



บทที่ 1

บทนำ

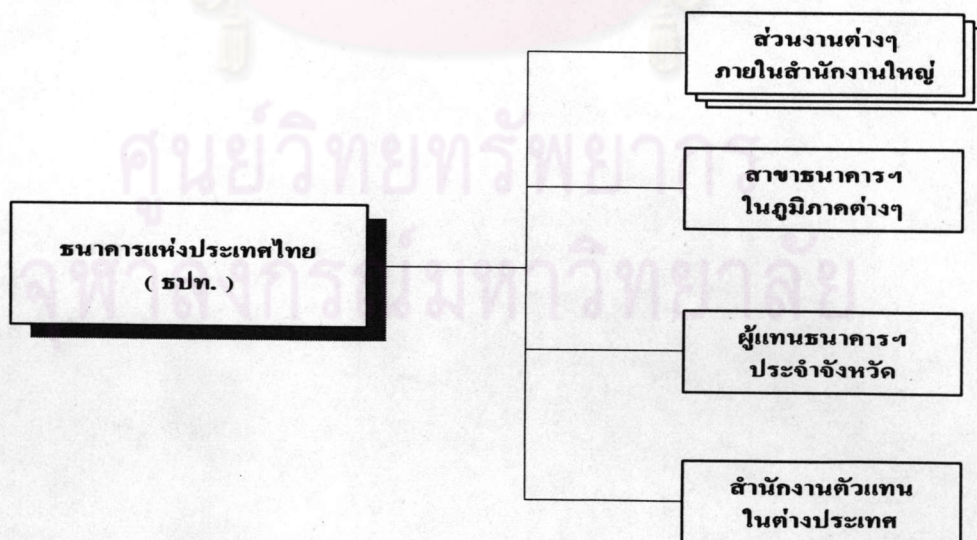
### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานธนาคารชาติไทย เป็นหน่วยงานแรกที่ได้เริ่มทำหน้าที่ธนาคารกลางของประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2482 มีฐานะเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง และหลังจากเกิดสงครามมหาเอเซียบูรพา รัฐบาลได้เปลี่ยนฐานะของสำนักงานธนาคารชาติไทยให้เป็นธนาคารกลาง โดยตราพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 ขึ้น กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจการของธนาคารกลาง และให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่กำกับกิจการของธนาคารโดยทั่วไป โดยมีคณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทย อันประกอบด้วยผู้ว่าการและรองผู้ว่าการ ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งเป็นประธานและรองประธานตามลำดับ และมีกรรมการไม่น้อยกว่า 5 ท่าน ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีเป็นผู้ควบคุมและดูแลกิจการของธนาคารในปัจจุบันนี้บทบาทและภารกิจหลักของธนาคารแห่งประเทศไทย นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเสถียรภาพทางระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสามารถแบ่งหน้าที่และภารกิจสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายการเงินและเสนอแนะนโยบายเศรษฐกิจให้แก่รัฐบาล
2. ประกอบกิจการธนาคาร โดยการให้บริการแก่ส่วนงานของราชการ รัฐวิสาหกิจและสถาบันการเงินต่าง ๆ
3. กำกับดูแลสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อให้มีความมั่นคงในกิจการ และเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

4. พัฒนาและดูแลการทำงานของระบบการเงิน
5. ให้การส่งเสริมแก่ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ธนบัตรและนำออกใช้เป็นเงินตรา
7. บริหารสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินของประเทศ
8. เป็นตัวแทนของประเทศในองค์กรระหว่างประเทศ และการให้ความร่วมมือกับธนาคารกลางของประเทศต่าง ๆ
9. เป็นแหล่งเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารทางการเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ

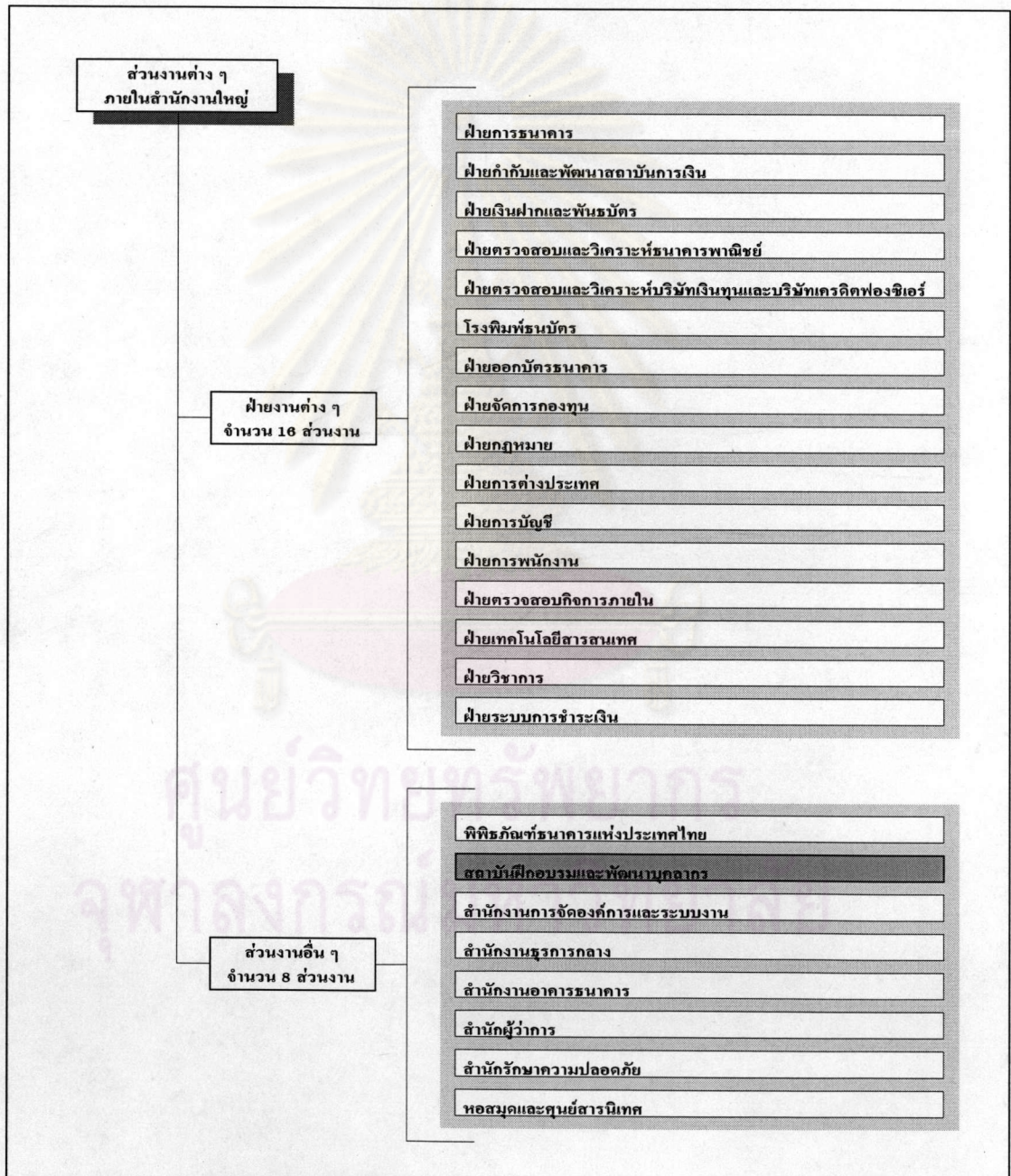
จากบทบาทและภารกิจหลัก อันสำคัญยิ่งต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีจำนวนอัตรากำลังของพนักงานในปัจจุบันมากกว่า 5000 คน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะงานของแต่ละฝ่ายงาน และโครงสร้างองค์กรของธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถแสดงได้ดังรูป



รูปที่ 1.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของธนาคารแห่งประเทศไทย

### ก. ส่วนงานภายในสำนักงานใหญ่

สำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งประเทศไทย มีส่วนงานที่มีฐานะเป็นฝ่าย 16 ส่วนงาน และส่วนงานอื่นอีก 8 ส่วนงาน ซึ่งแสดงได้ดังรูป



รูปที่ 1.2 แสดงโครงสร้างของส่วนงานภายในสำนักงานใหญ่

1. ฝ่ายการธนาคาร มีหน้าที่ปฏิบัติการทางด้านการเงินการธนาคาร ดำเนินนโยบายการเงินในส่วนที่เกี่ยวกับตลาดเงินในประเทศและต่างประเทศ บริหารเงินสำรองทางการระหว่างประเทศ โอนเงินระหว่างธนาคารทางโทรศัพท์ ส่งหลักทรัพย์ เข้าหรือถอนออกจากทุนสำรองเงินตรา ทำการกู้ยืมเงินตราต่างประเทศ และให้สินเชื่อของธนาคาร และการชำระเงินระหว่างประเทศ

2. ฝ่ายกำกับและพัฒนาสถาบันการเงิน มีหน้าที่ในการพิจารณาคำขออนุญาตและคำขอผ่อนผันต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิต ฟองซิเอร์ และกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาและปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแล และพัฒนาการดำเนินกิจการของสถาบันการเงิน ศึกษาพัฒนาธุรกิจการเงินและสถาบันการเงิน กำกับและพัฒนากิจการวิเทศธนกิจ และวิเคราะห์ฐานะและการดำเนินงานของสถาบันการเงินทั้งระบบ

3. ฝ่ายเงินฝากและพันธบัตร มีหน้าที่ดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับเงินฝากของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ รวมทั้งการโอนเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินงานสำนักหักบัญชี จัดการเกี่ยวกับการกู้เงินของรัฐบาล องค์การสาธารณะ และธนาคารแห่งประเทศไทย

4. ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์ธนาคารพาณิชย์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลตรวจสอบการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ให้อยู่ในขอบเขตแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด วิเคราะห์ฐานะและการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานด้านตรวจสอบและวิเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพ

5. ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ มีหน้าที่ควบคุมดูแล ตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ให้อยู่ในขอบเขตแห่งบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด วิเคราะห์ฐานะการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและวิเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพ

6. โรงพิมพ์ธนบัตร มีหน้าที่ออกแบบและพิมพ์ธนบัตร สิ่งพิมพ์มีค่าอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด
7. ฝ่ายออกบัตรธนาคาร มีหน้าที่ควบคุมดูแลดำเนินการด้านเงินตรา การพิสูจน์ธนบัตร หรือบัตรธนาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และพิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเกี่ยวกับทุนสำรองเงินตรา ผลประโยชน์ทุนสำรองเงินตรา และสำรองพิเศษ
8. ฝ่ายจัดการกองทุน มีหน้าที่ดำเนินกิจการของกองทุน เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน
9. ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่ให้คำปรึกษาพิจารณาและตีความกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร หรือที่ธนาคารมีความเกี่ยวข้อง และข้อบังคับ คำสั่งและเอกสารอื่น ๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวกับกฎหมาย และเตรียมการดำเนินคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของธนาคาร
10. ฝ่ายการต่างประเทศ มีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์การนำเข้า และส่งออกเงินตราต่างประเทศ และการดำเนินธุรกิจเงินตราต่างประเทศและฐานะเงินตราต่างประเทศของสถาบันที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศ
11. ฝ่ายการบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการบัญชี จัดการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินและการงบประมาณของธนาคาร
12. ฝ่ายการพนักงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการพนักงานและสวัสดิการพนักงาน
13. ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบกิจการและการดำเนินงานภายในของธนาคารเพื่อให้มีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
14. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ศึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและปฏิบัติงานของธนาคาร
15. ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่ศึกษาวิจัย และคาดคะเนภาวะเศรษฐกิจจัดทำและเผยแพร่รายงานภาวะเศรษฐกิจและสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการอื่น ๆ

16. ฝ่ายระบบการชำระเงิน มีหน้าที่พัฒนาระบบการหักบัญชีเช็ค ระหว่างธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการโอนเงินรายใหญ่ทางอิเล็กทรอนิกส์
17. พิพิธภัณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย มีหน้าที่ศึกษาประวัติเงินตราและจัดหา รวบรวม และเก็บรักษาเงินตรา หลักทรัพย์รัฐบาลและวัตถุอื่น ๆ ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ การเงินและการธนาคาร
18. สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่ในการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการให้ทุนการศึกษา
19. สำนักงานการจัดองค์การและระบบงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดวางปรับปรุงและพัฒนาองค์การ การบริหารงานระบบงานของธนาคาร
20. สำนักงานธุรการกลาง มีหน้าที่เกี่ยวกับการธุรการของธนาคาร
21. สำนักงานอาคารธนาคาร มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารและระบบวิศวกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร
22. สำนักผู้ว่าการ มีหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการ งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ งานพิธีการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานสารสนเทศ และงานแผนงานของธนาคาร
23. สำนักรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสาร สถานที่ และทรัพย์สินทั้งหมดของธนาคาร
24. หอสมุดและศูนย์สารนิเทศ มีหน้าที่จัดการดำเนินงานห้องสมุด งานสารนิเทศ งานจดหมายเหตุของธนาคาร และงานศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขา เศรษฐศาสตร์ในระบบสารนิเทศแห่งชาติ

ข. สาขาธนาคารในภูมิภาคต่าง ๆ

สาขาของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินกิจการอันเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยในเขตปฏิบัติการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ได้แก่

1. สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัด กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย อุดรธานี และอุบลราชธานี
2. สาขาภาคใต้ รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัด กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี
3. สาขาภาคเหนือ รับผิดชอบเขตปฏิบัติการจังหวัด กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

ค. ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยประจำจังหวัด

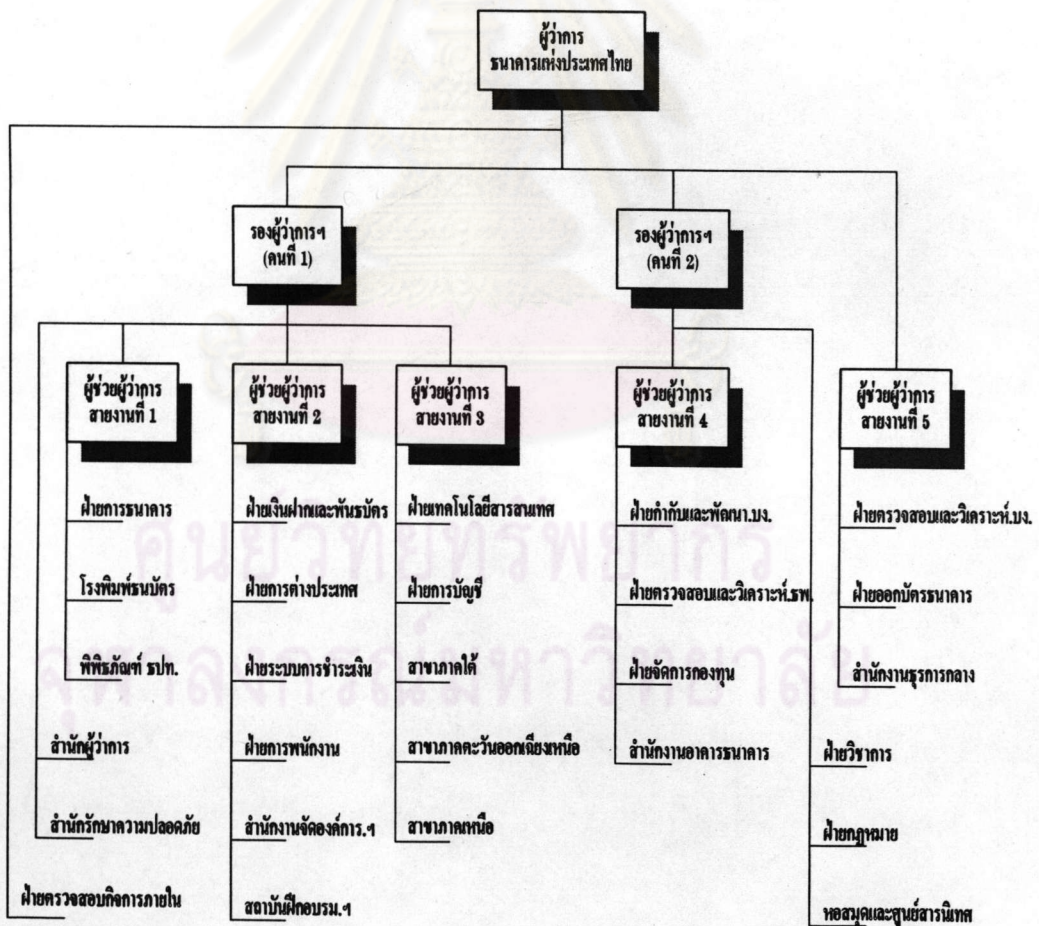
ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มอบหมายให้คลังจังหวัด/คลังอำเภอทั่วประเทศ ยกเว้นจังหวัดที่มีสาขาธนาคาร เป็นผู้แทนของธนาคารประจำจังหวัด/อำเภอต่าง ๆ โดยให้มีหน้าที่รับฝากเงินและโอนเงินทางโทรเลข โทรศัพท์ และไปรษณีย์ของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ ควบคุมดูแลเงินฝาก และจ่ายเงินตามตั๋วแลกเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย จ่ายเงินค่าแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุด จำหน่ายพันธบัตรและจ่ายค่าคืนเงินและดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นพนักงานหักบัญชีของสำนักหักบัญชีในจังหวัดที่มีสำนักหักบัญชี

