

การฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย



นางสาวประณติ วัฒนโพธิษฐ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาพหุศึกษาศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2527

ISBN 974-563-167-1

010840

1 16105175

TRAINING OF THE COMMUNICATIONS AUTHORITY OF THAILAND



Miss Pranatee Wattanabotidit

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Commerce

Department of Commerce
Graduate School

Chulalongkorn University

1984

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
 โดย นางสาวประณัติ วัฒนโพธิษฐ์
 ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจน์ ไทยอารี



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

[Signature] คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สุประดิษฐ์ บุญนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

[Signature] ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร. สุธี เอกะจิตตานนท์)

[Signature] กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ไพสิน ม่องใส)

[Signature] กรรมการ
 (คุณสัมพันธ์ กิมยงค์)

[Signature] กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพจน์ ไทยอารี)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย
 ชื่อผู้ผลิต นางสาวประภณี วัฒนโพธิ์ดิษฐ์
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพฑูริ ไทยอารี
 ภาควิชา พาณิชยศาสตร์
 ปีการศึกษา 2526



บทคัดย่อ

การสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินกิจการสาธารณูปโภค โดยให้บริการด้านไปรษณีย์ ด้านโทรคมนาคม และด้านการเงิน แก่ประชาชนและหน่วยงานทั่วไป งานในความรับผิดชอบของการสื่อสารฯ สืบได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อประเทศในทุก ๆ ด้าน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้สนองตอบความต้องการของสังคม การสื่อสารฯ จึงได้มอบหมายให้กองฝึกอบรมทำหน้าที่รับผิดชอบ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้มุ่งที่จะศึกษาถึง วิธีการดำเนินงานฝึกอบรมของการสื่อสารฯ สืบจากความคิดเห็นของบุคลากรของการสื่อสารฯ ที่มีต่อการฝึกอบรม ศึกษาค้นคว้าหนังสือ รายงาน เอกสาร และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมของการสื่อสารฯ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการฝึกอบรม ตลอดจนเสนอแนะทางแก้ไขปัญหาดัง ๆ และแนวทางที่ควรปฏิบัติในอนาคต ซึ่งทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลปฐมภูมิโดยการออกแบบสอบถามวิทยากร และ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คณะกรรมการการศึกษาและฝึกอบรม ผู้บริหารงานฝึกอบรม ตลอดจนเข้าสังเกตการณ์จัดการฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏว่า วิทยากรขาดความพร้อมในการฝึกอบรม จึงเป็นการยอมรับสัมมนิตฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสัมมนิตฐานเกี่ยวกับผู้เข้ารับการอบรมนั้นต้องได้รับการปฏิเสธ เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถและความเหมาะสม สัมพันธ์กับหลักสูตร

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการฝึกอบรมที่สำคัญ คือ กระบวนการฝึกอบรมไม่เป็นไปในลักษณะระบบเนื่องจากการขาดความสมบูรณ์ของการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม และการฝึกอบรมที่จัดขึ้นยังไม่ครอบคลุมความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ กองฝึกอบรมควรส่งเสริมสร้างความสามารถในการ
หาความจำเป็นในการฝึกอบรมให้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตลอดจนปรับปรุงการคัดกรองอบรมให้มีลักษณะ
ที่เป็นระบบตามกระบวนการฝึกอบรม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title Training of the Communications Authority of Thailand
 Name Pranatee Wattanabotidit
 Thesis Advisor Assistant Professor Phiphat Thaiarry
 Department Commerce
 Academic Year 1983



ABSTRACT

The Communications Authority of Thailand is a state enterprise which has been established to provide telecommunication, postal, and financial services to the general public as well as to businesses. Since it plays a major role affecting our country in every way, it is essential that the personnel be trained to develop their skills to better serve the country. For that reason, the Training Division has been appointed to take responsibility of such a training program.

