

A

บทที่ 1

บทนำ



## 1. ความสำคัญของเรื่อง

การสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการสาธารณูปโภค มีขอบเขตความรับผิดชอบในกิจการสื่อสารของประเทศ ด้านการปฏิบัติไปรษณีย์และโทรคมนาคม ทั้งหมด (ยกเว้นโทรศัพท์ในประเทศ) ดังนั้นกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทย จึงมีขอบข่ายเพื่อสนองความต้องการของมหาชนหลายประการ อาทิเช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสาร การช่วยอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการค้า การแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมและการพัฒนาประเทศ ตลอดจนช่วยปรับปรุงสถานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ในเชิงการศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตระหนักถึงความรับผิดชอบที่ได้รับ จึงพยายามที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพให้บริการแก่สาธารณชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว แน่نون สม่ำเสมอ ปลอดภัย และประหยัด ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณชนที่เพิ่มขึ้นทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน การสื่อสารแห่งประเทศไทย นอกจากจะได้นำเอาวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาปรับปรุงการดำเนินงานแล้ว ยังจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรโดยอาศัยการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญ ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังที่จะเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับระบบงานยิ่งขึ้น

การฝึกอบรมที่สามารถดำเนินงานอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนจะมีส่วนทำให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างได้ผลยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้จะต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากบุคลากรขององค์การเป็นสำคัญ

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

มีสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงวิธีการดำเนินงานฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
2. สสำรวจถึงความคิดเห็นของบุคลากรของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีต่อการฝึกอบรม
3. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการฝึกอบรม

4. เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว และแนวทางที่ควรปฏิบัติในอนาคต

### 3. สัมมนาดูงาน

1. วิทยาการขาดความพร้อมในการฝึกอบรม
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถและความเหมาะสมไม่ตรงกับหลักสูตร

### 4. ขอบเขตของการค้นคว้าวิจัย

ในการวิจัยนี้จะศึกษาถึงการฝึกอบรมพนักงาน ลูกจ้างการสื่อสารแห่งประเทศไทยภายใต้การดำเนินงานของกองฝึกอบรม การสื่อสารแห่งประเทศไทย

### 5. วิธีดำเนินการค้นคว้าวิจัย

ในการดำเนินการค้นคว้าวิจัยวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้ใช้วิธีการค้นคว้าและศึกษาถึงการดำเนินงานฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้ คือ

#### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ

##### 1.1 จากการสัมภาษณ์

ก. ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายเพื่อค้นหาถึงหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากร การสำรวจหาความเป็นในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรม

ข. คณะกรรมการการศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในการดำเนินงานฝึกอบรม เพื่อทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น และแผนการดำเนินงานในอนาคต

ค. ผู้บริหารงานฝึกอบรม อันได้แก่ ผู้อำนวยการกองฝึกอบรม หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และผู้รับผิดชอบหลักสูตร ทั้งนี้เพราะ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ที่รู้ถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ กระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดการฝึกอบรม

1.2 จากแบบสอบถาม โดยการออกแบบสอบถามไปยังบุคคลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

ก. วิทยาการ

วิทยาการซึ่งเป็นหน่วยงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย กองฝึกอบรมได้  
จัดทำบัญชีรายชื่อไว้ การส่งแบบสอบถามสามารถกระทำได้ทุกคน โดยส่งผ่านกองต้นสังกัดของวิทยาการ  
เหล่านั้น

- วิทยาการกองฝึกอบรม ส่งแบบสอบถาม 33 ชุด ได้รับแบบสอบถาม  
กลับคืน 21 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.63

- วิทยาการกองต่าง ๆ ยกเว้นกองฝึกอบรม ส่งแบบสอบถาม 71 ชุด  
ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 38 ชุด คิดเป็นร้อยละ 53.52

วิทยาการซึ่งเป็นบุคคลภายนอกการสื่อสารแห่งประเทศไทย กองฝึกอบรม  
มิได้จัดทำบัญชีรายชื่อไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงพิจารณาจากการฝึกอบรมในช่วงปีงบประมาณ  
2524-2525 ซึ่งมีวิทยากรภายนอกทั้งสิ้น 33 คน ในการแจกแบบสอบถามได้ค่าฟังถึงระยะเวลา  
อันจำกัด และความสามารถในการเก็บข้อมูลด้วยตนเองเป็นสำคัญ จึงได้ส่งแบบสอบถาม 20 ชุด  
ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 11 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55

ข. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงปีงบประมาณ 2526 จึงไม่  
สามารถทราบจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในปีงบประมาณดังกล่าวได้ทั้งหมด การกำหนดตัวอย่างใน  
การวิจัยเชิงพิจารณาจากรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2524 และ 2525  
ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4058 คน เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

หลักสูตร

- ด้านการไปรษณีย์	2423 คน
- ด้านโทรคมนาคม	556 คน
- ด้านการบริหาร	467 คน
- ด้านธุรการ	252 คน
- ด้านทั่วไป	360 คน

(ไม่รวมหลักสูตรปฐมนิเทศ)

การกำหนดตัวอย่างในการสำรวจค่าดัชนีถึงขนาดของตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดได้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยอาศัยตารางสำเร็จรูปของ Askin และ Colton<sup>1</sup> จะได้ขนาดของตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากร 4,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 299 ราย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้อาศัยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าจะได้รับกลับคืนเพียง 50% เท่านั้น จึงกำหนดตัวอย่างที่จะศึกษาเป็น 2 เท่าของจำนวนตัวอย่างที่กำหนดในตาราง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับคืนมาใกล้เคียงกับขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ และเนื่องจากประชากรทั้งหมดมีจำนวน 4058 คน เป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมใน 5 หลักสูตร การกำหนดตัวอย่างค่าดัชนีถึงอัตราที่เท่ากันในแต่ละหลักสูตร จึงกำหนดตัวอย่างที่จะศึกษาเป็นร้อยละ 15 ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร ซึ่งจะทำให้ได้ยอดรวมทั้งสิ้น 607 ราย อันเป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกับตัวอย่างที่ต้องการ ดังรายการที่แสดงต่อไปนี้

- ด้านไปรษณีย์	363 คน
- ด้านโทรคมนาคม	83 คน
- ด้านการบริหาร	70 คน
- ด้านธุรการ	37 คน
- ด้านทั่วไป	54 คน
รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น	607 คน

ในการสุ่มตัวอย่างนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Sampling) โดยการกำหนดค่าคงที่ (k) ซึ่งจะเป็นค่าที่จะกำหนดตัวอย่างที่จะถูกเลือกจาก

$$k = \frac{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}{\text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ}}$$

จากการคำนวณค่า k ในหลักสูตรทั้ง 5 ประเภท ปรากฏว่า k มีค่าเท่ากับ 6 ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างแรกโดยการสุ่มผลลากภายใน 6 อันดับแรก

<sup>1</sup>นราศร์ ไววณิยกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, 2525) หน้า 105.

และเลือกตัวดีไปทุกลำดับที่ 6 จนครบจำนวนตัวอย่างที่ต้องการในแต่ละหลักสูตร

จากจำนวนตัวอย่างที่สุ่มได้ทั้ง 607 รายนั้น เป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งใน ส่วนกลางและสำนักงานเขตทั่วประเทศ การเก็บรวบรวมข้อมูลส่งไปการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับแบบสอบถามโดยตรงและในระยะเวลาอันสั้น

การส่งแบบสอบถามกระทำในช่วงเดือนพฤษภาคม โดยกำหนดระยะเวลาส่งคืนเมื่อสิ้นเดือนมิถุนายน แบบสอบถามที่ส่งไป 607 ชุด มีผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา 400 ชุด โดยเป็นแบบสอบถามที่ไปได้สมบูรณ์ 389 ชุด อีก 11 เป็นแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งเกิดจากการตอบคำตอบมากกว่า 1 คำตอบ หรือไม่ตอบคำถามเลยในข้อที่ให้เลือกตอบ ส่วนอีก 186 ชุด ได้ได้ส่งแบบสอบถามคืนมาเลย และอีก 21 ชุด ไม่ได้รับแบบสอบถามที่ส่งไปให้เนื่องจากปลดเกษียณ 4 ราย ถึงแก่กรรม 2 ราย ย้ายสังกัดหน่วยงาน 7 ราย ไปอบรมภายนอกการสื่อสารแห่งประเทศไทย 4 ราย และเดินทางไปต่างจังหวัด 4 ราย

ดังนั้นแบบสอบถามจำนวน 389 ชุด จะนำมาวิเคราะห์หาคำความคิดเห็น นับเป็นแบบสอบถามที่ได้จากผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการไปรษณีย์	218	ราย
ด้านโทรคมนาคม	35	ราย
ด้านบริหาร	67	ราย
ด้านธุรการ	32	ราย
ด้านทั่วไป	37	ราย

แบบสอบถามจำนวน 389 รายที่ได้รับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 64.09 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 607 ราย

### 1.3 จากการสังเกต

- การฝึกอบรมในหลักสูตร งานประชาสัมพันธ์การโทรไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 1-4 กุมภาพันธ์ 2526 โดยได้รับการอนุญาตจากหัวหน้าแผนกวิชาการให้เข้าไปสังเกตการณ์และสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- การติดต่อวิทยากร เพื่อบรรยายในหลักสูตรผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งจัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 16-26 สิงหาคม 2526 โดยได้มีโอกาสติดตามผู้รับผิดชอบหลักสูตรเพื่อ

สิ่ง เกตขึ้นตอนในการติดต่อวิทยากร

## 2. ข้อมูลวิทยากร โดยการค้นคว้าจาก

### 2.1 หนังสือ

- หนังสือครบรอบ 5 ปี การสื่อสารแห่งประเทศไทย
- หนังสือ 100 ปี การไปรษณีย์ไทย

### 2.2 รายงาน

- รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณ 2522-2525 และแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2523-2526 ของกองฝึกอบรม

- รายงานประจำปี 2524 การสื่อสารแห่งประเทศไทย
- หลักสูตรการฝึกอบรม ปีงบประมาณ 2524 และ 2525

### 2.3 วิทยานิพนธ์

- การปรับปรุงกรมไปรษณีย์โทรเลขของ กานดา ประภัสร์ ภาควิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2520

- การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานฝึกอบรมระหว่างองค์การรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ในประเทศไทยของวิโรจน์ สิทธิผลากร ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2525

### 2.4 เอกสาร

- เอกสารประชาสัมพันธ์ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

- เอกสารประกอบการบรรยายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ที่ได้จัดทำขึ้นโดย กองฝึกอบรม

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงโอกาสที่จะใช้กระบวนการทางการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อทราบถึงการศึกษารูปแบบการฝึกอบรม รูปแบบขององค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายยิ่งขึ้น

3. เพื่อทราบถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างส่วนหนึ่งส่วนใดในการพัฒนาบุคลากรให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

7. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

วิทยาการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ความพร้อมในการฝึกอบรมของวิทยาการ หมายถึง ความสมบูรณ์ในเวลาเดียวกันของ วิทยาการขณะที่ดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่บรรยายหรือฝึกปฏิบัติการ การเตรียมตัวก่อนการบรรยายหรือฝึกปฏิบัติการ และความตั้งใจที่จะดำเนินการบรรยายหรือ ฝึกปฏิบัติการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ความสามารถตรงกับหลักสูตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่จะเรียนรู้ในหัวข้อวิชาที่ฝึกอบรม โดยที่ผู้เข้ารับการอบรมควรมีพื้นฐานความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องที่ฝึกอบรมนั้นมาก่อน

ความเหมาะสมตรงกับหลักสูตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมนั้นได้มาความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานปัจจุบัน หรืองานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต

ผู้ว่าราชการ หมายถึง ผู้ว่าราชการการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ส่วนกลาง หมายถึง สำนักงานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนภูมิภาค หมายถึง สำนักงานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร

พนักงาน หมายถึง พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างของการสื่อสารแห่งประเทศไทย