ง. สำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ

มีหน้าที่ติดตามข่าวสาร ภาวะเศรษฐกิจและพัฒนาการต่าง ๆ ในต่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารทุนสำรองทางการ และงานของธนาคารโดยรวม บริหารทุนสำรองทางการตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่ โดยประสานงานกับธนาคารกลางแห่งประเทศไทยที่สำนักงานตัวแทนตั้งอยู่ และติดตามศึกษาการดำเนินงาน

ของสถาบันการเงินที่ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วย ได้แก่ สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นิวยอร์ก และสำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย นครลอนดอน

นอกจากโครงสร้างองค์กรของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น การกำหนดนโยบายและการมอบหมายงานตามสายการบังคับบัญชา ก็นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งสายการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถแสดงได้ดังรูป



รูปที่ 1.3 แสดงผังสายการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย



จากรูปที่ 1.3 แสดงสายการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเริ่มจากคณะผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่กำหนดดูแลด้านนโยบาย และมีอำนาจพิจารณาสั่งการ ตามข้อบังคับ คำสั่งหรือพิธีปฏิบัติงานของธนาคาร ได้แก่ ตำแหน่งผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย 1 ตำแหน่ง, ตำแหน่งรองผู้ว่าการ ๑ 2 ตำแหน่ง และตำแหน่งผู้ช่วยผู้ว่าการ ๑ อีก 5 ตำแหน่ง โดยการสั่งการและมอบหมายงานจะผ่านให้ส่วนงานระดับฝ่าย ซึ่งมีผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้รับนโยบาย และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของงานในแต่ละฝ่ายงานนั้น ๆ สำหรับความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาของธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน เสนองงานโดยตรงต่อผู้ว่าการ
2. สำนักผู้ว่าการ และสำนักรักษาความปลอดภัย เสนองงานตรงต่อรองผู้ว่าการ (คนที่ 1)
3. ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกฎหมาย และหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ เสนองงานตรงต่อรองผู้ว่าการ (คนที่ 2)
4. ฝ่ายการธนาคาร โรงพิมพ์ธนบัตร และพิพิธภัณฑสถานแห่งประเทศไทย ให้เสนองานต่อผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานที่ 1
5. ฝ่ายเงินฝากและพันธบัตร ฝ่ายการต่างประเทศ ฝ่ายการพนักงาน สำนักงานการจัดองค์การและระบบงาน สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ฝ่ายระบบการชำระเงิน ให้เสนองานต่อผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานที่ 2
6. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายการบัญชี สาขาภาคใต้ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสาขาภาคเหนือ ให้เสนองานต่อผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานที่ 3
7. ฝ่ายกำกับและพัฒนาสถาบันการเงิน ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์ธนาคารพาณิชย์ ฝ่ายจัดการกองทุน และสำนักงานอาคารธนาคาร ให้เสนองานต่อผู้ช่วยผู้ว่าการสายงานที่ 4

8. ฝ่ายออกบัตรธนาคาร ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และสำนักงานธุรการกลาง ให้เสนองานต่อผู้ช่วยผู้ว่าการ สายงานที่ 5

ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่จะต้องดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาวะทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ปัจจัยหนึ่งที่องค์กรได้เน้นถึงความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกระบวนการฝึกอบรม เพราะนอกจากจะเป็นการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรงแล้ว การที่พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สามารถช่วยแก้ไขปัญหามาทางด้านการบริหารงานขององค์กรได้อีกด้วย ดังนั้นคณะผู้บริหารระดับสูงของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาพนักงานตามกระบวนการฝึกอบรมอย่างจริงจัง และได้จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมภายในของธนาคารขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีชื่อว่า “สถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร” โดยมีลักษณะการบริหารและดำเนินงานเช่นเดียวกันกับศูนย์ฝึกอบรมขององค์กรใหญ่อื่น ๆ อาทิเช่น ให้ความร่วมมือประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกองค์กร ทำการสำรวจ วิเคราะห์หาความต้องการ และจัดทำเป็นโครงการฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมแผนการฝึกอบรมไว้ล่วงหน้าว่าปีหนึ่ง ๆ จะจัดฝึกอบรมให้กับส่วนงานใด หรือองค์กรใดบ้าง เน้นการฝึกอบรมด้านใด ระยะเวลาเท่าใด ใครเป็นวิทยากร ใครเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะทำการประเมินผลอย่างไร หรือจะส่งพนักงานไปรับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรอื่นภายนอก และคิดเป็นค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นเท่าใด ซึ่งการบริหารและการดำเนินงานของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยผู้เชี่ยวชาญงานฝึกอบรมตามกระบวนการฝึกอบรมนั้น มักจะต้องใช้วงเงินงบประมาณค่อนข้างสูงเป็นหลักสิบ ๆ ล้านในแต่ละปีงบประมาณ โดยต้องอาศัยข้อมูลประวัติหรือข้อมูลค่าใช้จ่ายที่มีการเก็บรวบรวมเป็นสถิติแต่ละปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และการจัดเตรียมแผนงานในปีงบประมาณถัดไป การค้นหาหรือการให้บริการข้อมูล เพื่อนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

ระดับสูง ใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายทางด้านการพัฒนาพนักงาน จำแนกตามส่วนงานในแต่ละปีงบประมาณ ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องใช้เวลามากในการจัดทำและยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เพราะจะต้องค้นหารวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เก็บสะสมไว้เป็นจำนวนมาก และเนื่องจากปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทย มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับชั้นภายในธนาคาร สามารถประยุกต์นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุผลและความจำเป็นเร่งด่วน ที่จะต้องทำการวิเคราะห์และออกแบบการใช้ฐานข้อมูลฝึกอบรม และจัดทำเป็นระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมขั้นตอนตามกระบวนการฝึกอบรมทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรและการเตรียมแผนงาน การดำเนินงานจัดฝึกอบรม การสรุปและประเมินผลการดำเนินงานฝึกอบรม ซึ่งสามารถช่วยลดปัญหาการซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อออกแบบฐานข้อมูล ที่ใช้สำหรับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กร
2. เพื่อวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ที่ใช้ในการจัดการข้อสนเทศต่าง ๆ สำหรับการบริหารและดำเนินงานตามกระบวนการฝึกอบรม
3. เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศ ที่มีการให้บริการข้อสนเทศด้านการฝึกอบรมกับพนักงานทุกระดับภายในองค์กร โดยสามารถรองรับการใช้งานจากผู้ใช้ระบบหลาย ๆ คนในเวลาเดียวกัน

## แนวความคิดและทฤษฎีสำคัญ

การบริหารและดำเนินงานตามกระบวนการฝึกอบรมภายในองค์กร มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถและคุณภาพสูงขึ้นในการปฏิบัติงาน และสมควรได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกระบวนการฝึกอบรม ควรที่จะมีการกระจายโอกาสสำหรับการเข้ารับการพัฒนา ให้ทั่วถึงทุกฝ่ายงานภายในองค์กร โดยพิจารณาร่วมกับเหตุผลและความจำเป็นของงานในฝ่ายงานนั้น การบริการสารสนเทศด้านการบริหารงานฝึกอบรมที่ถูกต้องและรวดเร็ว ให้กับระดับบริหารของแต่ละฝ่ายงาน จะส่งผลให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า และตรงจุดมากที่สุด ดังนั้นจึงเกิดเป็นแนวความคิดที่จะออกแบบซอฟต์แวร์ที่สามารถดำเนินการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการฝึกอบรม รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการสารสนเทศด้านการบริหารงานฝึกอบรม โดยการออกแบบจะยึดหลักการตามทฤษฎีสำคัญดังนี้คือ

1. ทฤษฎีกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งมีสาระสำคัญประกอบด้วย การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม การจัดดำเนินการฝึกอบรม และรวมทั้งการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม เป็นต้น
2. ทฤษฎีการออกแบบฐานข้อมูล ซึ่งมีสาระสำคัญประกอบด้วย ฐานข้อมูลและชนิดของฐานข้อมูล. ระดับชั้นของการออกแบบ. แบบจำลองข้อมูล และพื้นฐานหลักการของการออกแบบฐานข้อมูล เป็นต้น
3. ทฤษฎีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีสาระสำคัญประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ และวงจรของการพัฒนาระบบงาน ได้แก่ การวิเคราะห์ระบบงาน การออกแบบและวางระบบงาน. การนำระบบงานไปติดตั้งใช้งานจริง และการดำเนินการสนับสนุนภายหลังการติดตั้งระบบงาน เป็นต้น

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์เข้ากับงานทางด้านการบริหารงานฝึกอบรมขององค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจะใช้แนวทางตามทฤษฎีสำคัญที่กล่าวข้างต้น โดยเลือกที่จะออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม ด้วยระบบจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational Database Management System)

### ผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น ได้เคยมีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่จะบริหารงานฝึกอบรมโดยยึดหลักการตามทฤษฎีกระบวนการฝึกอบรม และงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ได้แก่

#### 1. การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจแห่งประเทศไทย

เป็นผลงานวิจัยของ ศูนย์รัฐวิสาหกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2527 และได้รับความร่วมมือทางวิชาการจากศูนย์รัฐวิสาหกิจระหว่างประเทศ สำหรับประเทศกำลังพัฒนา (International Center for Public Enterprises in Developing Countries) โดยมีรองศาสตราจารย์เกศินี หงสนันท์ เป็นหัวหน้าโครงการ และ ดร.เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล เป็นผู้ช่วยหัวหน้าโครงการ งานวิจัยนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานฝึกอบรม เพื่อวิเคราะห์การบริหารงานฝึกอบรม ศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการฝึกอบรมในองค์การรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารงานฝึกอบรม

## 2. เปรียบเทียบการบริหารงานฝึกอบรมภายในธนาคารระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย และ ธนาคารกลางแห่งฟิลิปปินส์

เป็นผลงานวิทยานิพนธ์ของ เนาวัฒน์ จันทวานิช วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2532 ซึ่งเป็นการศึกษาเปรียบเทียบถึงลักษณะการบริหารงานและการดำเนินงานฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรมภายในองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารกลางระหว่างประเทศไทยและประเทศฟิลิปปินส์ โดยมีแนวความคิดตามหลักวิชาการบริหารงานฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาคือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารงานและการดำเนินงานฝึกอบรมภายในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารแห่งประเทศไทย

จากการศึกษารายละเอียดของงานวิจัยทั้งสองข้างต้น จะพบว่าผู้ทำการวิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมขององค์กรต่าง ๆ ที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามกระบวนการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม การจัดดำเนินการฝึกอบรม และรวมทั้งการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และด้วยเหตุผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมขององค์กรต่าง ๆ ที่ยึดหลักทฤษฎีเดียวกัน จึงเกิดเป็นแนวความคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพและเป็นอัตโนมัติขึ้น

### ขอบเขตการวิจัย

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย อาศัยข้อมูลจากการดำเนินงานฝึกอบรมของสถาบันฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นกรณีศึกษา

2. การออกแบบระบบและแบบจำลองข้อมูล จะทำการวิเคราะห์ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตามทฤษฎีกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งจะครอบคลุมใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตรและเตรียมแผนงาน การดำเนินงานจัดฝึกอบรม และรวมทั้งการสรุปประเมินผลการฝึกอบรม

3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จะประกอบด้วย

3.1 เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ อย่างน้อย 2 เครื่อง แต่ละเครื่องมีส่วนประกอบดังนี้

3.1.1 ไมโครโปรเซสเซอร์ 80386 ขึ้นไป

มีหน่วยความจำอย่างน้อย 8 เมกะไบต์

3.1.2 จานบันทึกแบบแข็ง (Harddisk)

ขนาดความจุไม่ต่ำกว่า 420 เมกะไบต์

3.1.3 มีเครื่องขับจานแม่เหล็ก (Floppy Disk)

ขนาด 1.44 เมกะไบต์ จำนวน 1 หน่วย

3.1.4 จอภาพแสดงผล (VGA)

3.2 ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย

3.2.1 NOVELL NetWare version 3.11 ขึ้นไป

3.2.2 MS-DOS version 6.0 ขึ้นไป

3.2.3 Microsoft Windows 3.1 Thai Edition

3.2.4 Microsoft FoxPro 2.6 for Windows

### ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมเกี่ยวกับขั้นตอนในกระบวนการฝึกอบรม การใช้ข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบข้อบังคับและพิธีปฏิบัติต่าง ๆ ในการบริหารงานฝึกอบรม

2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในระบบเดิม และความต้องการที่เพิ่มขึ้น
3. ทำการออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานฝึกอบรมภายในองค์กร รวมทั้งเอกสารและรูปแบบของรายงานที่เกี่ยวข้อง
4. ทำการพัฒนาโปรแกรม เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริหารและดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถให้บริการด้านสารสนเทศกับผู้ใช้หลายคนในเวลาเดียวกัน (Multi User)
5. ทดสอบการทำงานของโปรแกรมที่ได้ทำการออกแบบไว้
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารงานฝึกอบรม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียกใช้ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการดำเนินงาน และผู้บริหารระดับสูงสามารถสอบถามข้อสนเทศที่มีความถูกต้องรวดเร็ว เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาบุคลากร ได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
2. ทำให้ได้โปรแกรมสำเร็จรูป ที่สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฝึกอบรมภายในองค์กร ที่ยึดหลักการดำเนินงานตามทฤษฎีกระบวนการฝึกอบรม
3. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยใช้จำนวนบุคลากรเท่าเดิม
4. ทำให้ส่วนงานต่าง ๆ ภายในองค์กร สามารถบริหารและดำเนินงานฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