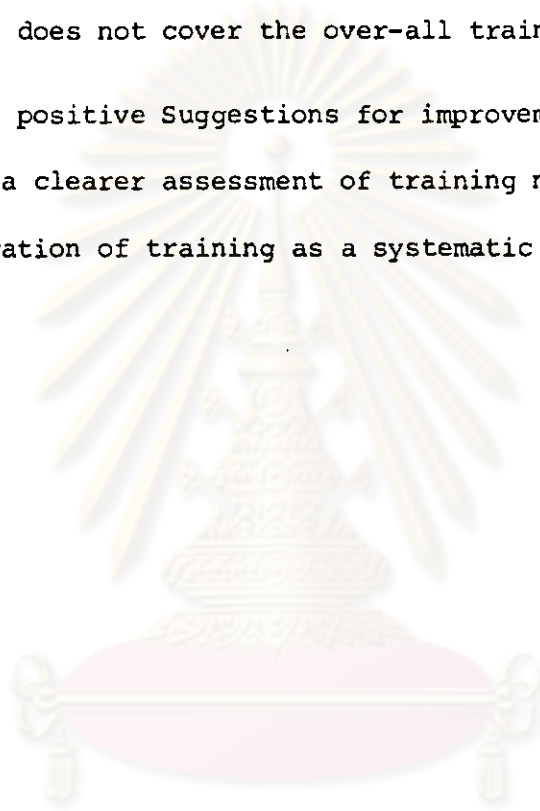
This thesis aims to study the method whereby the Communications Authority of Thailand handles personnel training by: surveying the attitudes of personnel toward the training program, studying the documents about training of the Communications Authority of Thailand, proposing recommendations and solutions for the problems, and suggesting future practices. In order to accomplish this, questionnaires were sent out to various trainees and trainees; the committee, supervisors and training administrators were interviewed; and the training administration was observed to obtain the primary data.

The results of this research show that trainers are not ready to begin instructing trainees. That is, the hypothesis about the trainers can be accepted. The hypothesis about trainees can be rejected because

the trainees have the necessary qualifications to undergo the training program.

The main problem in the administration of training is that the training is not done systematically because the evaluation process is imperfect and follow-up training is insufficient. The training program which has been set up does not cover the over-all training needs.

Here are some positive Suggestions for improvement: the Training Division should make a clearer assessment of training needs, and it should improve the administration of training as a systematic program.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของผู้ช่วยคณบดีศาสตราจารย์พัฒนา ไทยอารี ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนตลอดเวลาในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจาก รองคณบดีศาสตราจารย์ ดร.สุธี เอกะพิदानนท์ รองคณบดีศาสตราจารย์ไพสิน ผ่องใส และคุณสมพร กิมยงค์ ที่ได้กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้เขียนสิ่งขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ คุณเสงี่ยม ธรรมบำรุง รองผู้อำนวยการ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้เขียนได้ศึกษาการดำเนินงานของกองฝึกอบรมและรวบรวมความคิดเห็นจากบุคลากรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ขอขอบคุณในความร่วมมือของเจ้าหน้าที่กองฝึกอบรม วิทยาการ และพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณ คุณสุริยา กุลนิตยาภรณ์ ที่ได้ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้เขียนในทุกวิถีทางที่จะทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ได้ให้กำลังใจและกำส้งทรัพย์ในการศึกษาของผู้เขียน ตลอดมา คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบให้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการฝึกอบรมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

ประณดี วัฒนโพธิษฐ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
รายการตารางประกอบ	ญ
รายการรูปประกอบ	ฉ

บทที่

1 บทนำ	1
2 แนวความคิดในการฝึกอบรม	8
3 การสื่อสารแห่งประเทศไทย	40
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	63
5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก	148
ประวัติผู้เขียน	170

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตาราง		หน้า
ก	แสดง อัตราค่าส่งพนักงานและลูกจ้างของการสื่อสารแห่งประเทศไทย	45
1	แสดงความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม	64
2	แสดงลักษณะการเข้ารับการฝึกอบรม	65
3	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	66
4.1	แสดงความคิดเห็นหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมแล้วกับความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	67
4.2	แสดงการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความเห็นว่าการฝึกอบรมสุดไม่ครอบคลุมความจำเป็นที่เกิดขึ้น	68
5	แสดงพื้นฐานความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อเนื้อหาวิชาในหลักสูตร ...	69
6	แสดงความเหมาะสมของหลักสูตรกับงานในหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ..	70
7	แสดงประโยชน์ของการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน	72
8	แสดงการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งภายหลังการฝึกอบรม	73
9	แสดงระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง	74
10	แสดงระดับการเปลี่ยนแปลง	75
11	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อระดับตำแหน่งที่ดีมีผลมาจากการฝึกอบรม	76
12	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อระดับความรู้ของผู้ร่วมเข้ารับการฝึกอบรม	77
13	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อระดับตำแหน่งหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	78
14	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อวิทยากรในด้าน	79
14.1	... ความรู้และประสบการณ์ในวิชาที่ฝึกอบรม	80
14.2	... การเตรียมการก่อนและอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม	81
14.3	... ความตั้งใจ	82
14.4	... ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	83
14.5	... การเชื่อมโยงหลักทฤษฎีกับสภาพการปฏิบัติงาน	83

ตาราง	หน้า
14.6 ... การตรงต่อเวลา	84
15 แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อส่วนประกอบต่าง ๆ ของการคัด ฝึกอบรมที่ควรปรับปรุง	85
16 แสดงระดับการศึกษาของวิทยากร	88
17 แสดงลักษณะการเข้าเป็นวิทยากร	89
18 แสดงคุณสมบัติของวิทยากรในวิชาที่ฝึกอบรม	91
19 แสดงความตั้งใจที่จะทำหน้าที่วิทยากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร .	93
20 แสดงการทดลอง -บรรยายในเรื่องที่ฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม	94
21 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อความจำเป็นในการเตรียมการล่วงหน้าใน- วิชาที่บรรยาย/อภิปรายอยู่เป็นประจำ	96
22 แสดงระยะเวลาเตรียมตัวของวิทยากร	98
23 แสดงการรับทราบของวิทยากรต่อสภาพปัญหาของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ..	99
24 แสดงการมีส่วนร่วมของวิทยากรต่อสภาพปัญหาของการสื่อสารแห่งประเทศไทย .	100
25 แสดงการนำนโยบาย วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงานของการสื่อสารแห่ง- ประเทศไทยมาใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรม	101
26 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม	102
27 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	102
28 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อการแจ้งเวลาเตรียมตัว	103
29 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร	103
30 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้เข้ารับการ- ฝึกอบรม	104
31 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อส่วนประกอบของการจัดการฝึกอบรม	105
32 แสดงการมอบหมายหน้าที่วิทยากรให้บุคคลอื่น	107
33 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่อการทำหน้าที่วิทยากรผิดพลาดต้องงานประจำ .	108
34 แสดงความคิดเห็นต่อการได้รับคำตอบแทนเมื่อทำหน้าที่วิทยากร	109
35 แสดงความคิดเห็นของวิทยากรต่ออัตราค่าตอบแทน	111
36 แสดงความเข้าใจในวัตถุประสงค์ แผนการดำเนินงาน และนโยบายของการสื่อ- สารแห่งประเทศไทย จากคำชี้แจงของผู้บริหารงานฝึกอบรม	112

ตาราง	หน้า
37	แสดงความพร้อมในการฝึกอบรมของวิทยากร 116
38	เปรียบเทียบจำนวนวิทยากรตามลักษณะความพร้อม 118
39	เปรียบเทียบความพร้อมในการฝึกอบรมจำแนกตามประเภทวิทยากร 118
40	เปรียบเทียบสาเหตุการขาดความพร้อมในการฝึกอบรมของวิทยากร 119
41	แสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อความพร้อมของวิทยากร 120
42	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อความ- พร้อมในการฝึกอบรมของวิทยากร 121



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการรูปประกอบ

รูปประกอบที่		หน้า
1	แสดงระบบย่อยของการฝึกอบรม	19
2	แสดงความสำเร็จในการฝึกอบรม	28
3	แสดงหลักสูตรที่จะต้องฝึกอบรมพนักงานแต่ละระดับ	33
4	แสดงโครงการฝึกอบรม	34
5	แสดงโครงสร้างการสื่อสารแห่งประเทศไทย	46
6	แสดงโครงสร้างกองฝึกอบรม	53



 ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย