



ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1
เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Demand for Self – Development of a Transport Operations Group

Personal Area of the bus 5th District

Transport Bangkok Mass Transport

สมพร โผแพ

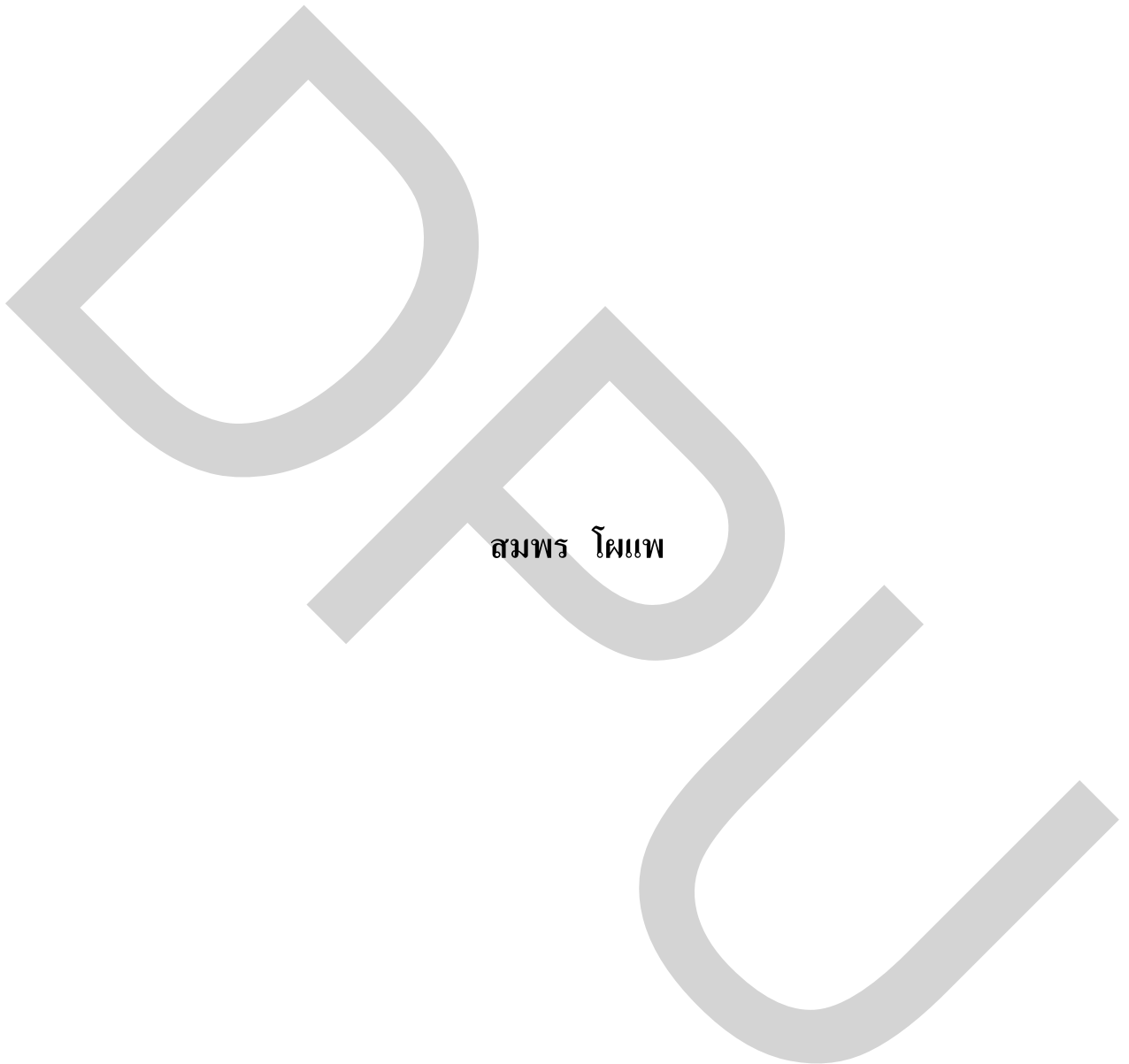
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1
เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2553

Demand for Self – Development of a Transport Operations Group

Personal Area of the bus 5th District

Transport Bangkok Mass Transport



SOMPORN POPAE

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Education

Department of Education Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2010

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กล้า ทองขาว ประธานกรรมการสอบ และผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และอาจารย์โชติ แยมแสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และอาจารย์ ดร.พิมพ์ใจ ภิบาลสุข กรรมการ ทำให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจ และได้รับคำแนะนำที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นายนิพนธ์ เทียวพานิช นางสาว สุวรรณี ธีลาธนาวิทย์ และนายสมศักดิ์ สุขสดใส ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นอย่างสูง และที่สำคัญขอขอบพระคุณและ ท่านผู้อำนวยการเขตการเดินรถที่ 5 นายนิพนธ์ เทียวพานิช และพนักงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกลุ่มงาน ปฏิบัติงานเดินรถ 1 ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้ผลการศึกษา สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

ที่จะกล่าวเสียมิได้ คือ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ร่วมสถาบัน โดยเฉพาะ นาย ปราโมทย์ ถึงสุข และนางปัทมา ถึงสุข ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง จนสารนิพนธ์ เล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและคุณประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อบุชาพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้ความเมตตาเกื้อหนุนจนผู้ศึกษาประสบความสำเร็จในชีวิต

นายสมพร โสแพ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ๗ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ๖ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ๗ |
| สารบัญตาราง..... | ๘ |
| สารบัญภาพ..... | ๙ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 คำถามการศึกษา..... | 3 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 3 |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา..... | 4 |
| 1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... | 4 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |
| 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2. การพัฒนาบุคลากร..... | 8 |
| 2.1 การพัฒนาบุคลากร..... | 8 |
| 2.2 ลักษณะของกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ..... | 22 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 27 |
| 3. วิธีดำเนินการศึกษา..... | 31 |
| 3.1 ประชากร..... | 31 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 31 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4. ผลการศึกษา..... | 34 |
| 4.1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ..... | 34 |
| 4.2 วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาคณะของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการ เดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ..... | 37 |
| 5. สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 45 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา..... | 45 |
| 5.2 อภิปรายผล..... | 47 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 49 |
| บรรณานุกรม..... | 51 |
| ภาคผนวก..... | 53 |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ หนังสือขออนุญาตเก็บ รวบรวมข้อมูล..... | 54 |
| ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 59 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 65 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.1 | ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามเพศ..... | 34 |
| 4.2 | ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามอายุ..... | 35 |
| 4.3 | ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 35 |
| 4.4 | ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามประเภทตำแหน่ง..... | 36 |
| 4.5 | ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 36 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ โดยรวมและรายด้าน..... | 37 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ..... | 38 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ โดยรวมและรายข้อ..... | 39 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT โดยรวมและรายข้อ..... | 40 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... | 41 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้อ..... | 42 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

| | | |
|------|--|----|
| 4.12 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ โดยรวมและรายข้อ..... | 43 |
| 4.13 | ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขต การเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของ ตำแหน่ง..... | 44 |

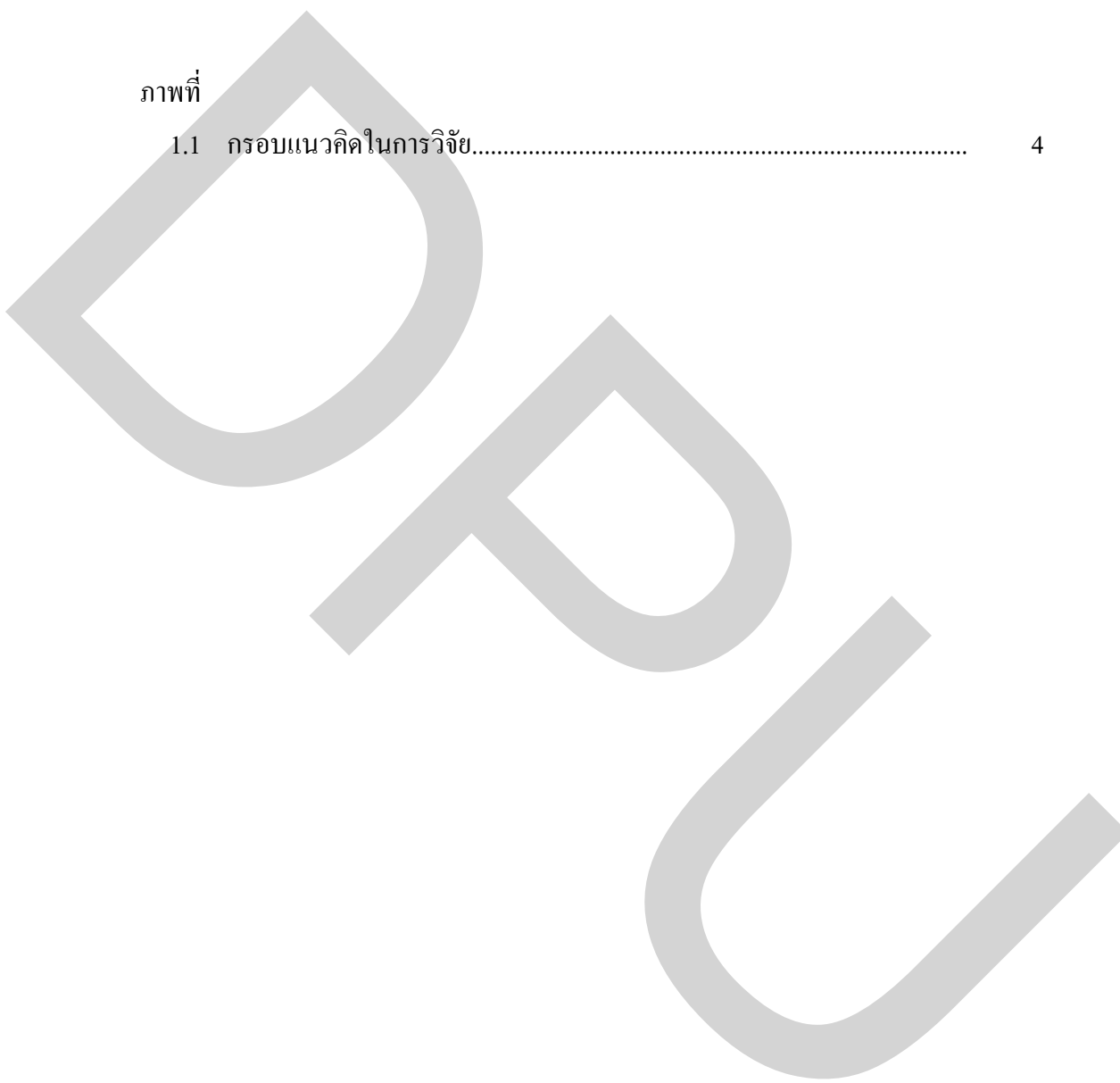
สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....

4



| | |
|------------------|--|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ |
| ชื่อผู้เขียน | สมพร โสแพ |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์ โชติ เข้มแสง |
| สาขาวิชา | การจัดการการศึกษา |
| ปีการศึกษา | 2552 |

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 6 ด้าน คือ 1. ด้านทักษะในการทำงาน 2. ด้านระบบประกันคุณภาพ 3. ด้านความรู้เรื่อง IT 4. ด้านมารยาทการให้บริการ 5. ด้านบุคลิกภาพ 6. ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 49 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบเอฟ และการทดสอบแบบที

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่องาน ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ การให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน

2. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ เป็นคนรักความสะอาด

3. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ โปรแกรม Internet ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ โปรแกรม word

4. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับองค์กร ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน

5. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ การแต่งกายสะอาด และเรียบร้อย ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ ดูแลใส่ใจสุขภาพตนเอง

6. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ขับรถรับจ้างสาธารณะ ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ รับจ้างซ่อมแซมเครื่องใช้ต่าง ๆ

7. ผลจากการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามประเภทของตำแหน่งงาน พบว่า ทุกตำแหน่งมีความต้องการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

| | |
|---------------|--|
| Title | Demand for Self – Development of a Transport Operations Group Personal Area of the bus 5 th District Transport Bangkok mass Transport |
| Author | Somporn Popae |
| Advisor | Arjarn Choti Yamsang |
| Department | Education Management |
| Academic year | 2009 |

ABSTRACT

The purpose of this research were to study Demand for Self – Development of a Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok Mass Transport and for study compare with the Position of a Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok Mass Transport. 6 aspects of Demand for Self were 1. Skill for work 2. The Quality assurance system 3. Knowledge about IT 4. The manner for servicing 5. Personality 6. Special career. Separate follow sex, age, education level, position, income. The population studied consisted of 49. The instrument used to gather data was questionnaire with five point rating scale. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation , F – Test and t - Test.

The study results were that :

1. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok Mass Transport in the field of results of skill for work are high level , for items on the highest level is responsible duties and the lowest is advice to colleagues.

2. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport in the field of results of The Quality assurance system , for items on the highest level is they are honest and the lowest is who love to clean.

3. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport in the field of results of Knowledge about IT are high level , for items on the highest level is Internet and the lowest is Microsoft word.

4. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport in the field of results of , The manner for servicing are high level , for items on the highest level is duties, rules and regulations, organization and the lowest is assistance with co-workers.

5. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport in the field of results of personality are high level , for items on the highest level is clothing clean and order and the lowest is self – conscious health care.

6. Research result found that overall, Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport in the field of results of special career are low level , for items on the highest level is car hire public and the lowest is appliance repair contractors.

7. From hypothesis test found that position of Transport Operations Group Personal Area of the bus 5th District Transport Bangkok mass Transport with skill for work, The Quality assurance system, Knowledge about IT, The mannered colleagues, personality and special career at no-different prevent affect

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในสังคมโลกที่เกิดขึ้นอย่างมากมายและรวดเร็ว สังคมโลกเข้าสู่ยุคของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนในภูมิภาคต่างๆของโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งแห่งสมาชิกภาพของโลก ย่อมได้รับผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่หลั่งไหลเข้ามาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและวัฒนธรรม จึงจำเป็นที่สังคมไทยจะต้องปรับสภาพให้เหมาะสมกับโลกไร้พรมแดน เพื่อให้สามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคง มีศักดิ์ศรีและดำรงความเป็นไทยอยู่ได้ในสังคมโลก การที่ประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่เป้าหมายได้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักในคุณค่าและคุณภาพของตนว่า คนทุกคนล้วนมีคุณค่าที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความพร้อม ความถนัด ความสนใจ ความพึงพอใจ และความต้องการ ทั้งส่วนบุคคลและโดยรวมของสังคมแล้วคนเหล่านั้นย่อมจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี และร่วมกันพัฒนาสังคมและประเทศชาติไป ในทิศทางที่เหมาะสม และสามารถอยู่ร่วมกับสังคมโลกได้อย่างเท่าเทียม มั่นคง และยั่งยืน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545–2549) ได้กล่าว ถึงวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศว่าการพัฒนาประเทศในระยะต่อไปจำเป็นต้องสร้างความสมดุล ให้เกิดขึ้นทุกด้าน ทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจที่ควบคู่กับการพัฒนาสังคมที่เข้มแข็ง และ สมดุลกับสิ่งแวดล้อม จุดหมายหลักในการพัฒนาประเทศระยะยาวจำเป็นต้องมุ่งให้เกิด “การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) และความอยู่ดีมีสุขของคนไทย” โดยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา มีการพัฒนาทุกมิติ (Comprehensive Planning) และเชื่อมโยงสัมพันธ์อย่างมีสมดุลภาพทุกด้าน ทั้งด้านการพัฒนาคน เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนา คุณภาพชีวิตของคนไทยให้สูงขึ้นและเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนสืบไป จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยได้ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่า และมีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม ต่อสังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงเป็นบทบาทอันสำคัญของกระบวนการทางการศึกษาที่จะต้องจัด และพัฒนาประชาชนในชาติให้มี

คุณค่าและคุณภาพอันเหมาะสม บุคลากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะที่เป็นผู้จัดประสบการณ์ และสร้างบรรยากาศในการทำงาน บุคลากรจึงต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ มีความรู้ความสามารถสูง มีการพัฒนาตนเอง และต้องได้รับการพัฒนา โดยเลือกกระบวนการ และกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาที่มีผลสัมฤทธิ์ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นกลไกสำคัญ ในการพัฒนาประชากรของชาติต่อไป การบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ มีปัจจัยหลายอย่างที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในปัจจัยเหล่านั้น ซึ่งคนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน ดังนั้น ในภาครัฐและเอกชนจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องของคน เมื่อได้คัดเลือกบุคคลที่ดีมีประสิทธิภาพไว้ในองค์กรแล้ว องค์กรย่อมต้องบำรุงรักษาและพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้อยู่คู่กับองค์กรตลอดไป การสรรหาและเลือกสรรคน ถึงแม้จะได้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาอยู่ในองค์กรแล้วก็ตาม แต่เมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ต้องมีการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ก้าวหน้า ความเปลี่ยนแปลงการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นขั้นตอนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (อุทัย หิรัญโต. 2535: 108) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เกิดการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานต่างๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นในการทำงานเพื่อให้ประชากรของชาติมีคุณภาพนั้น บุคลากร คือ กลไกที่สำคัญ ซึ่งต้องมีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถดี ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี มีความศรัทธา มีความรู้ ความภาคภูมิใจและตระหนักในอาชีพ และสามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างมีศักดิ์ศรี หากบุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีทักษะทางวิชาการ ทักษะด้านบุคลากร และทักษะทางพุทธิพิสัย ไม่เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมแล้ว ก็ยากที่จะทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรจะพยายามหาโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายได้รับการพัฒนาโดยเท่าเทียมกัน ผู้บริหารต้องระลึกอยู่เสมอว่า ความรู้ ความสามารถ และความทันสมัยที่สอดคล้องกัน จึงจะทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและมีผลสืบเนื่องไปสู่ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในรอบปีที่ผ่านมา โดยจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงานภายในประเทศ การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ การสัมมนาวิชาการ เป็นต้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักในการเลือกใช้กิจกรรมที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกันในเรื่องความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และ

ทักษะเฉพาะบุคคล กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรแต่ละกิจกรรมก็มีความแตกต่างกันในความมุ่งหมาย ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของบุคลากรและกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรให้่องแท้ เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนในหน้าที่ที่ขาดแคลนได้ สภาพการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทางสังคมโลก และระบบการจัดการศึกษาแห่งชาติ บุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติการนำเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดจิตสำนึก และเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาบุคลากรก็ต้องเลือกใช้กิจกรรมในการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุง วิธีการ และเลือกใช้กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะทำให้องค์กรมีการพัฒนา ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถสนองนโยบายของคณะกรรมการกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กระทรวงคมนาคมได้ โดยสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร สำนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 และเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นการเพิ่มกำลังคนดีของชาติ เพื่อการพัฒนาไปสู่อนาคตที่ดีได้ จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการ ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

1.2 คำถามการศึกษา

1. บุคลากรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ต้องการพัฒนาในเรื่องอะไรบ้าง
2. บุคลากรที่มีประเภทของงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาต่างกันหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามประเภทของตำแหน่ง

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แยกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

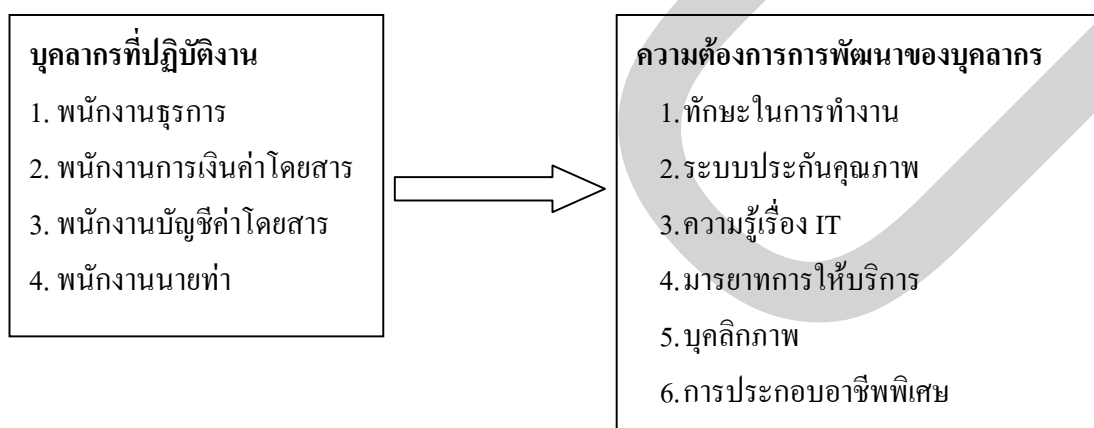
| | | |
|----------------------------|----------|-------|
| 1. พนักงานธุรการ | จำนวน | 20 คน |
| 2. พนักงานการเงินค่าโดยสาร | จำนวน | 7 คน |
| 3. พนักงานบัญชีค่าโดยสาร | จำนวน | 7 คน |
| 4. พนักงานนายท่า | จำนวน | 15 คน |
| | รวมจำนวน | 49 คน |

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ความต้องการการพัฒนาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กลุ่มงานการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านทักษะในการทำงาน ด้านระบบประกันคุณภาพ ด้านความรู้เรื่อง IT ด้านมารยาทการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านการประกอบอาชีพพิเศษ

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม 2553

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของบุคลากร พนักงานประจำสำนักงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบความต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ตามความคิดเห็นของพนักงานประจำสำนักงาน ในแต่ละตำแหน่ง ในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และสังคมภายนอก

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร หมายถึง ความปรารถนาของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ต้องการพัฒนาตนเองใน 6 เรื่อง ได้แก่

ทักษะในการทำงาน หมายถึง ความชำนาญ ความรู้ ความสามารถ ดังนั้นผู้ที่จะมีทักษะในเรื่องหนึ่งเรื่องใด จนแตกฉาน คือ รู้อย่างลึกซึ้ง แท้จริง ให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดในเรื่องของหลักกฎหมาย อาจกล่าวได้ว่าที่ปรึกษาที่ดีจะต้องเป็นผู้ผ่านงานในภาคปฏิบัติมาจนมีความชำนาญ หากมีความรู้แต่หลักกฎหมายแต่ไม่มีความชำนาญในภาคปฏิบัติก็ไม่อาจเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้ เนื่องจากจะเข้าลักษณะรู้แต่ทฤษฎีไม่รู้ภาคปฏิบัติซึ่งย่อมไม่สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ขอคำปรึกษาได้

ระบบการประกันคุณภาพ หมายถึง หน่วยงานที่มีการกำหนดเป้าหมาย และภารกิจชัดเจน มีระบบหรือกลไกเพื่อควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ของการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบ (Quality Audit) เป็นระยะๆ ตามเกณฑ์หรือดัชนีชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้ นอกจากนั้น จะต้องมี การสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และการประเมิน เพื่อเป็นที่รับทราบและเพื่อการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ บริหารต่อไป

ความรู้เรื่อง IT หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูล ในด้านต่างๆ เอาไว้ แล้วนำข้อมูลมาประมวล ให้เป็นสารสนเทศ เพื่อส่งให้ผู้ใช้

มารยาทการให้บริการ หมายถึง หมายถึง ความมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยินดี และเต็มใจ ที่จะให้บริการ ช่วยเหลือ แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน หรือผู้มาขอรับบริการทั้งภายนอก และภายในหน่วยงาน ให้เกิดความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการประสานงานที่ดี ระหว่างกัน เพื่อให้ การทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

บุคลิกภาพ หมายถึง รูปธรรมที่ประชาชนสัมผัสได้ตั้งแต่แรกเริ่มที่พบเห็น ดังนั้น บุคลิกภาพจึงมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้ขอคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาที่ดี นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษาแล้ว จึงควรที่จะต้องเป็นผู้ที่มี บุคลิกภาพที่ดีด้วย

ประกอบอาชีพพิเศษ หมายถึง อาชีพที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานประจำ เพื่อหารายได้ เสริมจากอาชีพนั้นๆ เป็นการเพิ่มรายได้ สำหรับผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพพิเศษ

2. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภคสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถ โดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 113 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,526 คัน

3. กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง สำนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการเดินรถขององค์การ ให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายการเดินรถของเขต การเดินรถการควบคุมการเดินรถ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง การจัด จำนวนรถเที่ยววิ่ง การใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ควบคุมดูแลจัดเก็บรักษาเงินค่า โดยสาร เงินอื่นใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ตัว น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น ป้องกันและ วางมาตรฐานความปลอดภัยของสถานที่และทรัพย์สินอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ควบคุมการจัดข้อมูล เอกสารรายงานให้เป็นไปตามระบบงาน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประกันตัว พนักงาน ชั้นพนักงานสอบสวนหรือ ชั้นศาล

4. ประเภทของพนักงานประจำสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งดังต่อไปนี้ พนักงานธุรการ พนักงานการเงินค่าโดยสาร พนักงานบัญชีค่าโดยสาร และพนักงานนายท่า ซึ่งมีหน้าที่ ในแต่ละตำแหน่ง มี 4 ประเภทคือ

4.1 พนักงานธุรการ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ จัดเก็บเอกสาร งานพิมพ์ งานจัดอบรม เติมน้ำมันรถโดยสาร ส่งเอกสาร ฯลฯ

4.2 พนักงานการเงินค่าโดยสาร หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่รับเงินค่าโดยสารจากพนักงานเก็บค่าโดยสารเพื่อนำเงินส่งธนาคารในวันต่อไป ให้บริการแลกเงิน นำเหรียญส่งกระทรวงการคลัง และจ่ายเงินเบี้ยเลี้ยงพนักงาน จ่ายเงินสวัสดิการ

4.3 พนักงานบัญชีค่าโดยสาร หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่เช็คตัวประจำวันของพนักงานเก็บค่าโดยสาร เพื่อเป็นหลักฐานในการส่งยอดรายได้ในแต่ละวัน จัดทำบัญชี รับ-จ่าย จ่ายตัว และจำหน่ายคูปองค่าโดยสาร แก่ประชาชน

4.4 พนักงานนายท่า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมการเดินรถโดยสารประจำวันในแต่ละเส้นทางที่วิ่ง โดยจัดทำบัญชีควบคุม เวลารถเข้า-ออกจากท่ารถ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจัดกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การพัฒนาบุคลากร
 - 1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 1.2 ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากร
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
 - 1.4 กระบวนการพัฒนาบุคลากร
 - 1.5 หลักการทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร
 - 1.6 รูปแบบการดำเนินการจัดการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร
2. ลักษณะของกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การพัฒนาบุคลากร

2.1.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

คำว่า การพัฒนาบุคลากร แปลมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Personnel Development ซึ่งหมายความตรงตัวว่า การพัฒนาบุคลากร ความหมายของการพัฒนาบุคลากรนี้มีอยู่มากมายและมีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

นักวิชาการของไทย ได้แก่

สมาน รังสิโยภุชณ์ (2535 : 73) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน ดีขึ้น ตลอดจนมีเจตคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือ อีกนัยหนึ่ง การพัฒนา

บุคลากร เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และวิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกับ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 145) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือ การสร้างความเป็นคนใหม่ ในตนเองให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี มีทักษะกำลังใจ มีจุดมุ่งหมายของชีวิต และเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542: 2) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ ให้กลายเป็นบุคคลที่สมบูรณ์จะนำมาซึ่งความสุข ความเจริญสู่ตนเอง สังคม และประเทศชาติ

สุชา ใยยราพงศ์ (2542: 21) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้แนวทางในการแสวงหาความรู้ ทักษะ และสมรรถภาพด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะทำให้เป็นบุคคลที่มีความสงบสุข มีความเจริญก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมนั้นๆ

กรมสามัญศึกษา (2539 : 74) กล่าวว่า เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะปรับปรุงบุคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถและ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2540 : 154) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาบุคลากรว่า เป็นการดำเนินการให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้มีความรู้ความสามารถเหมาะสม กับงานที่จะปฏิบัติ หรืองานที่จะปฏิบัติหรือให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรนั้น ปกติจะมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่จะปฏิบัติ และเพิ่มพูนความรู้สึกรู้จักคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรยงค์ ไตจินดา (2543 : 192) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
2. การค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้ทรัพยากรมีพอใช้ มีความคิดสร้างสรรค์ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
3. การสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เป็นบรรยากาศแห่งการเรียนรู้
4. การเพิ่มอัตราการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเปลี่ยนค่านิยมให้ถูกต้องในเรื่องของความรับผิดชอบ สร้างจริยธรรมในอาชีพ สร้างความซื่อสัตย์ สร้างวินัยโดยเฉพาะวินัยแห่งตน

สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร (2546 : 9) การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีใหม่ที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานผู้ปฏิบัติทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และบุคลิกภาพให้มีความก้าวหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และประสบความสำเร็จกล่าวโดยสรุป จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวมานั้น การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และมีวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยต้องจัดการพัฒนาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนกระทั่งปลดเกษียณ

2.1.2 ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

บุคคลนับเป็นทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน ในการที่จะทำให้งานเกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบุคลากรควรจะได้รับพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และวิธีการปฏิบัติงาน

วาสนา สิงห์โกวินท์ (2533: 1) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เพราะเป็นส่วนสำคัญขององค์กร หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ก็นับว่าองค์กรมีทรัพย์สินอันมีค่า จะนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรนั้น ๆ ฉะนั้น การพัฒนาบุคคล จึงมีความจำเป็นต้องใช้ในการบริหารงานวิชาการขององค์กรทุกองค์กรและ ในหลาย ๆ เรื่อง แล้วแต่ประเภทและวัตถุประสงค์ว่าจะต้องใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ มีอยู่อย่างไร ให้เหมาะสมกับความต้องการ เช่นเดียวกับ พิเชษฐ์ สุทธิวิรัตน์ (2540 : 15) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสามารถทำให้บุคลากรได้รับความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้น สามารถจัดวิทยาการใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นอกจากจะช่วยให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้ว ยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้นและลดความสิ้นเปลืองที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุก ๆ หน่วยงานและสมาน รังสิโยกฤษฎณ์ (2540 : 83) ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ มีการบรรจุและแต่งตั้งบุคคล เข้าทำงานแล้วก็มีได้หมายความว่า จะสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นจะต้องมีการอบรม แนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ (Orientation) บางกรณีอาจต้องมีการอบรมถึงวิธีการทำงาน (In service Training) ให้ด้วยทั้งนี้ เพราะการศึกษาที่ได้มาจากโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพียงความรู้ขั้นพื้นฐานและมีหลากหลายอย่างไม่สอนในโรงเรียน วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจาก โรงเรียนวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ไม่สามารถจะทำงานได้ทันที ต้องมีการ

อบรมก่อนจึงจะทำงานได้ นอกจากนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานไปนาน ๆ ประกอบกับระเบียบหลักเกณฑ์ และเทคนิคต่างๆ ในการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปก็จำเป็นต้องมีการอบรม เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีเช่นเดิม โดยหน่วยงานเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานฝึกอบรมของส่วนราชการจะเป็นผู้ดำเนินการเอง หรืออาจส่งไปรับราชการอบรมในส่วนราชการอื่นหรือสถาบันอื่นก็ได้ เช่น สถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตในระบบเศรษฐกิจของโลกยุคใหม่ที่เป็นโลกาภิวัตน์ ที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยสำคัญ ในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการแสดงออกของศักยภาพบุคคล ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ จะเป็นกระบวนการการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับเรื่อง การฝึกอบรม การศึกษาจะเน้นที่ตัวบุคคล ซึ่งในการพัฒนาจะต้องทำอย่างเป็นกระบวนการ มีระบบและทำอย่างต่อเนื่องจึงจะประสบความสำเร็จ เพราะคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่แตกต่างกัน จะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ การประสานงานให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กรได้ กล่าวโดยสรุป คือ การพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีใจรักงาน มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สังคมและประเทศชาติ

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพของบุคคลในองค์กร ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการออกแบบงานใหม่ ซึ่งทั้งหมดนี้ เกิดจากภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจมาก ทำให้องค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการบริหารงานบุคคล ต้องมีการปรับสภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้ จะเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลในองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการฝึกอบรม การศึกษาจะเน้นที่ตัวบุคคลและการพัฒนา จะเน้นที่ตัวบุคคล ในการพัฒนาบุคลากรนั้น จะสำเร็จได้ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการการทำงานที่เป็นระบบ และการทำอย่างต่อเนื่องติดต่อกันทุกระดับ เพราะคนที่มีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่แตกต่างกัน จะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ การประสานงานให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่องกัน จึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กรได้ (บรรยงค์ โตจินดา, 2543: 188 – 189) แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร มีดังต่อไปนี้

1. การเคารพในสิทธิของบุคคล การฝึกรอบรม เป็นความจำเป็นของพนักงานที่เข้ารับการอบรม ไม่ว่าจะเป็ในแง่รูปแบบ เนื้อหาและวิธีการ
2. การมุ่งแก้ปัญหาให้แก่องค์การ การมุ่งแก้ปัญหา เป็นตัวกำหนดบทบาทงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มุ่งส่งเสริมการแก้ปัญหา การฝึกรอบรม เป็นองค์ประกอบของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรมพัฒนา ทั้งในด้านการเตรียมตัว การจัดหาเนื้อหาารูปแบบ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมพัฒนา ต้องมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาองค์กร

2.1.4 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้มีนักวิชาการศึกษา ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างหลากหลาย ดังจะได้นำเสนอมาพอสังเขปดังนี้นักวิชาการศึกษาไทย ได้แก่

พนัส หันนาคินทร์ (2526: 135 – 152) ได้กล่าวว่ กระบวนการพัฒนาบุคลากร อาจแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและบทบาทในการพัฒนาบุคลากร เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากร จะต้องให้สอดคล้องกับเป้าหมายของระบบโรงเรียนหรือสถาบันแห่งนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 2 วางโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร เมื่อได้กำหนดเป้าหมายและบทบาทในการที่จะดำเนินงานในด้านการพัฒนาบุคลากรแล้ว ขั้นตอนไปก็คือ การวางโครงการที่จะเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการที่จะพัฒนา อันได้มากจากข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เรามีอยู่

ขั้นตอนที่ 3 การจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นจะต้องมุ่งผลที่จะก่อให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกัน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร เป็นความพยายามที่จะตอบคำถามสองคำถาม คือ คำถามแรก เป็นการต้องการทราบว่า แผนการพัฒนาตัวบุคคลได้กระทำด้วยความละเอียดรอบคอบเพียงไร ประการที่สองนั้น เป็นการประเมินผลความได้ผลของการจัดการพัฒนาบุคคลที่จะให้ประโยชน์ต่อการทำงานในหน้าที่

ชูชัย สมิทธิกร (2540: 4 – 8) ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร มีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจและกำหนดความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ก็คือ สิ่งที่องค์กรต้องการได้รับจากโครงการพัฒนาบุคลากรซึ่งมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ ปัญหาเหล่านั้นจะต้องเป็นปัญหาซึ่งสามารถจัดการได้

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการพัฒนาบุคลากร เมื่อองค์กรทราบถึงความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนต่อมา คือ การวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์ วิธีการ และระยะเวลาของโครงการพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการอย่างชัดเจนอย่างไรก็ดี ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร อาจมีมากเกินไปกว่าความสามารถที่จะสนองได้ในช่วงหนึ่ง ๆ ดังนั้น การวางแผนจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของแต่ละโครงการ เพื่อให้สามารถจัดสรรและบริหารทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกออกแบบและดำเนินกิจกรรม การพัฒนาบุคลากรขั้นตอนนี้ คือ การพิจารณาว่า โครงการพัฒนาบุคลากรควรมีลักษณะอย่างไร เช่น ในแง่ของหลักสูตร วิธีการ กิจกรรม และรายละเอียดอื่น ๆ การพิจารณาจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของโครงการนั้น หลักสำคัญ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนที่ 4 ของการพัฒนาบุคลากร คือ การประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สิ่งที่ได้ บรรลุผล ปัญหา อุปสรรคและสิ่งที่ควรแก้ไขในการดำเนินงานต่อไป

กรมสามัญศึกษา (2539: 63) ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ดังต่อไปนี้

1. ให้ศึกษางานไปพร้อมๆ กับปฏิบัติงาน
2. ทำการปฐมนิเทศบุคลากรที่บรรจุใหม่
3. ให้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ช่วยไปพลาง
4. ให้มีการฝึกหัดระหว่างการศึกษา
5. ฝึกงานระยะสั้น
6. ให้ศึกษาอบรมนอกเวลาทำการ
7. ให้ศึกษาต่อเพิ่มเติม

กล่าวโดยสรุป คือ กระบวนการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนที่ 2 วางแผนพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากร และ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

2.1.5 หลักทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาตนเอง เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการพัฒนาบุคลากร เพราะถ้าผู้บังคับบัญชาไม่พัฒนาตนเองเสียก่อนแล้ว การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาก็น่าจะไม่ได้ผล วิธีการพัฒนาตนเองที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีหลายวิธี เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดแบบกันเองกับผู้อื่น ศึกษาหาความรู้จากเอกสารวิชาการต่าง ๆ ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เข้าร่วมการประชุมสัมมนา หาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศเป็นครั้งคราว คบหาสมาคมกับผู้รู้บางท่าน เป็นต้นผู้ที่พยายามจะพัฒนาตนเองในการทำงาน จะถามคำถามในทางสร้างสรรค์หรือพยายามศึกษาคู่มือเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของตนอย่างจริงจัง แสวงหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ อาสาทำงานนอกเหนือจากงานที่ตนรับผิดชอบ ขอเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรต่างๆ ปรึกษาหารือกับหัวหน้างานเสมอๆ บุคคลเหล่านี้ เป็นผู้ที่มีความต้องการได้รับการพัฒนาอย่างแน่นอน แต่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่มีลักษณะดังกล่าว ก็ไม่ได้หมายความว่าเขาไม่ต้องการที่จะได้รับการพัฒนา แต่อาจต้องหาวิธีที่จะสร้างเสริมความต้องการของเขาให้แสดงออกมาให้ได้ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรต่อไป มีนักวิชาการที่กล่าวถึงหลักในการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรไว้ที่น่าสนใจดังนี้

กิติมา ปริดีติลล (2532: 65) กล่าวถึง วิธีการเพื่อพัฒนาบุคลากรไว้ 18 วิธี คือ

1. การปฐมนิเทศ
2. การสอนงาน
3. การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงาน
4. การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่
5. การหาพี่เลี้ยงช่วยสอนงาน
6. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน
7. การให้รักษาการแทน
8. พาไปสังเกตการณ์การทำงาน

9. การศึกษาดูงาน
10. จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรม
11. เข้าร่วมประชุมในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน
12. จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ
13. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้พอใช้
14. การอ่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
15. ให้ทำการทดลองวิจัย
16. เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน
17. การปริญญางาน
18. การนิเทศ

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2535 : 344 – 346) ได้กล่าวถึง กิจกรรมที่เป็นการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

1. กิจกรรมที่ให้ความรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ปรับปรุงเจตคติให้เหมาะสมกับงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การสอนงาน การประชุมสัมมนา
2. กิจกรรมด้านการบริหาร เช่น การโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ การหมุนเวียนงานการแต่งตั้ง เป็นผู้ช่วยให้เป็นตัวแทนรักษาการแทน การให้เข้าร่วมในคณะทำงาน หน้าที่เป็นกรรมการ การดูงาน การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน การมอบหมายพิเศษให้ทำการจัดกลุ่มคุณภาพการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหรือการจัดแบ่งส่วนงานใหม่
3. กิจกรรมด้านการศึกษา เช่น การให้ทุนการศึกษาต่อ การส่งเสริมให้มีการพัฒนาเฉพาะรายบุคคล การศึกษาระบบเปิด
4. กิจกรรมแสวงหาความรู้ในหน้าที่ เช่น การจัดคู่มือการปฏิบัติงานให้ออกวารสารทางวิชาการให้ศึกษาเอกสารแล้วสรุปทำรายงาน เสนอให้มีการมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ เป็นต้นกล่าวโดยสรุป คือ เมื่อองค์กรใด ๆ จะมีการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารจะต้องเป็นตัวอย่างในการพัฒนา และในการพัฒนานั้น จะมีการพัฒนาทั้งโดยตนเองและองค์กร จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา และในการพัฒนานั้น ผู้บริหารสามารถใช้เทคนิคในการพัฒนาได้ 2 รูปแบบ คือ เทคนิคการพัฒนาโดยตรง และเทคนิคการพัฒนาโดยอ้อม ผู้บริหารจะต้องมีเทคนิคในการเลือกวิธีการและกิจกรรม เพื่อให้เหมาะสมกับศักยภาพขององค์กร ผลที่ได้รับก็คือ ประโยชน์ต่อองค์กรและศักยภาพของผู้เข้ารับการพัฒนา เพราะการพัฒนา

ต้องใช้รูปแบบหลายรูปแบบ หลายกิจกรรมเพื่อให้ผู้รับการพัฒนาสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรสูงสุด

2.1.6 รูปแบบการดำเนินงานจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

กิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นมักมีรูปแบบของความถี่แตกต่างกัน 3 ประการ ดังนี้ (ไพฑูริย์ สีนลาร์ตัน 2524 : 168 – 288)

1. แบบที่จัดตามสะดวก การจัดแบบนี้ มักจัดการบรรยายหรือการประชุมเป็นครั้งคราวตามโอกาสเหมาะ ๆ เช่น ตอนปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เป็นต้น และเวลาที่จัดก็มักจะจัดในช่วงเวลาสั้น เช่น ประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง หรือไม่เกินครึ่งวัน ผู้มาบรรยายนั้น มักจะเป็นผู้รู้ผู้ทางด้านนี้โดยตรง

2. แบบที่จัดอย่างมีระบบ แบบนี้มีมักจะจัดกิจกรรมเกือบจะทุกรูปแบบดังกล่าวมาตั้งแต่ต้น คือ เมื่อมีการบรรยาย มีการสัมมนาแล้ว ก็จะมีการจัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงาน จะต้องมีการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำการจัดประชุมปฏิบัติการ การให้ทุนอุดหนุน เป็นต้น ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมเหล่านี้ มีตั้งแต่ 1- 2 ชั่วโมง ไปถึง 1- 2 เดือน แล้วแต่กิจกรรมแบบใด

3. แบบที่จัดอย่างสมบูรณ์ กิจกรรมแบบนี้ เป็นแนวคิดใหม่ของการพัฒนาโดยที่กิจกรรม 2 แบบข้างต้นนั้น มักจะมีข้อขัดข้อง เมื่อมีบุคลากรที่มีความสนใจ มีความกระตือรือร้นแล้ว หน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานอยู่ รวมทั้งทัศนคติของตัวบุคลากรเอง ควรจะให้มีการปรับปรุงและพัฒนาด้วยรูปแบบของการพัฒนาแบบสมบูรณ์นี้ วิธีการดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร จะต้องให้สอดคล้องและเหมาะสมกับโครงการขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และภารกิจอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาภารกิจต่างๆ ของบุคลากรจากหลักการและแนวคิดจากเอกสารตำราต่างๆ จึงได้เลือกเฉพาะกิจกรรมที่สำคัญๆ ที่จะสามารถใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และทดแทนอัตราที่ขาดแคลนได้ กิจกรรมที่เลือกศึกษานี้เป็นกิจกรรมที่แพร่หลายและสอดคล้องกับนโยบายแผนการดำเนินงาน อันได้แก่ กิจกรรม 8 ด้าน คือ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการ การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ การสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน การสอนงาน และการทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศเป็นวิธีการเริ่มแรกในการพัฒนาบุคลากรในสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้

พนัส หันนาคินทร์ (2524 ก : 86 – 87) ผู้บริหารควรมีกิจกรรมในการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ นับตั้งแต่แรกเข้าดังนี้

1.1 ช่วยจัดหาที่พักและสวัสดิการบางอย่างให้ โดยเฉพาะการยืมเงินตรองจ่ายเป็นเงินเดือนในขณะที่ยังเบิกเงินเดือนจากทางราชการไม่ได้

1.2 จัดการประชุมหรือสนทนา เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไป และสภาพขององค์กร และหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบและแนะนำให้รู้จักกับผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องโดยตรง

1.3 จัดหาหนังสือคู่มือเกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร ให้แสดงแผนผังขององค์กร แผนผังแสดงสายงาน ความรับผิดชอบภายในองค์กร ปฏิทินการปฏิบัติงาน รายชื่อบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ระเบียบข้อบังคับที่จำเป็น

1.4 จัดหาที่เลี้ยงให้เพื่อจะได้เป็นที่ปรึกษาที่ใกล้ชิดและให้ความช่วยเหลือ

1.5 มีการรับประทานอาหารร่วมกัน เพื่อการต้อนรับและแนะนำให้คนอื่น ๆ รู้จัก

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 134) กล่าวถึง การปฐมนิเทศไว้ว่า การปฐมนิเทศ หมายถึง กิจกรรมทางด้านบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพยายามแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักหน่วยงานและให้รู้จักงานในหน้าที่ที่ต้องทำ ตลอดจนรู้จักผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน วิธีการปฐมนิเทศนี้อาจจะมีการกระทำแตกต่างกันที่จะได้รับผลเพียงใด ย่อมอยู่ที่ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และปัญหาที่ต้องการทำการปฐมนิเทศ ซึ่งหากได้เข้าใจแล้ว ก็จะช่วยให้มีโอกาสกระทำได้อย่างถูกต้อง

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2527 : 113) กล่าวว่า ผู้บริหารควรจัดให้มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ เพื่อให้เขามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารและนโยบายขององค์กร ตลอดจนมุ่งหมายในการจัดการศึกษาเพื่อขจัดความสงสัยและป้องกันการเข้าใจผิดเพื่อว่าเขาจะสามารถปรับตัวได้ถูกต้อง ทั้งให้เขาได้รู้จักคุ้นเคยกับผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกัน ตลอดจนให้รู้จักสภาพชุมชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ขนบธรรมเนียมประเพณีและแนวความคิดความเชื่อถือของชุมชน

กล่าวโดยสรุป การปฏิรูปนิเทศ คือ การแนะนำให้บุคลากรใหม่ได้ทราบข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานประกอบด้วย นโยบายการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ระเบียบวินัย พร้อมทั้งประวัติขององค์กร สภาพชุมชน ระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการและ กิจกรรมต่าง ๆ

2. การฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ

การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เป้าหมายของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรนั้น เพื่อแก้ไขการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ เพื่อสร้างสมรรถภาพในการทำงาน เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรืองานที่จะได้รับมอบหมายในอนาคต และ เพื่อสร้างความเข้าใจระบบของการสื่อสารในหลักการสำหรับคนในระดับเดียวกันหรือต่างระดับกัน ให้เกิดการประสานงานและร่วมมือกันทำงานให้ดีขึ้น (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2527: 113) นอกจากนั้น การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือหน่วยงานทางธุรกิจเอกชน หน่วยงานหรือองค์กรทางการศึกษา ก็มิได้มีข้อยกเว้นสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กรม กอง ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จะกำหนดแผนงานในการพัฒนาบุคลากรฝ่ายต่างๆ ทั้งในระดับกรมระดับกองโดยกำหนดโครงสร้างฝึกอบรมไว้ในแผนงานพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนใหญ่ (ฉันทนิภา คูปรัตน์. 2529 : 1) ดังนั้น การฝึกอบรม จึงเป็นกิจกรรมของฝ่ายบริหารที่จะต้องจัดดำเนินการ เพื่อประโยชน์ขององค์กรและของบุคลากร การที่จะบรรลุถึงจุดมุ่งหมายทั้งขององค์กรและบุคลากรนั้น

แฮริส (Harris อ้างถึง ฉันทนิภา คูปรัตน์. 2529 : 2) เสนอกระบวนการของการฝึกอบรม “เริ่มต้นด้วยการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดเนื้อหา และเรื่องที่จะฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ดำเนินโครงการการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม และการให้รางวัลและข้อมูลย้อนกลับ” ซึ่งมีความสอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 215) โดยเพิ่มระยะเวลาของการฝึกอบรม สถานที่และเรื่องอำนวยความสะดวกงบประมาณ และการติดตามผลการฝึกอบรม จะทำให้การฝึกอบรมมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ส่วนการประชุมเชิงปฏิบัติการนั้น พนัส หันนาคินทร์ (2524 ข: 93) ได้กล่าวถึง การประชุมเชิงปฏิบัติการว่า หมายถึง “การพบปะการประชุมปรึกษาหารือกัน เพื่อแก้ปัญหาทางภาคปฏิบัติในระหว่างที่มี

ประสบการณ์ในงานนั้นมาแล้ว และมีความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นร่วมกัน”ประโยชน์ที่จะได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ก็คือ ผลของงานจะนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที บุคลากรเองก็ได้เพิ่มความรู้อาจสามารถยิ่งขึ้นจากการที่ได้สังสรรค์กับคนอื่น และกับผู้นำการประชุมเชิงปฏิบัติการนั้น เมื่อบุคลากรสามารถทำสิ่งใหม่สำหรับตนเองได้ ก็จะก่อให้เกิดกำลังใจในอันที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไป การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นการแก้ปัญหาภาคปฏิบัติโดยมีผู้สนใจร่วม ดังนั้นวิธีการดำเนินการจึงมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย กล่าวคือการวางแผนและการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของส่วนรวม และจัดโดยส่วนรวม เป็นการนำเอากระบวนการหมู่พวกแบบประชาธิปไตยมาใช้ องค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณา เพื่อเตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการ คือ สถานที่ประชุม วิทยากรที่จะมาดำเนินการ สถานที่พักของวิทยากร และผู้ร่วมประชุมและการจัดบริการต่างๆ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประชุมกล่าวโดยสรุปได้ว่า การฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนประสบการณ์ในหน่วยงาน ทั้งที่เตรียมตัวเข้าทำงาน และกำลังทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มั่นใจในการทำงานและการตัดสินใจได้ถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้นส่วนการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นเทคนิคการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรได้พบปะ ประชุม ปรึกษาหารือกัน เพื่อแก้ปัญหาค้นหาภาคปฏิบัติระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์ในงานนั้นมาแล้ว และมีความ สนใจที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน

3. การสัมมนาทางวิชาการ

คำว่า สัมมนา ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 มีความหมายดังนี้ “การสัมมนา” คือ การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น เพื่อหาข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผลของการสัมมนาคือว่าเป็นเพียงข้อเสนอแนะ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติตามหรือไม่ก็ได้ สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2524: 151) กล่าวว่า การสัมมนา คือ การอภิปรายเป็นกลุ่มในระหว่างบุคคลที่มีประสบการณ์มาก โดยต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันส่วนมากหัวข้อสัมมนามักจะได้แก่เรื่องที่ยังไม่เคยเตรียมกันมาก่อน แต่เป็นหัวข้อเรื่องสั้นๆ เฉพาะที่ควรจะต้องสงสัยหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องสวัสดิการบ้าง ข้อบกพร่องทางการบริหารบ้าง การสัมมนาทางวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในปัญหาต่างๆ มากกว่าที่จะมุ่งเน้นด้านทฤษฎี หรือหลักการโดยตรง ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 1 – 3 วัน ผู้เข้าร่วมสัมมนาต้องทำหน้าที่ร่วมกัน คือ เป็นทั้ง “ผู้รับ” หรือ “ผู้ให้” กล่าวคือ เป็นผู้ฟังความคิดเห็นหรือข้อเท็จจริงจากสมาชิกหรือวิทยากร และเป็น

ผู้ให้ความคิด และข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาาร่วมกัน ผู้เข้าร่วมสัมมนาจึงจะต้องใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง และพยายามสร้างบรรยากาศทางวิชาการและความเป็นกันเองมากที่สุด เป้าหมายอันสำคัญของการสัมมนา บางทีมีได้อยู่ที่การสรุป ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ปัญหาอย่างเดียว หากอยู่ที่กระบวนการของการสัมมนาด้วยว่าสมาชิกทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา มีการแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหามีความคิดใหม่ๆ สร้างเสริมให้สมาชิก ดังนั้นการสัมมนาทางวิชาการของบุคลากรเป็นการจัดให้บุคลากรกลุ่มหนึ่งเข้าประชุมร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์อภิปราย พิจารณาสาระสำคัญ สรุป ประเมินผลว่าควรจะแก้ปัญหายังไรกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสัมมนาทางวิชาการ เป็นการประชุมหรืออภิปรายเป็นกลุ่มในระหว่างบุคลากรที่มีประสบการณ์มาก โดยส่วนมากจะเป็นหัวข้อเรื่องสั้นๆ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมสัมมนา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ร่วมอภิปราย ร่วมพิจารณาสาระสำคัญ เพื่อสรุปสาระสำคัญและประเมินผล เพื่อนำไปแก้ปัญหามาหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาและแก้ปัญหาร่วมกัน

4. การศึกษาดูงานนอกสถานที่

นักวิชาการที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ได้แก่ นิพนธ์ กินวงศ์ (2532 : 137) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาวิธีหนึ่ง คือ การไปเยี่ยมชมผู้ที่มีการประสบการณ์แล้ว ผู้บริหารควรวางแผนจัดโปรแกรมเยี่ยมชมระหว่างหน่วยงาน หรือองค์กร การศึกษาดูงานนอกสถานที่อีกวิธีการหนึ่ง ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ตรงและแนวคิด ที่กว้างขวางขึ้น และช่วยกระตุ้นให้บุคลากรได้พัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเพิ่มพูนความรู้และก่อให้เกิดแนวคิดสร้างสรรค์ต่องานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดีการศึกษาดูงานนอกสถานที่จึงหมายถึงกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อนำบุคลากรไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ อาจเป็นสถานศึกษา แหล่งวิทยาการต่างๆ ตลอดจนสถานประกอบการเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ทัศนคติในการปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้

5. การแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่

การบริหารงานบุคคลในองค์กร บางกรณีเมื่อบรรจุและแต่งตั้งแล้วภายหลังประสบปัญหาว่าได้บรรจุคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน อันอาจจะมีสาเหตุมาจากการพิจารณาในด้านบุคลิกภาพของคนผิดไป

หรือผู้นั้นเกิดเปลี่ยนเจตคติจนกลายเป็นคนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ อูทัย หิรัญโต (2535 : 98) ได้ให้ทัศนะสอดคล้องว่าการเลื่อนตำแหน่งต้องมีอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะมีระยะเวลาการทำงานของบุคคลที่อยู่ในระดับต่ำขึ้นมาเรียกว่า การเลื่อนตำแหน่งฐานะหรือแต่งตั้งบุคคลอื่นที่มี ฐานะเท่าเทียมกับผู้ที่จะต้องหมดหน้าที่จากตำแหน่งนั้นมาแทน การเลื่อนตำแหน่งฐานะแสดงให้เห็นถึงความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และถือว่าเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งในอันที่จะให้บุคลากรพัฒนาตัวเองเพื่อรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น อูทัย หิรัญโต (2535 : 99) ได้กล่าวเกี่ยวกับกฎเกณฑ์พิจารณาประกอบการเลื่อนขั้น มีหลักเกณฑ์ 2 ประการ คือ

1. การเลื่อนขั้นโดยยึดถือตามหลักความสามารถหรือผลงาน
2. การเลื่อนขั้นโดยยึดถือหลักอาวุโส

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 214) ได้กล่าวถึง ระบบที่ไม่เป็นทางการของการเลื่อนขั้นมีอยู่ 2 ทาง คือ

1. การยึดถือเอาจากบุคลิกภาพของคนที่เลื่อน
2. การคล้อยตามอิทธิพลความสัมพันธ์ส่วนตัว

ส่วนการโอนย้ายนั้น ในวงราชการของประเทศไทย แยกการโอนออกจากการย้ายตามความหมายของคำว่า การโอนและการย้าย ดังนี้

การโอน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เปลี่ยนสังกัด โดยได้รับเงินเดือนไม่สูงกว่าที่เคยได้รับในสังกัดเดิม การโอนมี 4 ลักษณะ คือ

1. การโอนไปสังกัดต่างกระทรวง
2. การคล้อยตามอิทธิพลความสัมพันธ์ส่วนตัว
3. การโอนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งหนึ่งไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกแห่งหนึ่ง
4. การโอนจากเทศบาลแห่งหนึ่งในยังเทศบาลอีกแห่งหนึ่ง

การย้าย หมายถึง การสั่งให้ข้าราชการเปลี่ยนความรับผิดชอบจากที่เคยทำอยู่ในหน่วยงานหรือตำแหน่งหนึ่ง ไปยังหน่วยงานหรืออีกตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งยังมีฐานะในทางราชการเท่าเดิม และยังคงอยู่ในสังกัดเดิม

กล่าวโดยสรุป การแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้มีการพัฒนาก่อนที่จะเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้ที่รับตำแหน่งใหม่ สามารถปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าและเหมาะสมกับงาน ทำให้บุคลากรได้รับประสบการณ์มีความรอบรู้ กว้างขวางขึ้น ส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน

6. การทำงานเป็นทีม

จากแนวคิดของ วิลเลียม อูชิ (William Ouchi อ้างถึงใน วินิจ เกตุขำ. 2535 : 108 –109) ทฤษฎี Z ในการบริหารธุรกิจจนทำให้ประเทศญี่ปุ่นประสบความสำเร็จ โดยทฤษฎี Z เน้นความร่วมมือในการทำงาน เน้นหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญ คนงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความร่วมมือ กับหัวหน้างานเป็นอย่างดี เพราะบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นเจ้าของงานและเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานนั้น จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างทีมงานดังกล่าว สามารถทำให้บุคลากรทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถทดแทนบุคลากรในหน้าที่ที่ขาดแคลนได้ คนจะมีความรู้สึกเหมือนสมาชิกของกลุ่ม ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติเป็นกลุ่มได้ปรึกษา ได้แสดงความคิดเห็น ได้ทราบข้อเท็จจริงและรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ และได้มีโอกาสรับฟังความคิดเห็น จะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยคนที่คิดและรู้สึกเป็นกลุ่ม จะลืมหืมตาส่วนตัวของแต่ละคนจะมองเห็นผลงานที่ออกมาจากการกระทำร่วมกันและในการทำงานเป็นกลุ่มนี้ การยกย่องชมเชยควรทำเป็นส่วนรวม การทำงาน เป็นกลุ่มดังกล่าวจะทำให้สามารถทดแทนบุคลากรที่ขาดแคลนได้ในระดับหนึ่ง จากทฤษฎี Z และการปฏิบัติเป็นกลุ่ม แสดงให้เห็นว่า การนำหลักการ แนวทาง และทฤษฎีการทำงานเป็นทีม มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรจะสามารถทดแทนบุคลากรที่ขาดแคลนได้ในระดับหนึ่ง กล่าวโดยสรุป การทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานโดยความร่วมมือกัน เน้นในเรื่องการร่วมมือในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ ได้มีโอกาสปรึกษาและแสดงความคิดเห็น ได้รับรู้ประสบการณ์มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ทำให้สามารถทดแทนบุคลากรที่ขาดแคลนได้

2.2 ลักษณะกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ.2519

(ก่อตั้งเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2519) มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพฯ นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ รวม 113 เส้นทาง มีจำนวนรถทั้งสิ้น 3,526 คัน (ณ เดือน กันยายน 2551) แยกเป็นรถธรรมดา 1,665 คัน รถปรับอากาศ 1,861 คัน และมีรถของบริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก. ทั้งรถธรรมดาและรถปรับอากาศจำนวน 3,535 คัน, รถมินิบัส จำนวน 1,067 คัน, รถเมล์เล็กในซอย จำนวน 2,325 คัน รถตู้ จำนวน 6,504 คัน และรถตู้ CNG 415 คัน รวมรถที่วิ่งให้บริการประชาชนในกรุงเทพมหานครมี จำนวน 17,372 คัน 463 เส้นทาง

ประเภทของรถที่ให้บริการและอัตราค่าบริการ

| ประเภทรถ | สีของรถ | อัตราค่าโดยสาร | เวลาบริการ |
|---------------------|-------------|--|----------------|
| รถธรรมดา | ครีม-แดง | 7 บาทตลอดสาย | 05.00-23.00 น. |
| รถทางด่วน | ครีม-แดง | 9 บาทตลอดสาย | 05.00-23.00 น. |
| รถบริการตลอดคืน | ครีม-แดง | 8.50 บาทตลอดสาย | 23.00-05.00 น. |
| รถธรรมดา | ขาว-เขียว | 8 บาทตลอดสาย | 05.00-23.00 น. |
| รถบริการตลอดคืน | ขาว-เขียว | 9.50 บาทตลอดสาย | 23.00-05.00 น. |
| รถปรับอากาศ | ขาว-น้ำเงิน | 11 13 15 17 19 บาท (ตามระยะทาง) | 05.00-23.00 น. |
| รถปรับอากาศ (ยูโร2) | เหลือง-ส้ม | 12 14 16 18 20 22 24 บาท (ตามระยะทาง) | 05.00-23.00 น. |

เงื่อนไขการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง

| |
|--|
| ก. ผู้ได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร |
| 1. ผู้ตรวจการขนส่ง |
| 2. พระภิกษุ สามเณร |
| 3. บุรุษไปรษณีย์ในเครื่องแบบ (ขณะปฏิบัติหน้าที่) |
| 4. ผู้ถือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ |
| 5. ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการ ที่ระบุไว้ว่ามีสิทธิยกเว้นค่าโดยสารประจำทาง |

เงื่อนไขการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง

| |
|---|
| ข. ผู้ได้รับการลดหย่อนค่าโดยสารครั้งราคา |
| ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเมล์(ธรรมดา) ของ ขสมก. มีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าโดยสารได้ในอัตราครั้งราคา สำหรับบุคคลดังต่อไปนี้ |
| 1. คนตาบอด ที่มีหนังสือรับรองของสมาคมคนตาบอด |
| 2. ทหาร ตำรวจ ในเครื่องแบบ |
| 3. ผู้ถือบัตรหรือเหรียญตราของทางราชการ ที่มีระเบียบระบุไว้ว่ามีสิทธิได้รับการลดหย่อนค่าโดยสาร รถประจำทางครั้งราคา เสียค่าโดยสารครั้งราคา ดังนี้ |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวเหรียญชัยสมรภูมิ และทายาท |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวเหรียญงานพระราชสงครามในทวีปยุโรป |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวเหรียญราชการชายแดน |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวเหรียญพิทักษ์เสรีชน |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการชั้นที่ 1 2 3 และ 4 |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึก บัตรชั้นที่ 1 |

| |
|--|
| ผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการสนาม กรณีไปทำการรบในงานพระราชสงครามในทวีปยุโรป กรณีพิพาทกับอินโดจีน กรณีสงครามมหาเอเชียบูรพา กรณีสงครามเกาหลี และกรณีสงครามเวียดนาม |
| ผู้ถือบัตรประจำตัวครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการ บัตรชั้นที่ 1 |
| 4. ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 แสดงบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อมาใช้บริการรถโดยสาร ประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพและรถของผู้ประกอบการที่เดินรถร่วมกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ |

เงื่อนไขการยกเว้นหรือลดหย่อนค่าโดยสารรถโดยสารประจำทาง

| |
|---|
| ค.ราคาบัตรเดือนสำหรับนักเรียน นิสิต นักศึกษา |
| 1. นักเรียนในเครื่องแบบ ตั้งแต่ชั้น ม. 3 ลงมาให้เสียค่าโดยสาร 1 ใน 3 ของค่าโดยสารปกติ โดยให้ซื้อบัตรเดือนในอัตราค่าโดยสาร เทียบเดียว คุณด้วย 44 สำหรับการโดยสารที่ไม่รวมวันเสาร์และ วันอาทิตย์ หรือคุณด้วย 52 สำหรับการโดยสารที่ไม่รวมวันอาทิตย์ ไป 1 เทียว ต่อวัน เศษของเดือนให้คำนวณตามส่วน |
| 2. นักเรียนในเครื่องแบบ ตั้งแต่ชั้น ม.4 ขึ้นไป นิสิต นักศึกษา ในเครื่องแบบ หรือแสดงบัตร โดยใช้บัตรเดือนให้เสียค่าโดยสาร 2 ใน 3 และให้ใช้หลักเกณฑ์เกี่ยวกับบัตรเดือนตาม ข้อ 1 |

ค่าโดยสารครั้งราคารวมค่าธรรมเนียมรถปรับอากาศธรรมดา

| ค่าโดยสารรวม ค่าธรรมเนียม(บาท) | ค่าโดยสารครั้งราคา รวมค่าธรรมเนียม(บาท) |
|--------------------------------|---|
| 11 บาท | 8 บาท |
| 13 บาท | 9 บาท |
| 15 บาท | 11 บาท |
| 17 บาท | 12 บาท |
| 19 บาท | 13 บาท |

ค่าโดยสารครึ่งราคา รวมค่าธรรมเนียมรถปรับอากาศยูโรทู

| ค่าโดยสารรวม ค่าธรรมเนียม(บาท) | ค่าโดยสารครึ่งราคา รวมค่าธรรมเนียม(บาท) |
|--------------------------------|---|
| 12 บาท | 8 บาท |
| 14 บาท | 10 บาท |
| 16 บาท | 11 บาท |
| 18 บาท | 13 บาท |
| 20 บาท | 14 บาท |
| 22 บาท | 15 บาท |
| 24 บาท | 17 บาท |

ราคาจำหน่ายคูปองตัวโดยสารรถประจำทาง

| ค่าคูปอง | ราคาเต็ม | | ราคาจำหน่าย |
|------------------|----------|------------------|------------------|
| | ราคาใบ | ราคา/เล่ม(25 ใบ) | ราคา/เล่ม(25 ใบ) |
| คูปองราคา 4 บาท | 4 บาท | 100 บาท | 90.00 บาท |
| คูปองราคา 5 บาท | 5 บาท | 125 บาท | 112.50 บาท |
| คูปองราคา 6 บาท | 6 บาท | 150 บาท | 135.00 บาท |
| คูปองราคา 9 บาท | 9 บาท | 225 บาท | 202.50 บาท |
| คูปองราคา 11 บาท | 11 บาท | 275 บาท | 247.50 บาท |
| คูปองราคา 13 บาท | 13 บาท | 325 บาท | 292.50 บาท |
| คูปองราคา 15 บาท | 15 บาท | 375 บาท | 337.50 บาท |
| คูปองราคา 17 บาท | 17 บาท | 425 บาท | 382.50 บาท |
| คูปองราคา 19 บาท | 19 บาท | 475 บาท | 427.50 บาท |
| คูปองราคา 21 บาท | 21 บาท | 525 บาท | 472.50 บาท |

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นายสมุห์ สาคร (2549:บทคัดย่อ) การจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษา อำเภอสังขะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3 การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร และเปรียบเทียบปัญหาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน อำเภอสังขะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยศึกษาค้นคว้าคือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 20 คน ครูผู้สอนในสถานศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวน 105 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน จากประชากรจำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสอบถามความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที่ ($t - test$) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความเห็นต่อการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความเห็นต่อการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีมและการฝึกอบรมและการประชุมเชิงปฏิบัติการอยู่ในลำดับที่ 1 และ 2 ด้านความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดกิจกรรม ทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่างมีความเห็นต่อปัญหาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอำเภอสังขะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3 จากการทดสอบสมมติฐาน โดยรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรม พบว่า กิจกรรมที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็น ต่อปัญหาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของอำเภอสังขะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3 โดยรวมไม่แตกต่างกัน สุริย์พร สุนทรสารทูล (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาการดำเนินงานการพัฒนาครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่เขตการศึกษา 1 ผลการศึกษา พบว่าจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงเรียนได้กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาบุคลากร เป็นลายลักษณ์อักษรจากทุกฝ่ายโดยการระดมความคิดมีการประชุมและแจกเอกสารในเรื่องการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาโรงเรียนมอบให้ผู้ช่วยผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา หัวหน้างาน รับผิดชอบโดยไม่มีการแต่งตั้งเป็นทางการ แต่ใช้การจัดทำคำพรรณนางาน การส่งไปเข้ารับการอบรมศึกษาดูงานให้คำปรึกษาแนะนำ มอบเอกสารให้ศึกษา ใช้อำนาจการตัดสินใจร่วมกัน การกำหนดความ

จำเป็นในการพัฒนาใช้การประชุมวิเคราะห์ความจำเป็น คู่มือปฏิบัติงานของอาจารย์ ด้านการวางแผน และการดำเนินงานโครงการพัฒนาโรงเรียนที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยเน้นความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรม โดยจัดรวมทั้งโรงเรียน และประเมินผลเมื่อสิ้นสุด โครงการจากการ สสำรวจเอกสารพบว่า โรงเรียนส่วนมาก มีโครงการพัฒนาครู อาจารย์ มีคำสั่งแต่งตั้ง มีการทำตาราง กำหนดกิจกรรมการพัฒนาใช้กิจกรรมหลายประเภท และจากการสอบถามครู อาจารย์ พบว่า โรงเรียน ได้มีการกำหนดการ 3 ขั้นตอน คือ การกำหนด ความจำเป็น การดำเนินงานและการประเมินผล ส่วน ปัญหาอุปสรรคที่พบ คือ การขาดแคลนวิทยากร งบประมาณ การประสานงาน และผู้รับการพัฒนาไม่ เห็นความสำคัญสากล รุ่งโรจน์ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาการจัดกิจกรรมการพัฒนามูลนิธิของโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัด : การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรปราการ ผล การศึกษา พบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่ มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการพัฒนามูลนิธิ มีการ แจ็งและรับทราบนโยบายอย่างกว้าง ๆ ในที่ประชุมมีการดำเนินการและการ วางแผนอย่างเป็นระบบ กิจกรรมการพัฒนามูลนิธิทั้ง 8 กิจกรรม โรงเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก แต่กิจกรรม การฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกิจกรรม ที่ผู้บริหารและครู – อาจารย์ ต้องการจัดให้มากที่สุด มีการประเมินผลการจัดกิจกรรม แต่ผู้บริหารและครูอาจารย์ มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ใน ด้านการนำผลการประเมินไปใช้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มูลนิธิ ทั้ง กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มครู – อาจารย์ มีความเห็นตรงกันว่า สาเหตุ ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดแคลน งบประมาณ ไม่มีการจัดสรรงบประมาณไว้เป็นสัดส่วน ตลอดจนขาดเอกสารวารสารและตำราทาง วิชาการที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรมจักรพงษ์ ทัพขวา (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาบทบาทในการ พัฒนามูลนิธิของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ เขตการศึกษา 1 ตามการรับรู้ของผู้บริหาร และครู – อาจารย์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารและครูอาจารย์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการพัฒนา มูลนิธิ 10 ด้าน บทบาทสำคัญที่ปฏิบัติจริงในระดับมาก ได้แก่ การสนับสนุนให้ศึกษาต่อ การประชุม และการมอบหมายงานพิเศษ ส่วนการฝึกอบรมระยะสั้น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษายานไป พร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน การระดมความคิด การจัดทัศนศึกษาดูงาน การปฐมนิเทศมูลนิธิที่บรรจุ ใหม่ และการหมุนเวียนตำแหน่งปฏิบัติจริงในระดับน้อยสำหรับในด้านการปฏิบัติทั้งสองกลุ่ม มี ความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการปฏิบัติในระดับมากทั้ง 10 ด้าน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของทั้งสอง กลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเห็นนัยสำคัญที่ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนามูลนิธิพบว่า การขาดงบประมาณมีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด ผู้บริหารสนับสนุนให้ ครูอาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนามูลนิธิได้ไม่ทั่วถึง และครู – อาจารย์ ปฏิบัติงานประจำมาก ไม่มี

เวลาเพียงพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร สมศักดิ์ คงเที่ยง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษา การศึกษาการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า

1. โรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เคยจัดและควรจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทั้ง 8 ประเภท คือ การปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ การสัมมนาทางวิชาการศึกษาและดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ การสับเปลี่ยนหน้าที่ และการพัฒนาด้านจิตใจ กิจกรรมที่ควรจัดมากที่สุด คือ การฝึกอบรมหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่วนกิจกรรมที่ไม่ควรจัดมากที่สุด คือ การสับเปลี่ยนหน้าที่

2. โรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทั้ง 8 ประเภท ในลักษณะที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ส่วนมากยังต้องมีการปรับปรุงบางส่วน

3. โรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทั้ง 8 ประการ กิจกรรมที่มีปัญหามากที่สุด คือ การสัมมนาทางวิชาการและ กิจกรรมที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ การพัฒนาด้านจิตใจ ปัญหาที่สำคัญ คือ ขาดแคลนงบประมาณผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ขาดการวางแผน ขาดแคลนเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ขาดความร่วมมือจากบุคลากร และขาดการประสานงาน

4. ข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรม ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค มีทั้งลักษณะกว้าง ๆ เช่น ควรจัดสรรและจัดหางบประมาณให้เพียงพอ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนเป็นต้น และเฉพาะแต่ละกิจกรรม เช่น กิจกรรมการสัมมนาทางวิชาการ ควรลดภาระงานสอนของอาจารย์เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสเข้าร่วมในการสัมมนาทางวิชาการ และควรจัดกิจกรรมในช่วงวันหยุดหรือปิดภาคเรียน เป็นต้น

ชวน เฉลิมโฉม (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาการศึกษาวิธีการพัฒนาบุคลากรในสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอศีร์ษะเกษ ปี พ.ศ. 2535 ผลการวิจัย พบว่า วิธีการพัฒนาบุคลากรในสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอศีร์ษะเกษที่ใช้มากที่สุด คือ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม และศึกษาดูงาน และที่ใช้ น้อยที่สุด คือ การสับเปลี่ยนหน้าที่และการประชุมเชิงปฏิบัติการ สำหรับปัญหาที่พบ คือบุคลากรที่ไปศึกษาดูงานไม่นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับปรับปรุงการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ไปศึกษาต่อไม่ตรงกับความต้องการของสำนักงาน ขาดการติดตามประเมินผลหลังการอบรมว่าได้ผลคุ้มค่าเพียงใด ขาดผู้ริเริ่ม และขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างแท้จริง

แฮนสัน (Hanson, 1994 : 3661-A อ้างถึงใน สุนทร ไชยพันธ์ 2546 : 36) ได้วิจัยเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพบุคลากรในบริษัท ด้านการช่วยเหลือบุคลากรในสหรัฐอเมริกา พบว่าบริษัทส่วนใหญ่เน้นการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมบุคลากรของตนเองมากที่สุด เมื่อสำรวจข้อมูลครั้งที่สองพบว่า มีบริษัทที่จะต้องฝึกอบรมบุคลากรเพิ่มเติมเป็นพิเศษเพื่อลดการลงทุนและเป็นหนี้สินจำนวน 12 บริษัท และการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การลงทุนของบริษัทในด้านการพัฒนาบุคลากร มีปัจจัยพื้นฐานสองสาเหตุ คือ เพื่อพัฒนาความชำนาญในการทำงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและการจัดการของแต่ละบุคคล และเพื่อพัฒนาความคิดเห็นของการยอมรับความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานนั้นๆ พัฒนาก้าวหน้าต่อไปได้ ดังนั้นจากผลงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ผู้บริหารองค์กรควรสนใจและมุ่งเน้น คือ ปัจจัยด้านทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านระบบประกันคุณภาพ และปัจจัยด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยตรง ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน หากผู้บริหารองค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในปี พ.ศ.2552 แยกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

| | | |
|----------------------------|----------|--------------|
| 1. พนักงานธุรการ | จำนวน | 20 คน |
| 2. พนักงานการเงินค่าโดยสาร | จำนวน | 7 คน |
| 3. พนักงานบัญชีค่าโดยสาร | จำนวน | 7 คน |
| 4. พนักงานนายท่า | จำนวน | <u>15</u> คน |
| | รวมจำนวน | <u>49</u> คน |

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานธุรการ พนักงานการเงินค่าโดยสาร พนักงานบัญชีค่าโดยสาร และพนักงานนายท่า กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร ในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังนี้

1. ทักษะในการทำงาน
2. ระบบประกันคุณภาพ
3. ความรู้เรื่อง IT
4. มารยาทการให้บริการ
5. บุคลิกภาพ
6. ประกอบอาชีพพิเศษ

2. การสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 2.1 ศึกษางานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมพัฒนาบุคลากร
- 2.2 ร่างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
- 2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรง ของเนื้อหาข้อคำถามแต่ละตอน แต่ละคำถาม
- 2.4 นำแบบสอบถามไปใช้กับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล และขอความร่วมมือจากพนักงานประจำสำนักงาน พนักงานขับรถโดยสาร ในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในการตอบแบบสอบถาม
2. หลังจากได้รับการอนุญาตจากผู้อำนวยการกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แล้วผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามงานศึกษาให้ประชากรด้วยตัวเอง
3. ผู้ศึกษาส่งและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลจากการสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หาความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง เกณฑ์การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100)

การแปลความหมายระดับคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กำหนดตามเกณฑ์เฉลี่ยคะแนนดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2534: 117)

| | | |
|--------------------|-------------|--|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.00 – 1.50 | หมายถึง ความต้องการในปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับน้อยมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.51 – 2.50 | หมายถึง ความต้องการในปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับน้อย |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 2.51 – 3.50 | หมายถึง ความต้องการในปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 3.51 – 4.50 | หมายถึง ความต้องการในปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 4.51 – 5.00 | หมายถึง ความต้องการในปัจจัยด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด |

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอ ดังนี้

4.1 สภาพข้อมูลของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

4.2 ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

4.1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 24 | 49.0 |
| หญิง | 25 | 51.0 |
| รวม | 49 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 5 | 10.2 |
| 25-30 ปี | 4 | 8.2 |
| 31-40 ปี | 19 | 38.8 |
| มากกว่า 40 ปี | 21 | 42.9 |
| รวม | 49 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และอายุ 25-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 2 | 4.1 |
| มัธยมศึกษา | 19 | 38.8 |
| อนุปริญญา | 9 | 18.4 |
| ปริญญาตรี | 17 | 34.7 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2 | 4.1 |
| รวม | 49 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ระดับอนุปริญญา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

| ประเภทตำแหน่ง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------------|
| พนักงานธุรการ | 20 | 40.8 |
| พนักงานการเงินค่าโดยสาร | 7 | 14.3 |
| พนักงานบัญชีค่าโดยสาร | 7 | 14.3 |
| พนักงานนายท่า | 15 | 30.6 |
| รวม | 49 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในประเภทพนักงานธุรการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ ประเภทพนักงานนายท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 พนักงานการเงินค่าโดยสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และพนักงานบัญชีค่าโดยสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2 | 4.1 |
| 10,001-20,000 บาท | 9 | 18.4 |
| 20,001-30,000 บาท | 21 | 42.9 |
| 30,001-40,000 บาท | 16 | 32.7 |
| มากกว่า 40,001 บาท | 1 | 2.0 |
| รวม | 49 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และรายได้มากกว่า 40,001 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

4.2 วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยรวมและรายด้าน

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|---------------------------------|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. ด้านทักษะในการทำงาน | 4.11 | 0.59 | มาก | 4 |
| 2. ด้านระบบประกันคุณภาพ | 4.12 | 0.61 | มาก | 3 |
| 3. ด้านความรู้เรื่อง IT | 3.62 | 0.93 | มาก | 5 |
| 4. ด้านมารยาทการให้บริการ | 4.16 | 0.57 | มาก | 2 |
| 5. ด้านบุคลิกภาพ | 4.17 | 0.66 | มาก | 1 |
| 6. ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ | 2.29 | 0.97 | น้อย | 6 |
| รวมเฉลี่ย | 3.74 | 0.45 | มาก | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสูงสุด คือ ด้านบุคลิกภาพ ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.66$) รองลงมาคือ ด้านมารยาทการให้บริการ ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.57$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการต่ำที่สุด คือ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ ($\mu = 2.29$, $\sigma = 0.97$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

| ด้านทักษะในการทำงาน | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|---|-------|----------|-------|--------|
| 1. การให้ความสะดวกกับเพื่อนร่วมงาน | 4.06 | 0.77 | มาก | 3 |
| 2. การให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน | 3.91 | 0.76 | มาก | 5 |
| 3. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน | 4.16 | 0.83 | มาก | 2 |
| 4. ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 4.06 | 0.80 | มาก | 4 |
| 5. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ | 4.33 | 0.69 | มาก | 1 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 4.11 | 0.59 | มาก | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสูงที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ($\mu = 4.33$, $\sigma = 0.69$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการต่ำที่สุด คือ การให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.76$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านระบบประกันคุณภาพ | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|------------------------------|-------|----------|-------|--------|
| 1. เป็นคนมีระเบียบและมีวินัย | 4.06 | 0.77 | มาก | 2 |
| 2. เป็นคนรักความสะอาด | 3.96 | 0.68 | มาก | 3 |
| 3. มีความซื่อสัตย์ สุจริต | 4.35 | 0.72 | มาก | 1 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 4.12 | 0.61 | มาก | |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสูงที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\mu = 4.35$, $\sigma = 0.72$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เป็นคนมีระเบียบและมีวินัย ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.77$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการต่ำที่สุด คือ เป็นคนรักความสะอาด ($\mu = 3.96$, $\sigma = 0.68$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT โดยรวมและรายข้อ

| ด้านความรู้เรื่อง IT | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|------------------------|-------|----------|-------|--------|
| 1. โปรแกรม word | 3.53 | 1.24 | มาก | 5 |
| 2. โปรแกรม Internet | 3.69 | 1.18 | มาก | 1 |
| 3. โปรแกรม Excel | 3.59 | 0.98 | มาก | 4 |
| 4. โปรแกรม power point | 3.67 | 1.14 | มาก | 2 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 3.62 | 0.63 | มาก | |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับหนึ่ง คือ โปรแกรม Internet ($\mu = 3.69$, $\sigma = 1.18$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ โปรแกรม power point ($\mu = 3.67$, $\sigma = 1.14$) และโปรแกรม Excel ($\mu = 3.59$, $\sigma = 0.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการต่ำที่สุด คือ โปรแกรม word ($\mu = 3.53$, $\sigma = 1.24$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านมารยาทการให้บริการ | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|--|-------|----------|-------|--------|
| 1. การพูดจาไพเราะในสถานที่ทำงาน | 4.14 | 0.79 | มาก | 3 |
| 2. ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน | 4.04 | 0.68 | มาก | 4 |
| 3. เป็นคนสุภาพอ่อนน้อม | 4.14 | 0.68 | มาก | 2 |
| 4. ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับองค์การ | 4.31 | 0.77 | มาก | 1 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 4.16 | 0.57 | มาก | |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับที่ 1 คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับองค์การ ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.77$) รองลงมาคือ เป็นคนสุภาพอ่อนน้อม ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับสุดท้าย คือ ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.04$, $\sigma = 0.68$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านบุคลิกภาพ | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|---------------------------------|-------|----------|-------|--------|
| 1. การแต่งกายสะอาด และเรียบร้อย | 4.29 | 0.76 | มาก | 1 |
| 2. เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน | 4.16 | 0.69 | มาก | 2 |
| 3. ดูแลใส่ใจสุขภาพตนเอง | 4.06 | 0.83 | มาก | 3 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 4.17 | 0.66 | มาก | |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.17$, $\sigma = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับที่หนึ่ง คือ การแต่งกายสะอาด และเรียบร้อย ($\mu = 4.29$, $\sigma = 0.76$) รองลงมาคือ เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.69$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับสุดท้าย คือ ดูแลใส่ใจสุขภาพตนเอง ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.83$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ โดยรวมและรายข้อ

| ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|-----------------------------------|-------|----------|-------|--------|
| 1. ขับรถรับจ้างสาธารณะ | 2.41 | 1.15 | น้อย | 1 |
| 2. ขายสินค้าและบริการอื่น ๆ | 2.41 | 1.21 | น้อย | 2 |
| 3. รับจ้างซ่อมแซมเครื่องใช้ต่าง ๆ | 2.04 | 1.12 | น้อย | 3 |
| รวมค่าเฉลี่ย | 2.29 | 0.97 | น้อย | |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.29$, $\sigma = 0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับที่หนึ่ง คือ ขับรถรับจ้างสาธารณะ ($\mu = 2.41$, $\sigma = 1.15$) รองลงมาคือ ขายสินค้าและบริการอื่น ๆ ($\mu = 2.41$, $\sigma = 1.21$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการอันดับสุดท้าย คือ รับจ้างซ่อมแซมเครื่องใช้ต่าง ๆ ($\mu = 2.04$, $\sigma = 1.12$)

ตารางที่ 4.13 ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถ
ที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของตำแหน่ง

(n = 49)

| ประเภทตำแหน่ง | จำนวน(คน) | μ | σ | แปลผล | อันดับ |
|-------------------------|-----------|-------|----------|---------|--------|
| พนักงานธุรการ | 20 | 3.73 | 0.39 | มาก | 3 |
| พนักงานการเงินค่าโดยสาร | 7 | 3.38 | 0.39 | ปานกลาง | 4 |
| พนักงานบัญชีค่าโดยสาร | 7 | 3.83 | 0.43 | มาก | 2 |
| พนักงานนายท่า | 15 | 3.89 | 0.48 | มาก | 1 |

จากตารางที่ 4.13 ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของตำแหน่ง พบว่า พนักงานตำแหน่ง พนักงานธุรการ, พนักงานการเงินค่าโดยสาร, พนักงานบัญชีค่าโดยสาร และ พนักงานนายท่า มีความต้องการการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.38, 3.83 และ 3.89 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน แสดงว่า ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามประเภทของตำแหน่ง โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยรวบรวม และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 49 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยรวบรวม และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25-30 ปี น้อยที่สุด ตามลำดับ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ระดับอนุปริญญา ส่วนระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาและระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีตำแหน่งพนักงานธุรการมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานนายท่า ส่วน พนักงานการเงินค่าโดยสาร และพนักงานบัญชีค่าโดยสาร น้อยที่สุด ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 40,001 บาท น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

1. ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการมีมารยาทกับเพื่อนร่วมงาน ด้านระบบประกันคุณภาพ ด้านทักษะในการทำงาน และด้านความรู้เรื่อง IT ส่วนด้านที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ

2. ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ความรับผิดชอบหน้าที่ รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การให้ความสะดวกกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้าน ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ การให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

3. ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ เป็นคนมีระเบียบและมีวินัย ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ เป็นคนรักความสะอาด ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

4. ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ โปรแกรม Internet รองลงมาคือ โปรแกรม power point และ โปรแกรม Excel ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ โปรแกรม word ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

5. ความต้องการการพัฒนาดตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับของค์การ รองลงมาคือ เป็นคนสุภาพอ่อนน้อม และการพูดจาไพเราะในสถานที่ทำงาน ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาดตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

6. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถ ที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ การแต่งกายสะอาด และเรียบร้อย รองลงมาคือ เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ ดูแลใส่ใจสุขภาพตนเอง ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับมาก

7. ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถ ที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสูงที่สุด คือ ขับรถรับจ้างสาธารณะ รองลงมาคือ ขายสินค้าและบริการอื่น ๆ ส่วนข้อที่มีความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรต่ำที่สุด คือ รับจ้างซ่อมแซมเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งทุกข้ออยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผลจากการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามประเภทของตำแหน่งงาน พบว่า ทุกตำแหน่งมีความต้องการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

5.2 อภิปรายผล

ด้านทักษะในการทำงาน

การศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านทักษะในการทำงาน เป็นอันดับแรก คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลแต่ละคนมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพอสมควร และองค์การได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ของแต่ละคนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ยังมีการกำหนดโทษสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่บกพร่องไว้อย่างชัดเจน จากผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภูมิชัย ทิพนนตร (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการครู โรงเรียนมัธยม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ด้านทักษะในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านระบบประกันคุณภาพ

การศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านระบบประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก โดย

ความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านระบบประกันคุณภาพ เป็นอันดับแรก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันการปฏิบัติงานต้องผ่านกระบวนการประกันคุณภาพ จึงทำให้พนักงานมีความคุ้นเคยและปฏิบัติอยู่เสมอ และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดีอีกด้วย จากผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อิศราภรณ์ สุชีลักษณ์ (2548 : 87) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารในเรื่องระบบประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

ด้านความรู้เรื่อง IT

การศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านความรู้เรื่อง IT อยู่ในระดับมาก โดยความต้องการในการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้เรื่อง IT เป็นอันดับแรก คือ โปรแกรม Internet ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการดำรงชีวิตในปัจจุบันเรื่องเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ รวมถึงการปฏิบัติงานอีกด้วย หากพนักงานมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นรวดเร็วยิ่งขึ้น จากผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังคณา พงศ์พินิตานนท์ (2548 : 65) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องอุปกรณ์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก

ด้านมารยาทการให้บริการ

การศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านมารยาทการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยความต้องการในการพัฒนาตนเอง ด้านมารยาทการให้บริการ เป็นอันดับแรก คือ ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับองค์การ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการอยู่ร่วมกันในสังคม หรือปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข เรื่องมารยาทเป็นส่วนสำคัญ ฉะนั้นทุกคนจึงมีความตระหนักในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บันลือศักดิ์ สัตตานนท์ (2545 : 58) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านการอยู่ร่วมกันในสังคม อยู่ในระดับมาก

ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ

การศึกษา เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ อยู่ในระดับน้อย โดยความต้องการในการพัฒนาตนเอง ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ เป็นอันดับแรก คือ ขับรถรับจ้างสาธารณะ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาวะปัจจุบันค่าครองชีพค่อนข้างสูง ประกอบกับสังคมเมือง

การดำรงชีวิตทุกด้านต้องอาศัยเงิน ฉะนั้นทุกคนจึงต้องการมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังคณา พงศ์พนิตานนท์ (2548 : 65) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทัณฑสถานวิหน์มุกกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเสริมอยู่ในระดับน้อย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในหน่วยงาน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ด้านการประกอบอาชีพพิเศษ บุคลากรกองการเดินรถที่ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด ฉะนั้นผู้บริหารควรมีการส่งเสริมในด้านนี้สำหรับบุคลากรเพื่อให้การดำรงชีวิตในปัจจุบันมีความสมบูรณ์ขึ้น

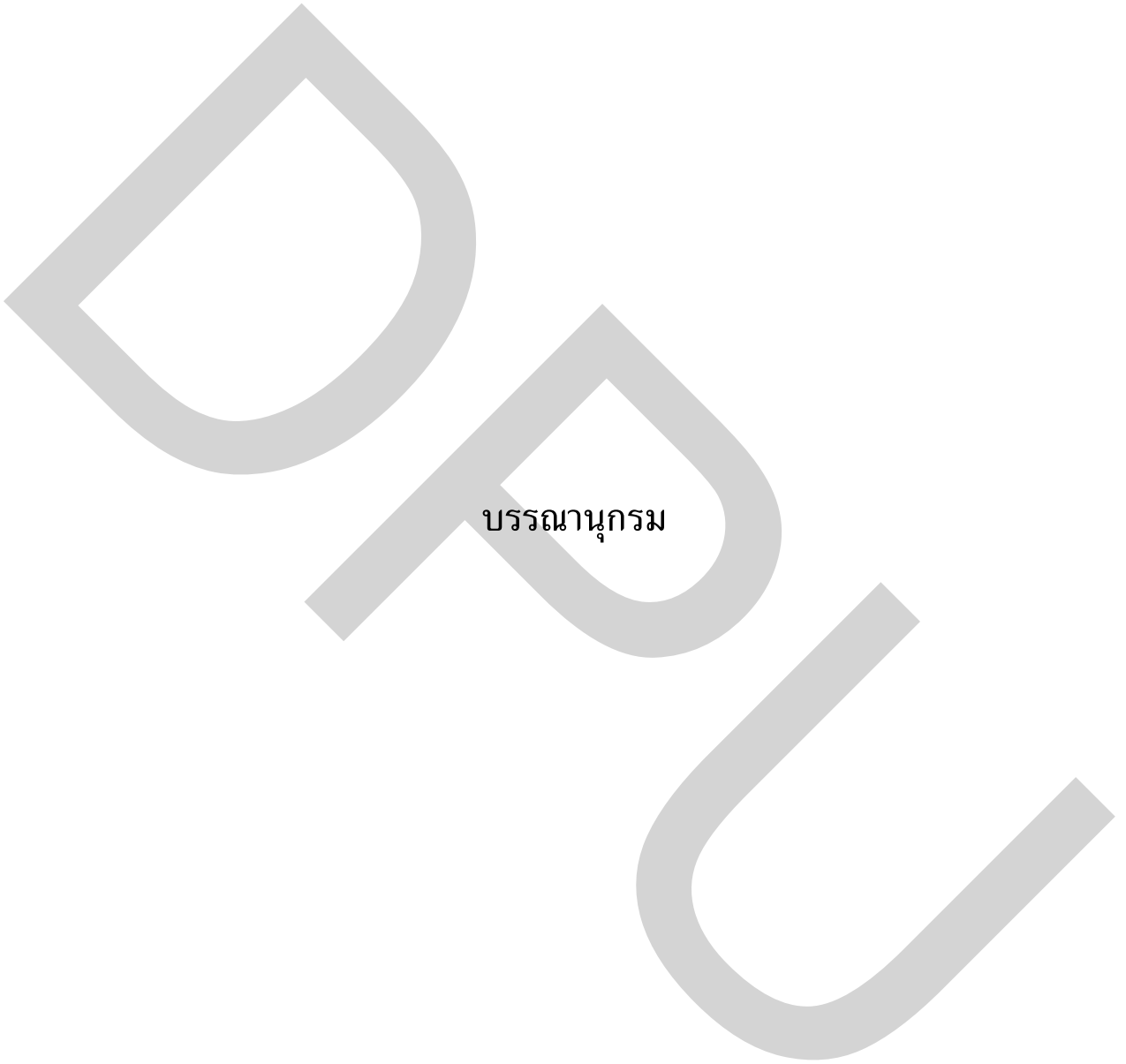
1.2 จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้เรื่อง IT ยังมีความพึงพอใจไม่สูงเท่าใดนัก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรยังมีความต้องการพัฒนาในเรื่องนี้อีกมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนเพิ่มเติม เพราะในปัจจุบันความรู้เรื่อง IT มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างมาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกองการเดินรถที่ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากองการเดินรถอื่นๆ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเอง ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ เช่น ความผูกพันในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ มาเป็นตัวแปรเพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่น ประกอบการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้นด้วย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กิติมา ปรีดีดิถก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- ไกรศักดิ์ รักษ์ดีช่วย. (2545). ความต้องการพัฒนาตนเองในการบริหารสายวิชาการตามแนว
ปฏิรูปการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ
นครศรีธรรมราช, ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2540). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). องค์กรและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทย
วัฒนาพานิช.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น (1977).
- บันลือศักดิ์ สิตตานนท์. (2545). ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารศูนย์บริการ
การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในเขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประคอง กรรณสูต. (2534). สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- พิเศษฐ สุทธิวิรัตน์. (2540). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะ
ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (กศ.ม.). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2524). การพัฒนาการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุ
ศาสตร์, สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

- วาสนา สิงห์โกวิท. (2533). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วินิจ เกตุขำ. (2535). มนุษย์สัมพันธ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพยสุทธิ.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: อักษรการพิมพ์.
- สุชา ไอยราพงศ์. (2542). การพัฒนาตน. สงขลา: คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร. (2546). การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไปที่มีต่อการดำเนินงานของ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อังคณา พงศ์พนิตานนท์. (2548). ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- อิสราภรณ์ สุชีลักษณ์. (2548). ความต้องการพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

ร.๑๐.๑-๕ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๙๕๔-๓๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/05206

8 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายนิพนธ์ เทียวพานิช

ด้วย นายสมพร โสแพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเคินรด 1 เขตการเคินรดที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอลความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิกา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายสมพร โสแพ 081-610-5206)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

๑๑๐ ๑-๔ ถนนประชาชื่น หล้าสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๒) ๙๕๔-๗๙๐๐ โทรสาร (๐๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.56u.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/05206

8 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายสมศักดิ์ สุขสดใส

ด้วย นายสมพร โผแพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายสมพร โผแพ 081-610-5206)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

๑๑๐ ๔-๔ ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๒๖๒) ๕๕๗-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.57u.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/05206

8 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นางสาวสุวรรณี ลีลาธนาวิทย์

ด้วย นายสมพร โสแพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายสมพร โสแพ 081-610-5206)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการประสานความรู้ธุรกิจ

๑๑๐-๑-๕ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.58

www.58j.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/05205

8 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน นายนิพนธ์ เทียวพานิช

ด้วย นายสมพร โผแพ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการศึกษา จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขออนุญาตแจกแบบสอบถามภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำสารนิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายสมพร โผแพ 081-610-5206)



ภาคผนวก ข.
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร

กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง ความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. การตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้รับจะ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
3. ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร นำไปพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ เพื่อการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1

- ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2

- สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|---|-------------|------------|
| 5 | หมายความว่า | มากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | มาก |
| 3 | หมายความว่า | ปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | น้อย |
| 1 | หมายความว่า | น้อยที่สุด |

เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วกรุณาส่งคืน นายสมพร โปแพ กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภายในวันที่ 5 พฤษภาคม 2553

แบบสอบถาม ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับท่าน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 30 ปี 31 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทบุคลากร

- พนักงานธุรการ
- พนักงานการเงินค่าโดยสาร
- พนักงานบัญชีค่าโดยสาร
- พนักงานนายท่า

5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 10,001 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท
- 30,001 - 40,000 บาท
- มากกว่า 40,001 บาท

แบบสอบถาม ตอนที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากร
กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาตนเอง
ของบุคลากรกองเดินรถที่ 1 เขตการเดินรถที่ 5

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องในตารางที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของ
ท่าน ตามลำดับความมากน้อย เพียงข้อละ 1 คำตอบ ซึ่งมีค่าระดับความคิดเห็น ดังนี้

| | | |
|---|-------------|-------------------------|
| 5 | หมายความว่า | ต้องการพัฒนา มากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ต้องการพัฒนา มาก |
| 3 | หมายความว่า | ต้องการพัฒนา ปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ต้องการพัฒนา น้อย |
| 1 | หมายความว่า | ต้องการพัฒนา น้อยที่สุด |

| ข้อความถาม | ระดับความต้องการในการพัฒนา | | | | |
|---|----------------------------|-------|---------|-------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <u>ทักษะในการทำงาน</u> | | | | | |
| 1. การให้ความสะดวกกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 2. การให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 3. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน | | | | | |
| 4. ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | | | | | |
| 5. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | | | | | |
| <u>ระบบประกันคุณภาพ</u> | | | | | |
| 1. เป็นคนมีระเบียบและมีวินัย | | | | | |
| 2. เป็นคนรักความสะอาด | | | | | |
| 3. มีความซื่อสัตย์ สุจริต | | | | | |

| ข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------|---------|-------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความรู้เรื่อง IT | | | | | |
| 1. โปรแกรม word | | | | | |
| 2. โปรแกรม Internet | | | | | |
| 3. โปรแกรม Excel | | | | | |
| 4. โปรแกรม power point | | | | | |
| มารยาทการให้บริการ | | | | | |
| 1. การพูดจาไพเราะในสถานที่ทำงาน | | | | | |
| 2. ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 3. เป็นคนสุภาพอ่อนน้อม | | | | | |
| 4. ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับองค์กร | | | | | |
| บุคลิกภาพ | | | | | |
| 1. แต่งกายสะอาด และเรียบร้อย | | | | | |
| 2. เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 3. ดูแลใส่ใจสุขภาพตนเอง | | | | | |
| การประกอบอาชีพพิเศษ | | | | | |
| 1. ขับรถรับจ้างสาธารณะ | | | | | |
| 2. ขายสินค้าและบริการอื่น ๆ | | | | | |
| 3. รับจ้างซ่อมแซมเครื่องใช้ต่าง ๆ | | | | | |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

นายสมพร โผแพ

ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป 2 ปี)

สาขาศิลปศาสตร์

วิทยาลัยครูสวนสุนันทา

ปีการศึกษา 2530

พนักงานธุรการ 4

กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 1 เขตการเดินรถที่ 5

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ตำบลบางมด อำเภอทุ่งครุ

จังหวัดกรุงเทพ

โทร.ที่ทำงาน.024264607

โทร.มือถือ 081-610-2506

E-mail. Popar.porn@chaiyo.com