุคลากรอย่างเต็มที่และเป็นระบบ โดย

- พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
- จัดองค์กรด้านการพัฒนาบุคลากรภายในให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน
- มีการวางแผนกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต
- วางมาตรการให้มีขบวนการสรรหาพนักงานแรกเข้าที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมาตรการกลั่นกรองคุณสมบัติของคนที่เข้างานใหม่

2. มีการวิเคราะห์ความต้องการ ตรวจสอบอัตรากำลังในหน่วยงานและปรับปรุงอัตรากำลังให้เหมาะสมกับความจำเป็นด้านบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม โดยการโยกย้ายพนักงานส่วนเกินไปทำงานในส่วนที่ขาดแคลน และฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่ (re-train) เพื่อรับหน้าที่ใหม่ และการจะรับพนักงานเข้ามาควรจะให้สะท้อนถึงความสามารถของพนักงาน

3. การกำหนดและรักษามาตรฐานบุคลากร เช่น กำหนดขอบเขตของงานและประเมินผลงานให้ถูกต้องและเป็นระบบ ลดการใช้พนักงานที่มีวุฒิภาวะสูงกว่างานที่ทำ (Under Employment) และใช้พนักงานให้ตรงกับสายงานที่ทำ "PUT THE RIGHT MAN IN TO THE RIGHT JOB" กำหนด JOB DESCRIPTION และ JOB SPECIFICATIONS ให้ชัดเจน

4. ให้มีระบบการแต่งตั้งโยกย้ายอย่างยุติธรรมให้เหมาะสมกับงาน ปรับขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่ง ปลดและย้ายให้ชัดเจนและโปร่งใส เช่น ในการที่จะเลื่อนตำแหน่งนั้นอาจทำได้โดยอาจจะให้มีการทำ PQ (per-qualification) หมายถึง จะต้องมีการวัดผลงานของบุคคลนั้น ๆ ให้เป็นที่กระจ่างและเป็นที่ยอมรับเป็นคนที่มีความสามารถแล้วถึงจะทำการเลื่อนตำแหน่ง

5. จัดหาบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เน้นการคัดเลือกให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานต้องทบทวนความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน โดยอาจจะทำทุก 6 เดือน

แผนการพัฒนาศักยภาพ คุณภาพและขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร
(วิกานดา วรรณวิเศษ, 2544 : 23-24)

1. เพิ่มโอกาสให้พนักงานทุกระดับแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน

2. การดำเนินการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทุนให้ไปศึกษาดูงาน การให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่ทำงานดีเด่น เป็นต้น

3. การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานที่มีความสามารถหรืออยู่ในส่วนงานที่ ขาดแคลนให้เกิดความภาคภูมิใจและผูกพันกับองค์กร (BUY-IN PROGRAM) ทั้งในด้านสิ่งจูงใจ เช่น ควรจะมีการจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับสาขาที่มีการขาดแคลน ให้มีการแยกบัญชีอัตราค่าจ้างเงินเดือนออกระหว่างผู้บริหาร วิชาชีพ และสายงานทั่วไป ให้สวัสดิการแก่พนักงานเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน

4. การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งเงินเดือนและ INTENCIVES อย่างเป็นธรรม

5. การดำเนินงานสร้างค่านิยมและความรู้สึกที่ดีในการทำงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจปรับเปลี่ยนทัศนคติ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงระดับล่างให้มีความรักความชื่นชมต่อการที่ได้เป็นพนักงานการรถไฟฯ

แผนการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของบุคลากร (วิภาณดา วรรณวิเศษ. 2544 :

24)

1. ควรจะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งภายในองค์กรการรถไฟฟ้า ให้มากขึ้นเพราะในปัจจุบันพนักงานการรถไฟฟ้า มักจะโตตามสายงานโดยตรงเท่านั้น จะต้องมีการพิจารณา สับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งไปอยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความชำนาญงานในหลาย ๆ ด้าน มีการหมุนเวียนตำแหน่งตามระเบียบที่มีอยู่ เช่น ผู้บริหารระดับสูงสามารถอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี (ยกเว้นผู้ว่าการฯ ซึ่งอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 3 ปี)

2. จัดทำ TRAINING NEEDS โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมจัดทำ PROGRAM การฝึกอบรมเพราะว่าตัวบุคลากรเองจะรู้ว่าตัวเองนั้นขาดทักษะในอะไรบ้าง และอยากจะปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านไหนอย่างไร

3. ปรับปรุงขั้นตอนการเรียนรู้ (ON-THE-JOB TRAINING PROGRAM) และการถ่ายทอดข้อมูลภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่บุคลากรบางคนได้มีโอกาสไปเข้ารับการอบรมและเมื่อกลับมาจะต้องนำความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ที่ไปเรียนรู้มาถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน

4. จัดให้มีการอบรมให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องให้ตรงกับลักษณะงาน หน้าที่ และตำแหน่งเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจขอบเขตหน้าที่การทำงานและมีความชำนาญงาน

- ให้มีการวางแผนฝึกอบรมพนักงานอย่างเป็นระบบ และจัดโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากรเป็นระดับขั้นที่ชัดเจนและสัมพันธ์กัน เช่น มีการฝึกอบรมทุกครั้งที่มีการเลื่อนตำแหน่ง
- เพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานและบุคลากรที่ทำการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและความต้องการของการรถไฟฟ้า
- จัดให้มีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ที่จะก้าวเข้าสู่ระดับผู้บริหาร (โดยเฉพาะผู้มาจากสายปฏิบัติการ) และมีกิจกรรมการอบรมพัฒนาทักษะการบริหารงานที่ทันสมัย

กระบวนการในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย (วิภาณดา วรรณวิเศษ. 2544 : 25)

1. วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม
3. จัดการฝึกอบรม
4. ประเมินผลการฝึกอบรม
5. ติดตามผลการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของการรถไฟแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมของการรถไฟแห่งประเทศไทยมี 4 แนวทาง คือ (วิกานดา วรรณวิเศษ. 2544 : 25)

1. จากความต้องการของฝ่าย/สำนักงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ก่อนจะเริ่มปีงบประมาณใหม่ทางสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาจะสอบถามไปยังฝ่าย/สำนักงานต่าง ๆ ว่าในแต่ละฝ่าย/สำนักงานต้องการจะให้สำนักฝึกอบรมและพัฒนาจัดการฝึกอบรมในหลักสูตรใดบ้าง การนำเสนอหลักสูตรของฝ่าย/สำนักงานอยู่บนพื้นฐานของปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน หลังจากที่ยื่น/สำนักงานต่าง ๆ เสนอหลักสูตรการฝึกอบรมมาแล้วก็จะนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (กบค.) ว่าจากหลักสูตรที่ได้รับการเสนอมาจากฝ่าย/สำนักงานต่าง ๆ นั้น หลักสูตรใดที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในปีนั้น

2. จากการศึกษาวิจัย การรถไฟแห่งประเทศไทยได้จากที่ปรึกษาจากสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางปัญญา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งจะเน้นไปในทางด้านการบริการและการประชาสัมพันธ์

3. จากแผนวิสาหกิจ 5 ปีของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งจะจ้าง TDR มาวางแผนและทำการวิเคราะห์ว่าในปัจจุบันการรถไฟแห่งประเทศไทยยังขาดอะไรบ้าง หลังจากนั้นจะมีการกำหนดเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรออกมา มีการจัดสัมมนาระดมความคิดเห็นจากฝ่ายต่าง ๆ และออกมาเป็นแผนวิสาหกิจ 5 ปี

4. จากนโยบายของรัฐบาล ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมของการรถไฟแห่งประเทศไทยจะกำหนดตามนโยบายของรัฐบาล ตามมติคณะรัฐมนตรี เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมในปี 2544 มีหลักสูตรการเรียนรู้ตามรอยพระยุคลบาทเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และในปัจจุบันนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร เน้นการทำ Work Shop ดังนั้นหลักสูตรการฝึกอบรมของการรถไฟแห่งประเทศไทยในปีงบประมาณ 2545 ก็ต้องเน้นให้พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยทำ Work Shop เป็นด้วย

การแบ่งส่วนงานและหน้าที่บริหารของฝ่ายการเงินและการบัญชี

มีหน้าที่กำหนดและดำเนินการตามนโยบาย คำสั่ง และวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อควบคุมให้มีการกำหนดมาตรฐานการบัญชี การรายงานด้านการเงิน และระบบข้อมูลการจัดการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบการควบคุมงบประมาณอย่างเพียงพอ และปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านการเงินแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมายนโยบายและวัตถุประสงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย

โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีเป็นผู้บังคับบัญชาควบคุมรับผิดชอบ ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการด้านบริหาร มีรองผู้อำนวยการฝ่ายสองนาย คือ รองผู้อำนวยการฝ่ายด้านการและงบประมาณ และรองผู้อำนวยการฝ่ายด้านการบัญชี และแบ่งส่วนออกเป็นดังนี้

1. แผนกบริหารงานทั่วไป
2. กองการเงิน
 - 2.1 งานคลังเงิน-รายได้
 - 2.2 งานคลังเงิน-รายจ่าย
 - 2.3 งานคลังเงิน-บัญชีการเงิน
3. กองงบประมาณและการวางแผนการเงิน
 - 3.1 งานงบประมาณลงทุนและวางแผนการเงิน
 - 3.2 งานงบประมาณทำการ
 - 3.3 งานงบประมาณแผ่นดิน
4. กองสถิติและต้นทุน
 - 4.1 งานสถิติ
 - 4.2 งานต้นทุน
 - 4.3 งานระบบสถิติและต้นทุน
5. กองบัญชีรายได้
 - 5.1 งานตรวจสอบและทำบัญชีรายได้การโดยสาร
 - 5.2 งานตรวจสอบและทำบัญชีรายได้การสินค้า
 - 5.3 งานตรวจสอบอัตราค่าระวาง
 - 5.4 งานตรวจสอบและทำบัญชีเงินรายได้นำส่งเงินผลประโยชน์และเงินเบ็ดเตล็ด
 - 5.5 งานพิมพ์ตัวโดยสารและเอกสารการเงิน
6. กองบัญชีรายจ่าย
 - 6.1 งานตรวจสอบเงินเดือนและค่าจ้าง
 - 6.2 งานตรวจสอบผลประโยชน์ตอบแทนและค่าสวัสดิการต่าง ๆ และเงินยืมทตรง
 - 6.3 งานบัญชีกองเงินสะสมและกองทุนสงเคราะห์
 - 6.4 งานตรวจสอบค่าวัสดุสิ่งของและงานจ้างและค่าใช้จ่ายที่ทำการอื่น ๆ
 - 6.5 งานตรวจสอบและควบคุมการเบิกจ่ายเงินตอบแทนและสวัสดิการ
7. กองประมวลบัญชี
 - 7.1 งานบัญชีลูกหนี้และบัญชีเงินทตรง
 - 7.2 งานบัญชีเงินกู้และหนี้สินอื่น ๆ
 - 7.3 งานประมวลบัญชี
 - 7.4 งานบัญชีทรัพย์สินถาวรและบัญชีลงทุน

7.5 งานบัญชีพัสดุและสิ่งของ

7.6 งานระบบบัญชี

แต่ละกองมีหัวหน้ากอง แต่ละแผนกหรือแต่ละงาน มีหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้างานตามลำดับเป็นผู้บังคับบัญชาควบคุมรับผิดชอบ

5. บทบาทของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย (กิตติเดช มงคลศุภวาร. 2546 : 42-55)

การพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ มีปัจจัยสำคัญเกี่ยวข้องอยู่ 4 ประการ คือ คน เครื่องจักร วัสดุ และวิธีการ กิจการใดๆ ก็ตามจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ ไปพร้อมกัน โดยเฉพาะปัจจัยคน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด งานทั้งหลายจะสำเร็จได้เพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยคน ปัจจัยอื่นอีก 3 ประการ มีความสำคัญเป็นอันดับรองถัดมา

การพัฒนาบุคคลในกิจการรถไฟ

การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักในความสำคัญข้อนี้ตลอดมา โดยเฉพาะในกิจการรถไฟแห่งประเทศไทยมีลักษณะงานพิเศษจำเพาะแตกต่างจากงานอุตสาหกรรมทั่วไป บุคคลที่จะบรรจุเข้าปฏิบัติงานด้านต่างๆ จะต้องมีความรู้ความสามารถและเหมาะสมในงานด้านนั้นๆ ซึ่งหาไม่ได้ในตลาดวิชาทั่วไป เช่น ผู้ปฏิบัติงานใน ฝ่ายการเดินรถ ฝ่ายการช่างกล และฝ่ายการช่างโยธา เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาคนให้มีความรู้เหมาะสมกับงานในหน้าที่อาจจะกล่าวได้ว่าการรถไฟฯ ได้ดำเนินการพร้อมๆ กับการสถาปนากิจการรถไฟก็ว่าได้ หากแต่ว่าการพัฒนาในสมัยเริ่มแรกได้ดำเนินการแบบฝึกอบรมในงานเป็นส่วนใหญ่ การตั้งสถาบันฝึกอบรมได้จัดทำเฉพาะสาขาวิชาที่จำเป็น เช่น โรงเรียนอบรมพนักงานของฝ่ายการเดินรถ เป็นการ อบรมเพิ่มพูนและขัดเกลาคะแนนความรู้พนักงานชั้นผู้น้อยที่ปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านการโดยสาร และด้านสินค้า และโรงเรียนช่างฝีมือของกองโรงงาน ฝ่ายการช่างกล ฝึกอบรมเยาวชนให้มีความรู้การช่างฝีมือประเภทต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในกองโรงงาน คือช่างเหล็ก ช่างหล่อ ช่างปรับ ช่างเครื่องยนต์ ช่างไฟฟ้า ช่างโลหะ ช่างเชื่อม ช่างหม้อน้ำ และช่างปั้นจั่น

ประวัติความเป็นมา

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระราชดำเนินในพระราชพิธีการเปิดเดินรถไฟสายแรกของประเทศไทย ระหว่างกรุงเทพ - อยุธยา ระยะทาง 71 กิโลเมตร เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2439 ซึ่งถือเป็นวันสถาปนากิจการรถไฟ ต่อมาในปี 2441 กระทรวงโยธาธิการได้เริ่มวางแผนก่อสร้างทางรถไฟสายใต้ และได้เริ่มก่อสร้างทางรถไฟสายนี้จากปากคลองบางกอกน้อย - เพชรบุรี จนแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2446 จนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว กิจการรถไฟได้รับการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมรัดกุมยิ่งขึ้น

โดยทรงวางหลักบริหารการรถไฟของประเทศให้เข้าสู่ระบบดำเนินการพาณิชย์กรรมอนุโลมเข้าหาวิธีการอันดีเช่นเดียวกับกิจการรถไฟของประเทศอื่นๆ อาทิ การรวมกิจการรถไฟสายเหนือและกรรมรถไฟสายใต้ซึ่งแยกกันอยู่ และไม่สะดวกแก่การบังคับบัญชา ตลอดจนไม่เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายโดยผนวกเข้าเป็นกรมเดียวกัน เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2460 เรียกชื่อว่า “กรมรถไฟหลวง” โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าน้อยยาเธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ซึ่งเป็นคนไทยพระองค์แรกที่เข้าดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการกรมรถไฟหลวง ซึ่งกิจการรถไฟได้พัฒนาก้าวหน้าไปเป็นอันมาก ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไป ต่อมา ในปี 2494 รัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้พิจารณาจัดตั้งกิจการรถไฟเป็นเอกเทศ โดยเสนอร่างพระราชบัญญัติการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2494 ต่อรัฐสภา และได้มีพระบรมราชโองการให้ตราเป็นพระราชบัญญัติขึ้นไว้ ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับลงวันที่ 30 มิถุนายน 2494 กรมรถไฟหลวงจึงเปลี่ยนฐานะมาเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ภายใต้ชื่อ “การรถไฟแห่งประเทศไทย” นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2494

สำหรับกิจการการฝึกอบรมด้านการเดินรถปรากฏว่าได้ดำเนินการตั้งแต่ประมาณ พ.ศ.2460 เป็นต้นมา แต่การอบรมในระยะเริ่มแรกนั้นดำเนินไปตามความจำเป็นเฉพาะหน้าไม่มีกำหนดและหลักสูตรที่แน่นอน และเพิ่งปรากฏหลักฐานแน่ชัดว่าได้จัดตั้งขึ้นเป็นแผนกโรงเรียนการเดินรถ มีหลักสูตรแน่นอนเมื่อ พ.ศ.2472 เพื่อฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ให้แก่พนักงานผู้โดยสารระดับเสมียนสถานีและพนักงานห้ามล้อ เพื่อให้มีความรู้ทางด้านการเดินรถขนส่ง และด้านการพาณิชย์ สามารถให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ครั้งแรกที่จัดตั้งโรงเรียนการเดินรถ ได้ใช้อาคารชั้น 3 ตอนมุขหน้าของสถานีรถไฟกรุงเทพฯ (หัวลำโพง) ในปัจจุบันเป็นสถานที่อบรม เมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็ยังคงเปิดเรียนอยู่ ณ ที่แห่งนี้ จนเมื่อต้นปี 2487 ได้ย้ายไปอบรมที่อาคารชั้น 2 ของตึกที่ทำการฝ่ายการพัสดุในปัจจุบัน ต่อมาในปลายปี 2487 การสงครามได้ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ต้องหยุดการอบรมไประยะหนึ่ง เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลงแล้ว ฝ่ายการเดินรถได้เปิดโรงเรียนอบรมเดินรถใหม่อีกครั้ง เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2491 โดยใช้อาคารชั้น 3 ตอนมุขหน้าของสถานีรถไฟกรุงเทพฯ เป็นสถานที่อบรมตามเดิม ต่อมา เมื่อกิจการรถไฟได้เจริญก้าวหน้า การเดินรถได้เพิ่มหนาแน่นยิ่งขึ้น งานสาขาต่างๆ ก็ขยายกว้างขวางตามไปด้วย ความต้องการตัวบุคคลเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ จึงมีมากขึ้น การพัฒนาคนแบบฝึกอบรมในงานดังเช่นที่เคยกระทำมา ได้ผลไม่ทันความต้องการ กรมรถไฟในสมัยนั้นได้จัดตั้งสถาบันฝึกอบรมเยาวชนเพื่อเป็นกำลังสำรองบรรจุเป็นพนักงานระดับผู้ขึ้นอีกแห่งหนึ่งในที่ดินว่างเปล่าของกรมรถไฟ ตรงข้ามกับโรงงานมักกะสัน เรียกว่า “โรงเรียนนิศวรรมรถไฟ”

โรงเรียนนิศวรรมรถไฟได้เริ่มก่อสร้างเมื่อ พ.ศ.2480 และทำพิธีเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ.2483 โดย พ.อ.หลวงเสรีเริงฤทธิ์ (พลเอกจรรยา รัตนกุล เสรีเริงฤทธิ์) ในสมัยที่

ดำรงตำแหน่งเป็นรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเศรษฐกิจในฐานะผู้แทนนายกรัฐมนตรีเป็นประธานในพิธี และเริ่มดำเนินการเรียนการสอนเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ.2483 ครั้งแรกได้ทำการเปิดสอน 3 แผนกวิชาการ คือ แผนกวิชาการ เติมนรถ แผนกวิชาการวิศวกรรมช่างกล และแผนกวิชาวิศวกรรมช่างโยธา เปิดรับ นักเรียนครั้งแรกจำนวน 150 คน ต่อมาในปี พ.ศ.2496 ได้เปิดแผนกวิชาการบัญชีขึ้นอีกแผนกหนึ่ง

การให้การศึกษาของโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟนั้น นับตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน (2546) มีผู้สำเร็จการศึกษาแผนกต่าง ๆ จำนวน 55 รุ่น รวมทั้งสิ้น 6,248 คน ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ได้สมัครเข้าปฏิบัติงานในการรถไฟฯ และมีบางส่วนที่ออกไปศึกษาต่อในสถาบันอื่นและไปปฏิบัติงานภายนอก

เมื่อได้มีการจัดตั้งโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟขึ้นแล้ว พ.อ.แสง จุลละจาริตต์ ผู้อำนวยการฝ่ายการเดินรถในสมัยนั้น จึงได้ย้ายการฝึกอบรมของโรงเรียนอบรมเดินรถจากสถานีรถไฟกรุงเทพฯ ไปอบรมที่โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2497 จนเมื่อการรถไฟฯ ได้สถาปนาสำนักงานศูนย์การฝึกขึ้น จึงได้โอนกิจการฝึกอบรมการเดินรถมาเป็นแผนกหนึ่งในสำนักงานศูนย์การฝึกเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2504

ในปี พ.ศ. 2504 การรถไฟฯ ได้วางโครงการพัฒนากิจการรถไฟฯ ตามโครงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศระยะแรก พ.ศ. 2504 ถึง พ.ศ. 2509 และระยะที่สองจาก พ.ศ.2510 ถึง พ.ศ. 2514 ในการพัฒนากิจการรถไฟฯตามโครงการนี้ การรถไฟฯ ตระหนักดีว่า ความต้องการตัวบุคคลที่มีความรู้เหมาะสมกับกิจการรถไฟในยุคพัฒนาย่อมต้องมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัวและจำเป็นจะต้องพัฒนาคนทุกระดับให้เหมาะสมควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเครื่องจักร วัสดุและวิธีการ ทั้งต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและรีบรัดให้ทันการพัฒนาด้านอื่นๆ การรถไฟฯ จึงได้บรรจุโครงการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคคลไว้ในโครงการพัฒนากิจการรถไฟฯ ทั้ง 2 ระยะ เพื่อเป็นแหล่งกลางให้การศึกษาและฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานรถไฟทุกสาขาและทุกระดับ คณะกรรมการรถไฟฯ ได้ประกาศสถาปนาสำนักงานศูนย์การฝึก ตามข้อบังคับฉบับที่ 53 ลงวันที่ 1 มกราคม 2505 โดยจัดสรรที่ดินในบริเวณย่านพหลโยธินด้านทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ- ดอนเมือง เป็นเนื้อที่ประมาณ 440 ไร่ เพื่อก่อสร้างอาคารและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม

การดำเนินงานของสำนักงานศูนย์การฝึก หลังจากการรถไฟฯ ได้สถาปนาสำนักงานศูนย์การฝึกขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2505 อาคารที่ทำการต่างๆ เริ่มก่อสร้างตามโครงการที่กำหนดไว้แต่ละปี การดำเนินงานในระยะแรกของสำนักงานศูนย์การฝึกต้องอาศัยโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟที่มักกะสัน เป็นสำนักงานชั่วคราว ส่วนการดำเนินกิจการ โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ และโรงเรียนอบรมเดินรถ การรถไฟฯ ให้โอนมารวมเป็นแผนกหนึ่งในสำนักงานศูนย์การฝึก และได้ขยายการอบรมพนักงานรถไฟฝ่ายการช่างโยธา ฝ่ายการช่างกล และอบรมพนักงานผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้ากองลงมาถึงประจำแผนกตามระบบ Training Within Industry (T.W.I.) หลักสูตรสัมพันธภาพในงานและการสั่งแนะนำงาน เมื่ออาคารหลังใด

สร้างเสร็จก็ค่อยๆ ทอยแบ่งการฝึกอบรม บางหน่วยไปดำเนินการที่สำนักงานใหม่ ในบริเวณ ย่างพลโยธินทางด้านทางหลวงพิเศษกรุงเทพฯ – ดอนเมือง เท่าที่สถานที่จะอำนวย และได้ย้าย สำนักงานศูนย์การฝึกไปเข้าที่ใหม่ได้เสร็จเรียบร้อยทุกแผนก เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2510

การฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่สำนักงานศูนย์การฝึกดำเนินการอยู่ขณะนั้น เป็นการ ดำเนินการไปตามความจำเป็นที่เร่งด่วน ส่วนการดำเนินการที่เป็นหลักแน่นอน ได้กำหนดโครง การไว้ ดังนี้

1. การฝึกอบรมปกติ ซึ่งเป็นหลักใหญ่ มีโครงการหลักสูตรและวิธีดำเนินการเป็นมาตรฐานแน่นอน เพื่อการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นต้น ผู้ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ ให้ความรู้เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ทันที ไม่ต้องไปเสียเวลาฝึกอบรมในงานอีก และเป็นหลักสูตรพื้นฐานให้มีความรู้พร้อมที่จะรับการฝึกอบรมระดับสูงต่อไปอีกได้ ดังนี้

1.1 ด้านการช่างโยธา

1.1.1 ฝึกอบรมคนงานบำรุงทางและก่อสร้างที่เข้าใหม่

1.1.2 ฝึกอบรมพนักงานใหม่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนอาชีวะชั้นสูงและโรงเรียนวิชาชีพชั้นสูง เพื่อบรรจุเข้าดำรงตำแหน่งช่างจัตวา ช่างตรี และตำแหน่งอื่นๆ ระดับเดียวกัน

1.1.3 ฝึกอบรมพนักงานใหม่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย เพื่อบรรจุเข้าดำรงตำแหน่งวิศวกรผู้ช่วย ผู้ช่วยสารวัตร หรือตำแหน่งอื่นระดับเดียวกัน

1.1.4 ฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่จะบรรจุเข้าปฏิบัติงานตำแหน่งเสมียนในฝ่าย การช่างโยธา

1.2 ด้านการเดินรถ

1.2.1 ฝึกอบรมคนการใหม่ทั่วไป

1.2.2 ฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่จะให้ดำรงตำแหน่งเสมียนสถานี พนักงานห้าม ล้อ และตำแหน่งอื่นระดับเดียวกัน

1.2.3 ฝึกอบรมพนักงานใหม่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย เพื่อบรรจุให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยสารวัตร ประจำแผนก หรือตำแหน่งอื่นระดับเดียวกัน

1.3 ด้านการช่างกล

1.3.1 ฝึกอบรมผู้สำเร็จสามัญศึกษา (ม.ศ.3) เป็นคนการช่างฝีมือ

1.3.2 ฝึกอบรมช่างฝีมือประเภทต่างๆ

1.3.3 ฝึกอบรมพนักงานใหม่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนอาชีวะชั้นสูง เพื่อ บรรจุเข้าดำรงตำแหน่งช่างกล ช่างไฟ และช่างเครื่อง

1.3.4 ฝึกอบรมพนักงานใหม่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย เพื่อบรรจุเข้าดำรงตำแหน่งวิศวกรผู้ช่วย ผู้ช่วยสารวัตร และตำแหน่งอื่นระดับเดียวกัน

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ ให้แก่ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ของฝ่ายและสำนักงานต่างๆ ตามจำนวนที่รับคนใหม่เข้าปฏิบัติงานระดับเสมียนพนักงาน

3. การฝึกอบรมเพิ่มเติม เป็นโครงการฝึกอบรมพนักงานที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อให้มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งใหม่

4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ หลักสูตรอบรมประเภทนี้ ต้องกำหนดขึ้นเป็นครั้งคราว เมื่อทางการได้พัฒนาเปลี่ยนแปลงวิธีการ เครื่องจักร เครื่องมือใหม่ เพื่อพัฒนาผู้เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวิธีการใหม่ๆ หรือเครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ใหม่ๆ ดังเช่น การฝึกอบรมพนักงานรถจักรไอน้ำ ให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้และควบคุมรถจักรดีเซลได้ เป็นต้น

5. การฝึกอบรมขัดเกลาความรู้ การฝึกอบรมแบบนี้ กระทำตามความจำเป็น เมื่อปรากฏว่ากิจการงานประเภทใดมีการผิดพลาดบ่อยๆ หรือยังปฏิบัติไม่ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบการที่กำหนดไว้ จึงต้องนำมาอบรมให้มีความเข้าใจแจ่มแจ้ง เช่น การอบรมเสมียนสถานีและพนักงานห้ามล้อ ให้แก่พนักงานฝ่ายการเดินรถ และการอบรมคู่มือบำรุงทางให้แก่พนักงานบำรุงทาง

6. การฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ การฝึกอบรมตามโครงการนี้ กำหนดขึ้นตามความจำเป็น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับต่างๆ ให้มีความรู้เพิ่มเติมเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ยิ่งขึ้น ดังเช่นการฝึกอบรมตามระบบ Training Within Industry ให้แก่พนักงานชั้นผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และอบรมวิธีการสอนให้แก่อาจารย์ของสำนักงานศูนย์การฝึก และมีโครงการที่จะมีหลักสูตรพิเศษอบรมแก่พนักงานชั้นผู้บังคับบัญชาต่อไปอีก ได้แก่

6.1 การอบรมวิธีพินิจงาน (Work Study)

6.2 การฝึกอบรมการบังคับบัญชา และบริหารงาน (Supervisory and Managerial Training)

6.3 การอบรมวิชาภาษาอังกฤษ

7. โครงการทดสอบแนวนัดตามธรรมชาติ (Aptitude Test) กิจการรถไฟมีงานลักษณะแตกต่างหลายสาขา การที่จะได้ผู้ปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติงานได้ผลดีก็ต้องได้ผู้ที่มีแนวนัดตามธรรมชาติ (Aptitude) เหมาะสมกับงานนั้นๆ การรถไฟฯ มีความประสงค์ที่จะทำการทดสอบแนวนัดตามธรรมชาติของผู้สมัครเข้าทำงานรถไฟทุกคนยกเว้นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย

สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเดินรถและขนส่ง เช่น ตำแหน่งพนักงานขับรถ ช่างไฟ ช่างเครื่อง พนักงานรักษารถ และพนักงานสับเปลี่ยน เป็นต้น พนักงานดังกล่าวเหล่านี้ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับล้อเลื่อน และยานที่เคลื่อนที่ไปด้วยความเร็วสูง ต้องเป็นผู้ที่มีสภาพจิตและสติเหมาะสม จึงจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยและลดอุบัติเหตุอันเกิดจากล้อเลื่อนได้ การรถไฟฯ มีความประสงค์ที่จะทำการทดสอบความเหมาะสมด้านจิตเทคนิค (Psycho-

Technical Test) แก่พนักงานด้านการเดินรถและขนส่ง เพื่อให้ได้ผู้ที่มีจิตใจเหมาะสมอย่างแท้จริง การทดสอบทั้ง 2 ประการนี้ การรถไฟฯ ในภาคพื้นยุโรป และญี่ปุ่น ได้ใช้มานานแล้ว ผลปรากฏว่าสามารถลดอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากความบกพร่องของบุคคลอันเป็นต้นเหตุลงได้มาก ซึ่งการรถไฟฯ มอบหมายให้สำนักงานศูนย์การฝึก ทำการศึกษาเรื่องนี้เพื่อจะนำวิธีการทดสอบเหล่านี้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพกิจการของการรถไฟฯ ต่อไป

การดำเนินงานของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา

ต่อมาในปี พ.ศ.2530 สำนักงานศูนย์การฝึก ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร และเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา” จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านการสนับสนุน และให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับกิจการในการพัฒนาบุคลากร โดยมีภารกิจในการวางแผนบริหารงานในการฝึกอบรมและพัฒนา ระบบฝึกอบรมพร้อมทั้งพัฒนาโครงการหลักสูตรให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนและเป้าหมายที่การรถไฟฯ กำหนด รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการบริหาร การปฏิบัติงาน และพฤติกรรมองค์กร สำหรับเป็นข้อมูลในการบริหารงานฝึกอบรม ตลอดจนวางแผนอำนวยความสะดวก และสามารถรองรับแผนเชิงกลยุทธ์ชั้นดำเนินการในระดับองค์กร หน่วยงาน และสอดคล้องกับกิจกรรมด้านการบริหารบุคลากรต่างๆ ที่ฝ่ายบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบอยู่ เพื่อให้ผลงานบรรลุตามเป้าหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์ของการรถไฟฯ

จนถึงปัจจุบันบางหลักสูตรก็ยังคงไว้ บางหลักสูตรก็ทำการปรับปรุงให้ทันต่อเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ โดยได้แบ่งเป็นหลักใหญ่ๆ 4 ประการ คือ

1. การอบรมด้านเทคนิคเฉพาะทาง
2. การอบรมคอมพิวเตอร์
3. การอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และอื่นๆ
4. การศึกษาของนักเรียนวิศวกรรมรถไฟ

โครงสร้างหน้าที่ของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา

โครงสร้างหน้าที่ของส่วนงานต่างๆ ที่ได้แบ่งภาระหน้าที่การทำงานตามสายงานของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา ออกเป็น 4 กอง 2 แผนก คือ

1. กองการอบรมทั่วไป มีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อวางแผนฝึกอบรมและกำหนดวิธีการวัดผลให้เหมาะสมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2. กองพัฒนาการบริหารและองค์กร มีหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และพฤติกรรมองค์กร วางแผนและปรับปรุงการบริหารงาน และพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

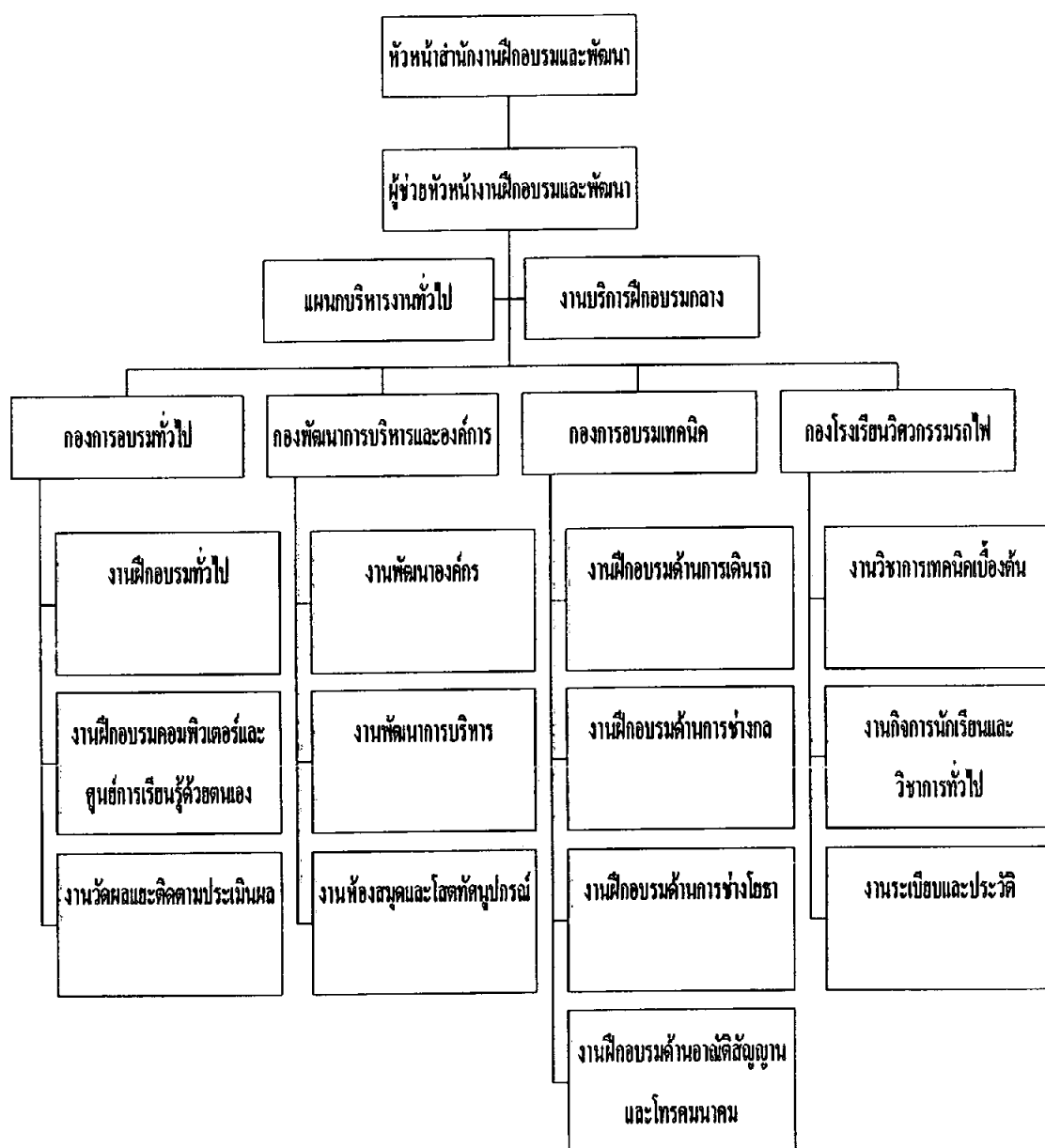
3. กองการอบรมเทคนิค มีหน้าที่วิเคราะห์ วางแผนและจัดทำโครงการ กำหนดหลักสูตรและดำเนินการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานเทคนิครถไฟให้มีประสิทธิภาพ และมีการติดตามผลอย่างใกล้ชิด

4. กองโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ ทำหน้าที่วางแผน จัดทำและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และบริหารโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ

5. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ให้บริการด้านธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน/การบัญชี และพัสดุ

6. งานบริการฝึกอบรมกลาง มีหน้าที่บริหารงานด้านการบริการสนับสนุนงานฝึกอบรม และงานโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ ควบคุมดูแลรักษาอาคาร สถานที่ ผลิตเอกสาร ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

โครงสร้างองค์กรสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาในปัจจุบัน



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาในปัจจุบัน

บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา

เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการในด้านส่งเสริมทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงานให้กับบุคลากรทั้งในช่วงก่อนและระหว่างการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้รองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้การฝึกอบรมและพัฒนาถือเป็นรากฐานที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะต่างๆ ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง

และสนับสนุนอย่างเต็มที่และต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและระดับดำเนินการ แต่การฝึกอบรมในระยะที่ผ่านมา ยังเป็นการฝึกอบรมตามความจำเป็น เป็นส่วนใหญ่ ยังไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในระยะต่างๆ ในระดับองค์กรและหน่วยงาน ที่จะทำหน้าที่ให้คำแนะนำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและฝึกอบรม

เนื่องจากสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา เป็นหน่วยงานที่มีความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนความเข้าใจในปัญหาและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมขององค์กร จึงต้องเข้ามามีบทบาทในฐานะผู้รับผิดชอบโดยตรงในการกระตุ้นฝ่ายบริหารให้เกิดความสนใจ และเห็นประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง นอกจากนี้หน่วยงาน ยังต้องรับหน้าที่ในการวิเคราะห์หาความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กร หน่วยงานบุคคล เพื่อนำไปจัดทำแผนดำเนินการฝึกอบรมในระดับปฏิบัติการ เช่น การจัดฝึกอบรมภายในและภายนอก การให้ทุนการศึกษา เพื่อยกระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีศักยภาพรวมถึงการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา ยังต้องรับผิดชอบการดำเนินการของโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ เพื่อให้สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการในอนาคต ซึ่งจำนวนบุคลากรที่จบจากโรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ จะต้องสอดคล้องกับแผนบุคลากรขององค์กร และหน่วยงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาบุคลากรมากหรือน้อยเกินไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำแผนการพัฒนาสายอาชีพ (Career Planning) แผนพัฒนาบุคลากรรายตำแหน่ง (Training Roadmap) ตลอดจนกำกับดูแลระบบการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเข้าสู่ตำแหน่ง (Pre-Position Training) โดยประสานกับฝ่ายบริหารงานบุคคลเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่จะได้รับการบรรจุ โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งได้รับการพิจารณาในด้านศักยภาพ และคุณภาพต่างๆ อย่างเหมาะสมในระบบคุณธรรมอย่างแท้จริง

ในช่วงที่ประเทศไทยประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจ รัฐบาลได้มีนโยบายในการปรับโครงสร้าง และการบริหารราชการภาครัฐ และกระบวนการ ทั้งงบประมาณแบบใหม่ ที่กำหนดให้จัดทำแผนกลยุทธ์ทั้งระดับกระทรวง และระดับหน่วยงาน โดยแสดงถึงผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และตัวชี้วัดผลสำเร็จ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับนโยบาย รัฐบาลตามกรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) โดยให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยพัฒนาคนให้คิดเป็น ทำเป็น เรียนรู้ตลอดชีวิต มีเหตุผล และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างทุนทางปัญญา ซึ่งวัตถุประสงค์ของกระทรวงคมนาคม ก็เพื่อมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ จริยธรรม คุณธรรม และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงระบบของเทคโนโลยี

เมื่อการรถไฟฯ ได้รับนโยบายดังกล่าวจากกระทรวงคมนาคม จึงได้มอบหมายให้ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ทำการศึกษาตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) เป็นต้นมา เพื่อศึกษาและจัดทำแผนวิสาหกิจของการรถไฟแห่งประเทศไทย ต่อเนื่องมาจนถึงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) ซึ่งได้เริ่มดำเนินการศึกษาเมื่อต้นปี 2540 วัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อจัดทำเป็นแผนวิสาหกิจที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล จากการศึกษาวิจัยพบว่าสภาพปัญหาที่จำเป็นต้องมีแผนในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งในการสนับสนุนเป้าหมายการปรับปรุงองค์กร และจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดของการรถไฟฯ ที่จะมีผลผลักดันการดำเนินกิจการการรถไฟฯ ในแนวทางแบบธุรกิจที่พึงปรารถนา ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับพนักงานที่สืบทอดมาจากการดำเนินกิจการในรูปแบบเดิม เช่น ขาดการดำเนินโครงการพัฒนาพนักงานให้มีค่านิยม และความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานเพื่อให้เกิดความมั่นคงโดยเฉพาะกับบุคลากรรุ่นใหม่ ๆ ทำให้บุคลากรยังมีวิสัยทัศน์ในมุมแคบ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ยึดติดกับการทำงานแบบเดิมๆ ไม่มีการทำงานเป็นทีม จึงจำเป็นต้องจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อปรับความสามารถของพนักงานในทุกระดับชั้น เพื่อให้มีทัศนคติในการปฏิบัติงานและในการบริหารงานที่ดีขึ้นต่อองค์กร และมีเหตุผลที่สำคัญในหลายประการที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาพนักงาน

ตามแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย ระยะเวลาหนึ่ง(พ.ศ.2540 – 2544)ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร หลักสูตรการฝึกอบรมที่สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา ได้ดำเนินการฝึกอบรมในระหว่างปี 2540 – 2544 ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรเพื่อใช้สำหรับอบรมในการสอบเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และหลักสูตรต่อเนื่องต่างๆ ที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ ให้มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมต่างๆ สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท และเปิดการสอนนักเรียนนิสิตวกรรมรถไฟ ตามจำนวนของพนักงานและนักเรียนนิสิตวกรรมรถไฟ คือ

1. หลักสูตรด้านเทคนิคเฉพาะทาง รวม 53 หลักสูตร ดังนี้

1.1 ด้านการเดินรถ	15	หลักสูตร
1.2 ด้านการช่างกล	7	หลักสูตร
1.3 ด้านการช่างโยธา	5	หลักสูตร
1.4 ด้านอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม	17	หลักสูตร
1.5 ด้านเทคนิคในการบริหารจัดการ	9	หลักสูตร
2. หลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 25 หลักสูตร
3. หลักสูตรบริหารงานทั่วไปและอื่นๆ 26 หลักสูตร
4. นักเรียนนิสิตวกรรมรถไฟ

โดยได้แบ่งการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในสายงาน จากการแบ่งส่วนงานของการรถไฟฟ้า ตามข้อบังคับการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 2.1 ซึ่งได้แบ่งส่วนบริหารต่างๆ จำนวน 13 ฝ่าย 5 สำนักงาน 2 กอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงขอบข่ายการ วิธีการปฏิบัติงานโดยละเอียดของงานต่างๆ ของหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

ด้านบริหารองค์กร ประกอบด้วย 4 ฝ่าย 4 สำนัก 1 กอง

1. ฝ่ายบริหารงานบุคคล
2. ฝ่ายการเงินและการบัญชี
3. ฝ่ายระบบข้อมูล
4. ฝ่ายการพัสดุ
5. สำนักงานแพทย์
6. สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา
7. สำนักนโยบายและแผน
8. สำนักงานอาณานิคม
9. กองตำรวจรถไฟ

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 ฝ่าย

10. ฝ่ายการช่างโยธา
11. ฝ่ายก่อสร้าง
12. ฝ่ายการอาณัติสัญญาณและโทรคมนาคม
13. ฝ่ายโครงการพิเศษ

ด้านหน่วยธุรกิจหลักและซ่อมบำรุง ประกอบด้วย 3 ฝ่าย

14. ฝ่ายการพาณิชย์
15. ฝ่ายการเดินรถ
16. ฝ่ายการช่างกล

ด้านอื่นๆ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย 1 สำนัก 1 กอง

17. ฝ่ายบริหารทรัพยากร
18. ฝ่ายตรวจสอบภายใน
19. สำนักผู้ว่าการ
20. กองควบคุมการปฏิบัติการ

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วังสิต ยี่ตัน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา และด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำแนกตามระดับพนักงาน เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

ชุตินา นันทะวงษ์ (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคเหนือ พบว่า อายุ เพศ ลักษณะหน้าที่ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่ต่างกัน ในเจ้าหน้าที่ของศูนย์ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน พบว่า มีความต้องการในการฝึกอบรมต่างกัน

พรทิพย์ ภูวลยวิชชจิต (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในด้านทักษะการบริหารทางสินเชื่อ 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านการจัดการ ทักษะในด้านความคิด ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพศ สังกัด อายุการทำงาน ประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการบริหารทางสินเชื่อทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะด้านต่าง ๆ พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมทุกข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน เรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในงานสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

เทอดศักดิ์ มังตรีสรรค์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความต้องการในการฝึกอบรมระหว่างประจำการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน และด้านการพัฒนาองค์กร ตามลำดับ

ชวลิต หุ่นแก้ว (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอในภาคตะวันออก พบว่า มีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่การงาน

จิตรรงค์ รุ่งรอด (2530 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติงานตามระบบพัฒนาชนบทแห่งชาติของเกษตรตำบลในภาคตะวันตกของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและอายุการรับราชการกับความต้องการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

นนุช ไชยคำมูล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการควบคุมและติดตามสินเชื่อ ด้านการติดตามและแก้ไขหนี้ และด้านการประเมินหลักทรัพย์ จำแนกตามตำแหน่งงาน เพศ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมโดยวิธีการบรรยาย ปฏิบัติและทัศนศึกษา และต้องการฝึกอบรมกับวิทยากรภายนอกที่มีประสบการณ์ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมหลายวัน โดยการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล พบว่าเรื่องการควบคุมและติดตามสินเชื่อ มีปัจจัยด้านสภาพส่วนบุคคลที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด คือ อายุ สถานภาพส่วนบุคคล อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการฝึกอบรม รองลงมาเป็นเรื่องการติดตามและแก้ไขหนี้ ซึ่งมีปัจจัยด้านสภาพส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน และเรื่องการประเมินสินทรัพย์ มีปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และสถานภาพส่วนบุคคลและอายุการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน ส่วนเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อมีปัจจัยด้านสภาพเป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ประภาศรี อัมวณิช (2539 : 228-229) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมและรายด้านคือ ด้านความรู้ทั่วไปและด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทางอยู่ในระดับมากและข้าราชการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่าง

ปัทมา สุทธนารักษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทันสมัย ขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ ทำให้ผู้บริหารต้อง

บริหารงานภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีนั้น มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีใน 3 ด้าน คือ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี

การฝึกอบรมทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยงานฝ่ายการเงินและการบัญชีดำเนินการไปด้วยดี พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีจึงเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนางาน ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จำเป็นต้องอาศัยตัวบุคคลเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้การสนับสนุนให้พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีได้มีโอกาสทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ประสพการณ์ ที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการทำงานและควรมุ่งแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ด้วยการใช้กระบวนการฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินงานในองค์กรหรือในหน่วยงานต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น ส่วนหนึ่งและเป็นส่วนสำคัญมากก็คือคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร จึงจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและสามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้วยเหตุนี้พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ จากประเด็นความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี จำนวน 271 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี ได้มาจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane's (บุญเรียง. 2533 : 183-193) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) จำนวน 71 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับตำแหน่ง	จำนวนประชากร ทั้งหมด	จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง
เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5)	161	104
หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8)	110	71
รวมทั้งสิ้น	271	175

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามซึ่งถามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1.ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.ร่างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร บทความ หลักการทางวิชาการ ตามความต้องการแต่ละด้านให้ครอบคลุมเนื้อหา

3.นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ พิจารณาเพื่อขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

4.ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่

4.1 นายณรงค์ ชุ่มชื่น หัวหน้ากองการอบรมเทคนิค ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย

4.2 นายพิเชษฐ ถึงแสง หัวหน้างานพัฒนาองค์การ ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย

4.3 นายวังสิต ยี่ตัน เจ้าหน้าที่ 3 ศูนย์จดทะเบียนสิทธิภาคตะวันตก 2 (เพชรบุรี) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

5.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง โดยพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีผลการคำนวณดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป จำนวน 33 ข้อ

6.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 96 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก ระดับ 6-8 จำนวน 39 คน และพนักงานระดับเสมียน พนักงาน ระดับ 1-5 จำนวน 57 คน

7.วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) โดยใช้สูตรของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

8.นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุง เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1.ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

2.ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปให้กับผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีด้วยตัวเอง

3.ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 ถึงวันที่ 6 สิงหาคม 2547 รวมระยะเวลา 3 สัปดาห์ โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกโดยแบบสอบถามที่ได้ส่งไปและรับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for Social Sciences/Personal Computer)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ และวิเคราะห์ส่วนที่เป็นความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี จากแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า เมื่อตรวจให้คะแนนแล้วใช้สถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที่ t-test (t – test for independent samples) และ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way Analysis of Variance)

3.นำเสนอความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรม ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด นำแบบสอบถามปลายเปิดมาจัดกลุ่มคำตอบ และแจกแจงความถี่ตามจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :73)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :79)

$$S.D. = \frac{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{N(N-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :215)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	N	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t – test (t – test for independent samples) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :102)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 :112)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 การเปรียบเทียบรายคู่ ตามวิธีของ Tukey – Kramer Test

$$q_{TK} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
df	=	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	=	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of squares)
*	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความถี่ของการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 81 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับตำแหน่ง		
1.1 เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5)	104	59.40
1.2 หัวหน้างานหัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8)	71	40.60
รวม	175	100.00
2. เพศ		
2.1 เพศชาย	61	34.90
2.2 เพศหญิง	114	65.10
รวม	175	100.00
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	9	5.1
3.2 5-10 ปี	49	28.00
3.3 มากกว่า 10 ปี	117	66.90
รวม	175	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. วุฒิการศึกษา		
4.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	86	49.10
4.2ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	81	46.30
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.60
รวม	175	100.00
5. เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม		
5.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	149	85.10
5.2 ต้องการได้รับวุฒิบัตร	7	4.00
5.3 ได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม	19	10.90
รวม	175	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับเสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 และมีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และ เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม ดังแสดงในตาราง 3-6

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคอมพิวเตอร์	3.48	0.75	ปานกลาง
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	3.72	0.68	มาก
3. ด้านการบัญชี	3.52	0.80	มาก
รวม	3.57	0.64	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ($\bar{x} = 3.72$) และด้านการบัญชี ($\bar{x} = 3.52$) ด้านคอมพิวเตอร์มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดยรวมและรายข้อ

ด้านคอมพิวเตอร์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมประมวลผลคำด้วย Ms-Word	3.62	0.91	มาก
2. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมนำเสนอผลงานด้วย Ms-Power point	3.43	1.03	ปานกลาง
3. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมตารางคำนวณด้วย Ms-Excel	3.88	0.98	มาก
4. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลด้วย Ms-Access	3.49	1.05	ปานกลาง
5. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, ME, XP	3.61	0.96	มาก
6. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ LAN, WAN, Internet	3.53	1.12	มาก
7. การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน และการซ่อม-แก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์	3.67	1.08	มาก
8. วิธีการติดตั้งโปรแกรม (Installation) และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	3.61	1.16	มาก
9. การเขียนโปรแกรมด้วย Visual Basic (VB) และการประยุกต์ใช้งาน	3.23	1.17	ปานกลาง
10. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรม Dreamweaver, Front Page และ HTML เพื่อสร้างโฮมเพจ	3.03	1.18	ปานกลาง
11. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบทะเบียนสินทรัพย์ถาวร (SAP)	3.03	1.08	ปานกลาง
12. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและการจัดการสำนักงาน	3.64	1.00	มาก
รวม	3.48	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านคอมพิวเตอร์ที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรก คือ วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรม ตารางคำนวณด้วย Ms-Excel, การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน และการซ่อม-แก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและการจัดการสำนักงาน, วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมประมวลผลคำด้วย Ms-Word, วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, ME, XP และวิธีการติดตั้งโปรแกรม (Installation) และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวมและรายข้อ

ด้านบริหารงานทั่วไป	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. พื้นฐานการบริหารงานเบื้องต้น	3.57	0.84	มาก
2. พื้นฐานงานธุรการและสารบรรณ	3.50	0.86	มาก
3. การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน	3.86	0.80	มาก
4. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	3.83	0.91	มาก
5. เทคนิคการสร้างเชื่อมั่น และกำลังใจ ในการทำงาน	3.97	0.87	มาก
6. จิตวิทยาในการใช้ถ้อยคำในการสนทนาเพื่อ การสร้างความประทับใจ	3.85	0.93	มาก
7. คำสั่ง ระเบียบราชการของการรถไฟ แห่งประเทศไทย	3.69	0.86	มาก
8. การวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.58	0.89	มาก
9. กฎหมายแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน	3.65	0.97	มาก
รวม	3.72	0.68	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านบริหารงานทั่วไปที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรก คือ เทคนิคการสร้างเชื่อมั่น และกำลังใจในการทำงาน, การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน, จิตวิทยาในการใช้ถ้อยคำในการสนทนาเพื่อการสร้างความประทับใจ, ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และคำสั่ง ระเบียบราชการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยรวมและรายข้อ

ด้านการบัญชี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ความรู้เรื่องบัญชีสินทรัพย์ถาวร และการจัดสรรงบประมาณ	3.47	0.96	ปานกลาง
2. ระบบบัญชีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	3.55	0.98	มาก
3. การประยุกต์คอมพิวเตอร์กับงานบัญชี	3.89	0.90	มาก
4. การพัฒนาระบบบัญชีแต่ละงาน (แผนก)	3.83	0.91	มาก
5. พระราชบัญญัติการบัญชี	3.23	0.91	ปานกลาง
6. การตรวจสอบบัญชีและมาตรฐานบัญชี	3.48	0.95	ปานกลาง
7. การบัญชีเบื้องต้น, บัญชีเฉพาะด้าน และการบัญชีขั้นสูง	3.53	0.94	มาก
8. ประสบการณ์ผู้ตรวจสอบบัญชีและการตรวจสอบบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย	3.31	1.03	ปานกลาง
9. ประเภทบัญชีและหลักเกณฑ์ในการปรับปรุงแต่ละประเภท	3.43	1.02	ปานกลาง
10. งบการเงิน, งบทำการ, งบกระแสเงินสด เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน	3.52	1.06	มาก
11. การจัดทำงบประมาณและการบริหารด้านการเงิน	3.55	1.00	มาก
12. การทำธุรกรรมทางการเงินและระเบียบวิธีปฏิบัติ	3.46	0.98	ปานกลาง
รวม	3.52	0.80	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบัญชีที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรก คือ การประยุกต์คอมพิวเตอร์กับงานบัญชี, การพัฒนาระบบบัญชีแต่ละงาน (แผนก), การจัดทำงบประมาณและการบริหารด้านการเงิน, ระบบบัญชีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และการบัญชีเบื้องต้น, บัญชีเฉพาะด้าน และการบัญชีขั้นสูง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความถี่ของการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงิน และการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิกการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

ตาราง 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่งโดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) (n = 104)		หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) (n = 71)		t	P
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านคอมพิวเตอร์	3.47	0.79	3.49	0.71	-0.16	0.34
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	3.65	0.73	3.82	0.57	-1.63	0.09
3. ด้านการบัญชี	3.42	0.82	3.65	0.74	-1.90	0.30
รวม	3.51	0.67	3.65	0.59	-1.42	0.42

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	ชาย		หญิง		t	P
	(n = 61)		(n = 114)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านคอมพิวเตอร์	3.39	0.76	3.53	0.75	-1.15	0.75
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	3.55	0.80	3.80	0.59	-2.18*	0.02
3. ด้านการบัญชี	3.24	0.88	3.66	0.71	-3.21*	0.03
รวม	3.39	0.71	3.66	0.58	-2.70	0.23

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม
ของพนักงานฝ่ายการเงินและบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์
การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	ต่ำกว่า 5 ปี (n=9)		5-10 ปี (n=49)		มากกว่า 10 ปี (n=117)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านคอมพิวเตอร์	4.02	0.45	3.59	0.68	3.39	0.78
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	4.13	0.64	3.75	0.67	3.67	0.67
3. ด้านการบัญชี	4.23	0.66	3.55	0.65	3.45	0.84
รวม	4.13	0.48	3.63	0.53	3.50	0.67

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.229	2.114	3.796*	0.02
	ภายในกลุ่ม	172	95.801	0.557		
	รวม	174	100.030			
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.871	0.936	2.043	0.13
	ภายในกลุ่ม	172	78.767	0.458		
	รวม	174	80.638			
3. ด้านการบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	5.122	2.561	4.141**	0.01
	ภายในกลุ่ม	172	106.388	0.619		
	รวม	174	111.510			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.508	1.754	4.371**	0.01
	ภายในกลุ่ม	172	69.005	0.401		
	รวม	174	72.513			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านการบัญชี และด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test ปรากฏ ดังตาราง 11-13

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.02	3.59	3.39
ต่ำกว่า 5 ปี	4.02	-	0.43	0.63*
5-10 ปี	3.59	-	-	0.20
มากกว่า 10 ปี	3.39	-	-	-

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรม ด้านคอมพิวเตอร์ มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.23	3.55	3.45
ต่ำกว่า 5 ปี	4.23	-	0.67**	0.77**
5-10 ปี	3.55	-	-	0.10
มากกว่า 10 ปี	3.45	-	-	-

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรม ด้านการบัญชี มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวม โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.13	3.63	3.50
ต่ำกว่า 5 ปี	4.13	-	0.49**	0.62**
5-10 ปี	3.63	-	-	0.12
มากกว่า 10 ปี	3.50	-	-	-

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรม โดยรวม มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม
ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษา
โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	มัธยมศึกษาตอน ปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า (n=86)		ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า (n=81)		สูงกว่า ปริญญาตรี (n=8)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านคอมพิวเตอร์	3.31	0.76	3.63	0.74	3.73	0.32
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	3.39	0.66	3.83	0.69	3.97	0.48
3. ด้านการบัญชี	3.29	0.79	3.71	0.74	4.00	0.77
รวม	3.39	0.62	3.72	0.63	3.90	0.33

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และพนักงานวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	5.040	2.520	4.563**	0.01
	ภายในกลุ่ม	172	94.990	0.552		
	รวม	174	100.030			
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	2.927	1.463	3.239*	0.04
	ภายในกลุ่ม	172	77.711	0.452		
	รวม	174	80.638			
3. ด้านการบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	9.364	4.682	7.884**	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	102.146	0.594		
	รวม	174	111.510			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.451	2.726	6.991**	0.00
	ภายในกลุ่ม	172	67.061	0.390		
	รวม	174	72.513			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test ปรากฏ ดังตาราง 16-19

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.31	3.63	3.73
มัธยมศึกษาตอน ปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	3.31	-	0.32**	0.42
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.63	-	-	0.10
สูงกว่าปริญญาตรี	3.73	-	-	-

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความต้องการฝึกอบรม ด้านคอมพิวเตอร์ มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านบริหารงานทั่วไป โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.39	3.83	3.97
มัธยมศึกษาตอน ปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	3.39	-	0.23*	0.38
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.83	-	-	0.14
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	-	-	-

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความต้องการฝึกอบรม ด้านบริหารงานทั่วไป มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบัญชี โดยวิธีของ Tukey – Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.29	3.71	4.00
มัธยมศึกษาตอน ปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	3.29	-	0.42**	0.70**
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.71	-	-	0.28
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-	-

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรม ด้านการบัญชี มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า ตามลำดับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวม โดยวิธีของ Tukey - Kramer Test จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.39	3.72	3.90
มัธยมศึกษาตอน ปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือต่ำกว่า	3.39	-	0.32**	0.50**
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	3.72	-	-	0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.90	-	-	-

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรม ด้านการบัญชี มากกว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และที่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญาหรือต่ำกว่า ตามลำดับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรม
ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเหตุผลของ
การเข้ารับการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน (n=149)		ต้องการได้รับ วุฒิปัตร์ (n=7)		ได้ร่วมกิจกรรม ทางสังคม (n=19)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านคอมพิวเตอร์	3.45	0.76	3.84	0.70	3.52	0.75
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	3.68	0.67	4.15	0.60	3.81	0.74
3. ด้านการบัญชี	3.51	0.77	3.84	0.98	3.47	0.96
รวม	3.55	0.62	3.94	0.72	3.60	0.75

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อต้องการได้รับวุฒิปัตร์ มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อต้องการได้รับวุฒิปัตร์ มีความต้องการฝึกอบรมด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม มีความต้องการฝึกอบรมด้านการบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านคอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.031	0.516	0.896	0.41
	ภายในกลุ่ม	172	98.998	0.576		
	รวม	174	100.030			
2. ด้านบริหารงานทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	1.668	0.834	1.817	0.16
	ภายในกลุ่ม	172	78.970	0.459		
	รวม	174	80.638			
3. ด้านการบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.790	0.395	0.613	0.54
	ภายในกลุ่ม	172	110.720	0.644		
	รวม	174	111.510			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.070	0.535	1.288	0.27
	ภายในกลุ่ม	172	71.443	0.415		
	รวม	174	72.513			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

ตอนที่ 4 รวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จากแบบสอบถามปลายเปิดตอนที่ 3 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ประกอบความเรียง

ตาราง 22 ข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรม ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยเรียงตามความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม		
1	ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง	36
2	เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน	25
3	เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น	14
4	ควรใช้เวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับแต่ละหลักสูตร	9
5	เอกสารประกอบการฝึกอบรมควรมีความเหมาะสมกับหลักสูตร และสะดวกในการใช้งาน	3
ปัญหาในการฝึกอบรม		
1	อบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ	34
2	มีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ	30
3	ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึง	21
4	วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ไม่สามารถตอบปัญหาผู้เข้าอบรมได้ และสอนแบบรวบรัดเกินไป	12
5	ขาดการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้เสนอข้อเสนอแนะ และปัญหาในการฝึกอบรม ดังนี้

ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง มีความถี่มากที่สุด รองลงมาเสนอแนะว่าเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น

ด้านปัญหาในการฝึกอบรม พบว่า อบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือมีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้

ความสำคัญ นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่งคือระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางของทั้งผู้บริหารและของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาในการจัดการฝึกอบรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในการนำไปปรับปรุงการบริหารงานด้านงานบุคลากร ด้านการฝึกอบรม และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องของการรถไฟแห่งประเทศไทยต่อไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความต้องการฝึกอบรม
2. เพื่อเป็นการขยายผลการศึกษาในเรื่องความต้องการฝึกอบรมให้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น
3. เพื่อที่การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน
2. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

3. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

4. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

5. พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี จำนวน 271 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี ได้มาจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane's (บุญเรียง. 2533 : 183-193) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) จำนวน 71 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 175 คน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามซึ่งถามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
- 3 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี
- 2.ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งไปให้กับผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีด้วยตัวเอง
- 3.ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 ถึงวันที่ 6 สิงหาคม 2547 รวมระยะเวลา 3 สัปดาห์ โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 2.จำแนกข้อมูลแบบสอบถามตามตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1 ระดับตำแหน่ง
 - 2.2 เพศ
 - 2.3 ประสบการณ์การทำงาน
 - 2.4 วุฒิการศึกษา
 - 2.5 เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม

3.จำแนกข้อมูลของแบบสอบถามตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน และตรวจให้คะแนนความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย แต่ละข้อของคำถามตามคำแนะนำนักคะแนนของตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านรวม 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านคอมพิวเตอร์

3.2 ด้านบริหารงานทั่วไป

3.3 ด้านการบัญชี

4.นำข้อมูลที่ได้นำไปสร้างโปรแกรม เพื่อวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package for Social Sciences/Personal Computer)

5.วิเคราะห์สถานภาพของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

6.วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยการค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.50-5.00	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.50-4.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.50-3.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.50-2.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.49	หมายถึง พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

7.เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับตำแหน่ง และเพศ โดยใช้สถิติค่าที (t-test)

8.เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้สถิติค่าเอฟ (F-test)

9.เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี Tukey – Kramer Test

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ระดับตำแหน่ง ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 175 คน เป็นพนักงานระดับเสมียนพนักงานงาน (ระดับ 1-5) จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60

1.2 เพศ พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90

1.3 ประสบการณ์การทำงาน พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่ มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมา คือ อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10

1.4 วุฒิการศึกษา พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

1.5 เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 รองลงมา คือ ได้รวมกิจกรรมทางสังคม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และต้องการได้รับวุฒิบัตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

2.ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชีอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านคอมพิวเตอร์ พบว่าพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก 5 ลำดับแรก ในด้านคอมพิวเตอร์ คือ วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรม ตารางคำนวณด้วย Ms-Excel, การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน และการซ่อม-แก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและการจัดการสำนักงาน, วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมประมวลผลคำด้วย Ms-Word, วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, ME, XP และวิธีการติดตั้งโปรแกรม (Installation) และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตามลำดับ

2.2 ด้านบริหารงานทั่วไป พบว่าพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านบริหารงานทั่วไปที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรก คือ เทคนิคการสร้างเชื่อมั่น และกำลังใจในการทำงาน, การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน, จิตวิทยาในการใช้ถ้อยคำในการสนทนาเพื่อการสร้างความประทับใจ, ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และคำสั่ง ระเบียบ ราชการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ตามลำดับ

2.3 ด้านการบัญชี พบว่าพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบัญชีที่พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมเรียงลำดับ 5 ลำดับแรก คือ การประยุกต์คอมพิวเตอร์กับงานบัญชี, การพัฒนาระบบบัญชีแต่ละงาน (แผนก), การจัดทำงบประมาณและการบริหารด้านการเงิน, ระบบบัญชีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และการบัญชีเบื้องต้น, บัญชีเฉพาะด้าน และการบัญชีขั้นสูง ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา พบว่า

3.1 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 พนักงานที่มีเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. รวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

จากผลการรวบรวมข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี จากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 46.29 โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่ ดังนี้

ด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง มีความถี่มากที่สุด รองลงมาเสนอแนะว่าเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น

ด้านปัญหาในการฝึกอบรม พบว่า อบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือมีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ นอกจากนี้ปัญหาอีกประการหนึ่งคือระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึง

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง จากผลของการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากนั้น เนื่องมาจากความต้องการในการฝึกอบรม และเรียนรู้ ของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ยังมีความต้องการที่จะเพิ่มเติมความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้ตนเองสามารถที่จะทำงานและเรียนรู้การทำงานให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารงานทั่วไป ด้านการบัญชี และด้านคอมพิวเตอร์

จะเห็นได้ว่าผลโดยรวมทุกด้านของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยรวมมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากนั้น สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องแรงจูงใจของเคลเลอร์ (ศุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2544 : 19) ที่ว่าแรงจูงใจมีส่วนในการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านความตั้งใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้เขาสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ได้

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง เพศ ประสบการณ์การทำงาน วุฒการศึกษา และเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานต่างกัน คือ ระดับเสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5) และหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8) พนักงานมีความต้องการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่าตัวแปรระดับตำแหน่งไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้ความต้องการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต (2540:169) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 5 และเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 6 มีความต้องการฝึกอบรม สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 7 และเจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 8 คือ มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ในด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานสินเชื่อ หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และการจัดระบบข้อมูลสินเชื่อด้วยคอมพิวเตอร์ เหมือนกัน ในขณะที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539:126) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการใช้เทคโนโลยีในการพยากรณ์ เพื่อคาดคะเนแนวทางการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และความก้าวหน้าในสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งมีการขยายขอบเขต ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรต้องเข้าใจถึงรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน อันมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์กรในอนาคต องค์กรทุกองค์การจึงได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความชำนาญในหลักการและวิธีการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการจัดการฝึกอบรมและหรือสัมมนาในทุกสายงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีเพศชาย และพนักงานพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่พนักงานเพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานเพศชายในด้านบริหารงานทั่วไปและด้านการบัญชีนั้น วิเคราะห์ได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความสามารถในการทำงานในด้านบริหารงานทั่วไปและด้านการบัญชีแตกต่างกัน ในขณะที่ความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์มีระดับความ

ต้องการไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช ไชยคำมูล (2542:53) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานสินเชื่อเพศชายและพนักงานสินเชื่อเพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่มีการแบ่งงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลยวิเศษจิต (2540:169) ที่ได้ผลการวิจัยว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศชาย และเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศหญิงของ ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่าธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีอาจเลือกเพศได้ และเพศไม่เป็นที่เกื้อหนุนการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการปรับพฤติกรรม เช่น การสร้างทฤษฎีการเรียนรู้ของการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์สามารถสร้างให้เกิดขึ้นและลบพฤติกรรมนั้นให้หายไปได้ และทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขผลกรรมของสกินเนอร์ โดยเน้นที่การกระทำ นอกจากนี้เพศชายและเพศหญิงยังมีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เหมือนกัน 5 อย่างคือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของคน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงของชีวิต ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ และความต้องการความสำเร็จแห่งตน ซึ่งความต้องการทั้ง 5 อย่างนี้ เป็นแรงจูงใจทางสังคมที่ทำให้บุคคลใฝ่หาสัมพันธภาพอันดีใฝ่หาอำนาจใฝ่สัมฤทธิ์ ในขณะที่งานวิจัยของพรทิพย์ยังพบอีกว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศชาย และเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศหญิง มีความต้องการฝึกอบรมด้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาจัดรูปแบบงานสินเชื่อ การวิเคราะห์ตลาดสินเชื่อที่เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ประยุกต์ในงานสินเชื่อเหมือนกัน ในขณะทำงานวิจัยของจามิกร นิภากุล (2540:บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานมีประสบการณ์การทำงานต่างกัน คือ ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี, ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และด้านการบัญชีสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การ

ทำงาน 5-10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และด้านการบัญชีสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี นั้นวิเคราะห์ได้ว่าการที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากเนื่องจากพนักงานต้องการได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมา นันทะวงษ์ (2531:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคเหนือ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสังกัดฯ พบว่า มีความต้องการที่แตกต่างกันเป็นจำนวนใกล้เคียงกันกับที่มีความต้องการไม่แตกต่างกันทั้งนี้เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไปมีระดับความต้องการไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของจามิกร นิภากุล (2540:บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่นักวิชาการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากแนวคิดของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:58-59) ที่ได้ศึกษาในเรื่องของความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ ในส่วนของการเรียนและขั้นตอนของชีวิต กล่าวว่าการเรียนรู้ในช่วงอายุ 20-25 ปี ของคนในวัยนี้ยังคงจะต้องได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมในงานอาชีพต่อไปเสมอ ซึ่งอายุในช่วงดังกล่าวจะสอดคล้องกับอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งจะมีอายุอยู่ในช่วงดังกล่าวคือ 20-25 ปี ในขณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่มีอายุงาน 5-10 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี คือช่วงอายุ ตั้งแต่ 25-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยกลางคนนั้น ถือเป็นวัยที่กำลังมีศักยภาพที่สามารถจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ แต่ก็ยังมีความต้องการได้รับความรู้ใหม่ ๆ ทางด้านการบริหารงาน และการเข้าสังคมที่สูงขึ้น เช่นกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา หรือต่ำกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูง มีความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาค่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมา นันทะวงษ์ (2531:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคเหนือ เมื่อจำแนกตามวุฒิ

การศึกษา พบว่า มีความต้องการที่แตกต่างกันเป็นจำนวนใกล้เคียงกันกับที่มีความต้องการไม่แตกต่างกันทั้งนี้เป็นการทดสอบค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบกับงานวิจัยของประภาศรี อิมวณิช (2539:228-229) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมและรายด้านคือ ด้านความรู้ทั่วไปและด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทางอยู่ในระดับมาก และข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย จำแนกตามเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานที่มีเหตุผลการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานที่มีเหตุผลการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อต้องการได้รับวุฒิบัตร และพนักงานที่มีเหตุผลการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ผลการวิจัยดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรเหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรมไม่ได้มีส่วนที่จะทำให้ความต้องการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544 : 19) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเคลเลอร์ ได้รับการนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคลมากยิ่งขึ้น เขาได้เสนอรูปแบบ ARCS เพื่อชักจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความสนใจโครงการฝึกอบรม ซึ่งรูปแบบดังกล่าวนี้มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. ความตั้งใจ (Attention) สิ่งสำคัญประการแรกสุดก็คือความตั้งใจและความสนใจของผู้เรียน การเอาใจใส่และการเอาใจจริงเอาใจจะเป็นปัจจัยกระตุ้นการฝึกอบรมแรกสุด
2. ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง (Relevance) ผู้เรียนจะต้องมองเห็นความสัมพันธ์และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน (ภารกิจ-หน้าที่) ที่เขารับผิดชอบอยู่ ตลอดจนความสำคัญของการฝึกอบรม
3. ความเชื่อมั่น (Confidence) แรงจูงใจในการเรียนรู้จะเพิ่มขึ้นเนื่องจากความเชื่อมั่นของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้เขาสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้
4. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผู้เรียนที่ได้รับรางวัลจากภายนอก เช่น ประกาศนียบัตร วุฒิบัตร จะมีความพึงพอใจในการเรียน-การฝึกอบรมนั้น ๆ แม้ว่าความพึงพอใจที่เกิดจากภายใน (Internal Satisfaction) จะมีความสำคัญมากกว่า เพราะสามารถจูงใจบุคคลไปสู่การเรียนรู้เพิ่มขึ้นในกิจกรรมอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด

จากการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิดของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมนั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และทั่วถึงนอกจากนี้ยังให้ความเห็นว่าการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและลดความเสี่ยงในการทำงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีคุณภาพมากขึ้น สำหรับปัญหาในการฝึกอบรมพบว่าอบรมไปแล้วไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง หลักสูตรไม่ตรงตามความต้องการ มีปัญหาในการทำงานประจำ หน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการฝึกอบรมคือระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไป จัดอบรมไม่ทั่วถึง และวิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลยวิษิต (2540:169) ที่ได้ผลการวิจัยใกล้เคียงกันกันว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับต้องการเรียนรู้หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง เพื่อลดความเสี่ยง เพราะการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเป็นการเสี่ยงในอนาคต เจ้าหน้าที่สินเชื่อทุกระดับจึงต้องให้ความสำคัญสอดคล้องกันในการเพิ่มพูนการเรียนรู้ให้มากในเทคนิคต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน ในขณะที่งานวิจัยของคงศักดิ์ โชคสุริยา (2542:บทคัดย่อ) ได้รับข้อเสนอแนะจากการฝึกอบรมว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม และจัดประชุมแจ้งถึงกฎระเบียบให้พนักงานทราบทุกเดือน ด้านปัญหาจากฝึกอบรมด้านสินเชื่อนั้น พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ระยะเวลาการอบรมมีน้อยเกินไป วิทยากรไม่มีความรู้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา สุทธนารักษ์ (2538:บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบปัญหาว่าธนาคารไม่ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเนื่องจากการขาดงบประมาณ ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารขาดการสำรวจปัญหา และความต้องการได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ จึงทำให้มีความต้องการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารไม่อาจจัดหลักสูตรที่สนองความต้องการของพนักงานได้ ในขณะที่สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:12) ได้กล่าวถึงภารกิจสำคัญของวิทยากร และความแตกต่างระหว่างผู้เรียนที่มีมากมายว่า วิทยากรหรือผู้ดำเนินการอบรมจะต้องช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างไร ในขณะที่ความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นสอดคล้องกับปัญหาในการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานว่ามีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอนหรือวิทยากรจะต้องทำความรู้จักและเข้าใจผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ดีพอ เพราะความสามารถในการเรียนรู้ และสติปัญญาของผู้ใหญ่มีความแตกต่างกันมาก ในขณะที่การทดสอบลักษณะภาพรวมของนักศึกษาผู้ใหญ่ หรือผู้เข้ารับการอบรมอยู่เสมอแล้วนั้นมีความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกิจกรรมและวิธีสอนผู้ใหญ่ให้สอดคล้องกับตัวผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544:298)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาการรถไฟแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาให้การจัดฝึกอบรม โดยเฉพาะด้านความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี ซึ่งพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก หากองค์กรสามารถตอบสนองให้กับพนักงานได้ก็จะสามารถช่วยให้การพัฒนางานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมตามความต้องการของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการที่จะกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมมาจากสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนา การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยไม่ได้มีการสอบถามพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง หรือตรงตามปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่บรรลุตามผลที่องค์กรตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีเหตุผลอื่นประกอบเพิ่มเติม ดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบัญชี ควรนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยต่อไป

2. ความต้องการฝึกอบรมในด้านคอมพิวเตอร์ มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจึงมีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทยก็ยังมีความต้องการที่จะฝึกอบรมต่อไป

3. การจัดเตรียมผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะการละเลยส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ตระเตรียม หรือไม่ทำให้เกิดความสนใจ ไม่เห็นเห็นผลประโยชน์จากการฝึกอบรม ไม่มีความตั้งใจจะพัฒนาตนเองและหน่วยงานแล้ว บางคนเห็นการฝึกอบรมเป็นเพียงการพักผ่อน ไม่เห็นความสำคัญในการฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้นอาจจะล้มเหลว และสิ้นเปลืองโดยไร้ประโยชน์

4. การประเมินผลหลังการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อทราบถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสนใจ ร่วมมือ ในการฝึกอบรม และนำไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมหรือไม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในส่วนภูมิภาคหรือศึกษากลุ่มตัวอย่างฝ่ายอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในส่วนภูมิภาคหรือศึกษากลุ่มตัวอย่างฝ่ายอื่น ๆ

3.ควรมีการศึกษาตัวแปรตามอื่นเพิ่มเติม ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์และสามารถร่วมกันอธิบายระดับความต้องการฝึกอบรมได้

4.ควรมีการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของฝ่ายอื่น ๆ ที่สังกัดการรถไฟแห่งประเทศไทย

5.ควรมีการศึกษาความต้องการ ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลก. (2532). *เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- จามิกร นิภากุล. (2540). *การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จूरิพร ศรวงศ์. (2544). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยตนเองสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ ของกรมที่ดิน*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนะจิต โมพิยสุวรรณ. (2543). *ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาวลิต หุ่นแก้ว. (2527). *ความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอในภาคตะวันออกเฉียง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ ชลัญ วัชรเจริญกิจ. (2541). *ความต้องการในการฝึกอบรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล 2*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตีมา นันทะวงศ์. (2531). *ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียนในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติรงค์ รุ่งรอด. (2530). *ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติงานตามระบบพัฒนาชนบทแห่งชาติของเกษตรตำบลในภาคตะวันตก*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรเดช มงคลศุภวาร. (2546). *บทบาทของสำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2536). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เทอดศักดิ์ มังตรีสรรค์. (2527). **ความต้องการในการฝึกอบรมระหว่างประจำการของ
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลางและ
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช ไชยคำมูล. (2542). **ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2533). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS**. กรุงเทพฯ : ฟลิทเซ็นเตอร์การพิมพ์.
- ปัทมา สุทธนาภิรักษ์. (2538). **ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะ
กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจ
ศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศรี อัมวณิช. (2539). **การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**. ปรินูญานิพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ ถวัลยวิษยจิต. (2540). **ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขต
กรุงเทพมหานคร ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)**. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- พิเชฐ ถึงแสง. (2544). **การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมด้านบริหารสำหรับผู้บริหารระดับ
กลาง การรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529). **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยี
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). **สถิติเพื่อการวิจัย**. คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.
- วิกานดา วรรณวิเศษ. (2544). **รายงานการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของการรถไฟแห่ง
ประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- ✓ วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2537). *การฝึกอบรมคู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ สมคิด บางโม. (2542). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- ✓ สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุชา จันท์เอม. (2536). *จิตวิทยาเด็ก*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2525). *การวางแผนและการประเมินผลการศึกษาผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : หจก. ทิพย์อักษร.
- (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2529). *ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ : ศ.น.
- ✓ อมร รักษาสัตย์ และโสรัจ สุจริตกุล. (2514). *การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kohthbantau, Sunthorn. (1987). *Adult Education In Thailand : A Needs Assessment*. Doctor's Thesis, The University of Oregon.
- Sanders, H.C. (ed). (1996). *The Cooperrative Extention Service*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามนี้ ต้องการทราบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งผลที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรม

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาวธนิยา จุฑาปะมา)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับตำแหน่ง
 1. () เสมียนพนักงาน (ระดับ 1-5)
 2. () หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก (ระดับ 6-8)
2. เพศ
 1. () เพศชาย
 2. () เพศหญิง
3. ประสบการณ์การทำงาน
 1. () ต่ำกว่า 5 ปี
 2. () 5-10 ปี
 3. () มากกว่า 10 ปี
4. วุฒิการศึกษา
 1. () มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส.
อนุปริญญา หรือต่ำกว่า
 2. () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. () สูงกว่าปริญญาตรี
5. เหตุผลของการเข้ารับการฝึกอบรม
 1. () เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 2. () ต้องการได้รับวุฒิบัตร
 3. () ได้ร่วมกิจกรรมทางสังคม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี รวม 3 ด้าน คือ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความต้องการ ตามประสบการณ์ของท่าน

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคอมพิวเตอร์					
1. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมประมวลผลคำด้วย Ms-Word					
2. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรม นำเสนอผลงานด้วย Ms-Power point					
3. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมตารางคำนวณด้วย Ms-Excel					
4. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลด้วย Ms-Access					
5. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, ME, XP					
6. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ LAN, WAN, Internet					
7. การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน และการซ่อม – แก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์					
8. วิธีการติดตั้งโปรแกรม (Installation) และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น					
9. การเขียนโปรแกรมด้วย Visual Basic (VB) และการประยุกต์ใช้งาน					
10. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรม Dreamweaver, Front Page, และ HTML เพื่อสร้างโฮมเพจ					

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. วิธีกรใช้และปัญหาจากการใช้ระบบทะเบียนสินทรัพย์ถาวร (SAP)					
12. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและการจัดการสำนักงาน					
ด้านบริหารงานทั่วไป					
13. พื้นฐานการบริหารงานเบื้องต้น					
14. พื้นฐานงานธุรการและสารบรรณ					
15. การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน					
16. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม					
17. เทคนิคการสร้างเชื่อมั่น และกำลังใจในการทำงาน					
18. จิตวิทยาในการใช้ถ้อยคำในการสนทนาเพื่อสร้างความประทับใจ					
19. คำสั่ง ระเบียบราชการของการรถไฟแห่งประเทศไทย					
20. การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน					
21. กฎหมายแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน					
ด้านการบัญชี					
22. ความรู้เรื่องบัญชีสินทรัพย์ถาวร และการจัดสรรงบประมาณ					
23. ระบบบัญชีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง					
24. การประยุกต์คอมพิวเตอร์กับงานบัญชี					
25. การพัฒนาระบบบัญชีแต่ละงาน (แผนก)					
26. พระราชบัญญัติการบัญชี					
27. การตรวจสอบบัญชีและมาตรฐานบัญชี					
28. การบัญชีเบื้องต้น, บัญชีเฉพาะด้าน และการบัญชีขั้นสูง					

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29. ประสบการณ์ผู้ตรวจสอบบัญชีและการตรวจสอบบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย					
30. ประเภทบัญชีและหลักเกณฑ์ในการปรับปรุงบัญชีแต่ละประเภท					
31. งบการเงิน, งบทำการ, งบกระแสเงินสดเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน					
32. การจัดทำงบประมาณและการบริหารด้านการเงิน					
33. การทำธุรกรรมทางการเงินและระเบียบวิธีปฏิบัติ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาในการฝึกอบรม

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างเกี่ยวกับการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการฝึกอบรมขณะนี้มีปัญหาสำคัญด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
ค่าดัชนีสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. นายณรงค์ ชุ่มชื่น

การศึกษา : MPA คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง : หัวหน้ากองการอบรมเทคนิค
ที่ทำงาน : ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย

2. นายพิเชฐ ถึงแสง

การศึกษา : ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่ง : หัวหน้างานพัฒนาองค์การ
ที่ทำงาน : ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย

3. นายวิงสิต ยี่ตัน

การศึกษา : กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ 3
ที่ทำงาน : ศูนย์จดทะเบียนสิทธิภาคตะวันตก 2 (เพชรบุรี)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ตาราง 23 ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	คุณณรงค์	คุณพิเชฐ	คุณวังสิต	
ด้านคอมพิวเตอร์				
1. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมประมวลผลคำด้วย Ms-Word	+1	+1	+1	1.00
2. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมนำเสนอผลงานด้วย Ms-Power point	+1	+1	+1	1.00
3. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมตารางคำนวณด้วย Ms-Excel	+1	+1	+1	1.00
4. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลด้วย Ms-Access	+1	+1	+1	1.00
5. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 98, ME, XP	+1	+1	+1	1.00
6. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ LAN, WAN, Internet	+1	+1	+1	1.00
7. การบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานและการซ่อม – แก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์	0	+1	+1	0.67

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	คุณณรงค์	คุณพิเชฐ	คุณวังสิต	
8. วิธีการติดตั้งโปรแกรม (Installation) และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	+1	+1	+1	1.00
9. การเขียนโปรแกรมด้วย Visual Basic (VB) และการประยุกต์ใช้ งาน	+1	+1	0	0.67
10. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ โปรแกรม Dreamweaver, Front Page, และ HTML เพื่อสร้างโฮมเพจ	+1	+1	+1	1.00
11. วิธีการใช้และปัญหาจากการใช้ ระบบทะเบียนสินทรัพย์ถาวร (SAP)	+1	+1	+1	1.00
12. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารและการจัด การสำนักงาน	+1	+1	+1	1.00
ด้านบริหารงานทั่วไป				
13. พื้นฐานการบริหารงานเบื้องต้น	+1	+1	+1	1.00
14. พื้นฐานงานธุรการและสารบรรณ	+1	+1	+1	1.00
15. การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับ ต้น - กลาง	0	0	0	0.00
16. การพัฒนาประสิทธิภาพในการ บริหารงาน	+1	+1	+1	1.00
17. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	1.00
18. เทคนิคการสร้างเชื่อมั่น และกำลังใจในการทำงาน	+1	0	+1	0.67
19. เทคนิคการจัดข้อขัดแย้งใน การบริหารงาน	0	+1	0	0.33

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	คุณณรงค์	คุณพิเชฐ	คุณวิงสิต	
20. จิตวิทยาในการใช้ถ้อยคำในการสนทนาเพื่อการสร้างภาพประทับใจ	0	+1	+1	0.67
21. คำสั่ง ระเบียบราชการของการรถไฟแห่งประเทศไทย	+1	+1	+1	1.00
22. การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00
23. กฎหมายแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00
ด้านการบัญชี				
24. ความรู้เรื่องบัญชีสินทรัพย์ถาวร และการจัดสรรงบประมาณ	+1	+1	+1	1.00
25. ระบบบัญชีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	1.00
26. การประยุกต์คอมพิวเตอร์กับงานบัญชี	+1	+1	+1	1.00
27. การพัฒนาระบบบัญชีแต่ละงาน (แผนก)	+1	+1	+1	1.00
28. พระราชบัญญัติการบัญชี	+1	+1	+1	1.00
29. การตรวจสอบบัญชีและมาตรฐานบัญชี	+1	+1	+1	1.00
30. การบัญชีเบื้องต้น, บัญชีเฉพาะด้าน และการบัญชีขั้นสูง	+1	+1	+1	1.00
31. ประสบการณ์ผู้ตรวจสอบบัญชี และการตรวจสอบบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย	+1	+1	+1	1.00
32. ประเภทบัญชีและหลักเกณฑ์ในการปรับปรุงบัญชีแต่ละประเภท	+1	+1	+1	1.00

ความต้องการฝึกอบรม	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	คุณณรงค์	คุณพิเชฐ	คุณวิงสิต	
33. งบการเงิน, งบทำการ, งบกระแสเงินสด เพื่อประกอบ การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00
34. การจัดทำงบประมาณและการ บริหารด้านการเงิน	+1	+1	+1	1.00
35. การทำธุรกรรมทางการเงินและ ระเบียบวิธีปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00



ที่ ศธ 0519.12/4439

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน หัวหน้าสำนักงานศูนย์ฝึกและอบรม การรถไฟแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนียา จุโฑปะมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายพิเชษฐ ถึงแสง หัวหน้างานพัฒนาองค์การ และ นายณรงค์ ชุ่มชื่น หัวหน้ากองการอบรมเทคนิค เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวนียา จุโฑปะมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2204567 ต่อ 5119



ที่ ศธ 0519.12/4438

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 เมษายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการศูนย์จดทะเบียนสิทธิภาคตะวันตก 2 (เพชรบุรี) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนิตยา จุโฑปะมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ จัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายวงศ์ศักดิ์ ยี่ตัน เจ้าหน้าที่ 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวนิตยา จุโฑปะมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ สุวัฒน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2204567 ต่อ 5119

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือ



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนียา จุโฑปะมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก ระดับ 6-8 จำนวน 71 คน และระดับเสมียนพนักงาน ระดับ 1-5 จำนวน 104 คน ตอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนียา จุโฑปะมา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2204321 มือถือ 06-6447756



/๕ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนิตยา จุโฑปะมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สังกัดฝ่ายการเงินและการบัญชี ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก ระดับ 6-8 จำนวน 39 คน และระดับเสมียนพนักงาน ระดับ 1-5 จำนวน 57 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง คอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนิตยา จุโฑปะมา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรทัศน์ 02-2204321 มือถือ 06-6447756

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาว ธนียา จุฑาปะมา
วันเดือนปีเกิด	28 เมษายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	253 หมู่ 1 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานการบัญชี 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2533	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิชาเอกการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2540	บริหารธุรกิจ (การบริหารการเงิน) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2547	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร