



โครงการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม
กรมชลประทาน ปีงบประมาณ ๒๕๕๔

A STUDY OF HUMAN DEVELOPE SATISFACTION OF
THE TRAINING DIVISION IN ROYAL IRRIGATION DEPARTMENT

ส่วนฝึกอบรม
สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล

กรมชลประทาน

พ.ศ. ๒๕๕๔

ชื่อโครงการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน

ชื่อผู้ศึกษาโครงการ นางสาวเพ็ญศิริ อิ่มอุดม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง

วิธีดำเนินการวิจัยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามประเภทตำแหน่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับตามวิธีของ Likert's Scale และมีระดับ ๐ เป็นระดับที่ผู้วิจัยให้ระบุเป็นช่องไม่ได้รับความพึงพอใจ/ไม่ได้รับบริการ (ไม่นำมาคิดเป็นระดับความพึงพอใจ) วิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ทั้งฉบับเพื่อหาความคงเส้นคงวา (consistency) เป็นดัชนีบ่งบอกความน่าเชื่อถือของแบบวัด โดยค่าที่ยอมรับได้ควรไม่น้อยกว่า ๐.๗๐ ในการวิจัยครั้งนี้ นำแบบสอบถามวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๓ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ การจัดอันดับข้อมูล หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเทียบบัญญัติไตรยางศ์ การใช้การทดสอบ t-test for independent samples และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ส่วนในคำถามปลายเปิดรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงบรรยาย

ผลการศึกษาข้อมูลแบ่งตามวัตถุประสงค์ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

๑. จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป อายุราชการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุราชการ ๒๐ ปีขึ้นไป สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในภูมิภาค สายงานส่วนใหญ่เป็นสายงานสนับสนุน ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ ระดับชั้นงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำระดับชั้นงานสนับสนุน

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๔ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามคำรับรอง สพบ. ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพ การให้บริการคิดเป็นระดับคะแนน ๗๖.๗ คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินงานของ กพร. คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๔

๓. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานในแต่ละด้านกับตัวแปร ที่ศึกษา พบว่า เพศ อายุ อายุราชการ สถานที่ปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๔. สายงานแต่ละสายงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ โดยในทุกด้านสายงานสนับสนุนมีความพึงพอใจสูงกว่าสายงานหลักและสายงาน รอง

๕. ประเภทตำแหน่งแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุก ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ โดยในทุกด้านข้าราชการมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกจ้างประจำและ พนักงานราชการ

๖. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๖.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการส่วนฝึกอบรม แบ่งเป็น แนวทางการให้บริการ แนว ทางแก้ไขการบริการ และ สิ่งที่ควรให้ความสำคัญ

๖.๒ หลักสูตรที่ต้องการเพิ่มเติม แบ่งเป็น การอบรมเชิงปฏิบัติการ และ การอบรมเชิงสังคม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของงานวิจัย	๒
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับฝึกอบรม	๖
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการให้บริการ	๑๓
บทที่ ๓ การดำเนินการวิจัย	
กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๗
สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๒๐
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๓
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	๒๕
ตอนที่ ๒ ศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม	๒๘
ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม	๓๐
ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๓๗
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
ผลการศึกษาจำแนกตามวัตถุประสงค์	๓๙
อภิปรายผล	๔๐
ข้อเสนอแนะ	๔๓
เอกสารอ้างอิง	๔๔
ภาคผนวก	๔๕

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	เปรียบเทียบแนวการฝึกอบรมแบบเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่	๑๐
๒	แสดงจำนวนประชากร สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล	๑๘
๓	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนัก/กอง/กลุ่ม	๑๙
๔	แสดงจำนวนจำแนกตามประเภทตำแหน่งที่ส่งคืนแบบสอบถาม	๒๓
๕	แสดงจำนวนจำแนกตามระดับชั้นงานที่ส่งคืนแบบสอบถาม	๒๓
๖	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	๒๖
๗	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน	๒๘
๘	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน	๒๙
๙	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ	๓๐
๑๐	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	๓๐
๑๑	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุราชการ	๓๑
๑๒	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน	๓๒
๑๓	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้าน จำแนกตามสายงาน	๓๒
๑๔	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความเสมอภาค จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่	๓๓
๑๕	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่	๓๓
๑๖	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความพอเพียง จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่	๓๓
๑๗	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่	๓๔
๑๘	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความก้าวหน้า จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่	๓๔
๑๙	เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้าน จำแนกตามประเภทตำแหน่ง	๓๕
๒๐	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่	๓๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๒๑	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่	๓๖
๒๒	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความพอเพียง จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่	๓๖
๒๓	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่	๓๖
๒๔	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของ ส่วนฝึกอบรมในด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่	๓๗

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	Model การพัฒนาบุคลากร	๑๑
๒	แสดงถึงศักยภาพภาพในการพัฒนาของทรัพยากรบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน	๑๒
๓	แสดงความสมดุระหว่างกลุ่ม “คนกับงาน”	๑๓
๔	กรอบแนวคิดการวิจัย	๑๖

บทที่ ๑

บทนำ

ระบบราชการไทยมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาเพื่อให้เข้าสู่ความเป็นสากล การบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางของการบริหารทุนมนุษย์อย่างชัดเจนขึ้น เช่นเดียวกับระบบราชการในต่างประเทศ ซึ่งมีแนวความคิดที่จะยกระดับการบริหารทรัพยากรบุคคลจากการทำงานในระดับกิจกรรมพื้นฐาน ไปสู่การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงยุทธศาสตร์ที่มีจุดเน้นต่อผลสำเร็จตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ ส่วนราชการสามารถวัดและประเมินผลสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถของราชการพลเรือน องค์กรในภาคราชการมีการเปลี่ยนแปลง หลากๆ เรื่อง เช่น การปฏิรูประบบราชการ การกระจายอำนาจการบริหารราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคลจึงได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) มาใช้ในระบบราชการไทย โดยศึกษาจากแนวทางของต่างประเทศแล้วนำมาออกแบบให้เหมาะสมและได้กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและสร้างกลไกการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนความคุ้มค่าและความพร้อมในการบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับส่วนราชการ อันจะเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนา ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการและจังหวัดสามารถบริหารกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับส่วนราชการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ และจังหวัดให้สามารถปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารราชการของส่วนราชการ เพื่อสร้างกลไกความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกลางบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งทำหน้าที่เชิงนโยบายด้านการบริหารกำลังคนในภาพรวม และส่วนราชการและจังหวัดซึ่งรับผิดชอบต่อยุทธศาสตร์และวิธีปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ กรมชลประทาน ได้ดำเนินการใช้เครื่องมือสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) กับหน่วยงาน มีการกำหนดมิติแห่งความสำเร็จไว้ ๕ มิติ ๑๗ ปัจจัย โดยในมิติที่ ๒ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอื่น ๆ มีความถูกต้องและทันเวลา (Accuracy and timeliness) มีระบบฐานข้อมูล ที่เที่ยงตรง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลได้จริง มีการนำเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรม และกระบวนการ เพื่อปรับปรุงการบริหารและการบริการ

ส่วนฝึกอบรมเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานที่มีทำให้ความสำคัญกับการให้บริการ ที่มุ่งพัฒนาคน และพัฒนาวิชาการ โดยในพื้นฐานการพัฒนาบุคลากรที่มีความหลากหลายนั้นต้องยึดถือและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพของหน่วยงานนั้น ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านการให้บริการและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงาน และการพัฒนาหน่วยงานให้มีมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า
๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง

ขอบเขตของการวิจัย

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมชลประทาน ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ แบ่งเป็นข้าราชการจำนวน ๖,๙๑๑ คน พนักงานราชการจำนวน ๔,๒๔๕ คน และลูกจ้างประจำจำนวน ๑๘,๗๙๔ คน

๒. ตัวแปรที่ศึกษา

๒.๑ ตัวแปรอิสระ ได้แก่

๒.๑.๑ เพศ

๒.๑.๒ อายุ

๒.๑.๓ อายุงาน

๒.๑.๔ สถานที่ปฏิบัติงาน

๒.๑.๕ สายงาน

๒.๑.๖ ประเภทตำแหน่ง

๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ๕ ด้านได้แก่

๒.๒.๑ ด้านความเสมอภาค

๒.๒.๒ ความตรงต่อเวลา

๒.๒.๓ ความพอเพียง

๒.๒.๔ ความต่อเนื่อง

๒.๒.๕ ความก้าวหน้า

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการใช้บริการ โดยการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้การพัฒนา จนทำให้การให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet) แบ่งเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity service) มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นบุคลากรทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ทุกคนในองค์กรได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๑.๒ ความตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแบบกำหนดเวลา เรียงลำดับตามความสำคัญและลำดับที่ได้ระบุไว้

๑.๓ ความเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) รวมทั้งความพอเพียงด้านอุปกรณ์และปริมาณหลักสูตร

๑.๔ ความต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง ความสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ไม่ได้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๑.๕ ความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ให้บริการ มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

๒. บุคลากรของกรมชลประทาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในกรมชลประทาน ตามบัญชีรายชื่อ ตำแหน่งและได้รับอัตราค่าจ้างตามงบประมาณแผ่นดิน ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำแนกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ไม่นับรวมลูกจ้างชั่วคราว

๓. สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ที่บุคลากรของกรมชลประทานปฏิบัติงานหรือมีการดำรงตำแหน่ง แบ่งเป็น

๓.๑ ส่วนกลาง คือ สถานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรีที่ปฏิบัติงานตามสำนัก/กอง/กลุ่ม ดังนี้ สำนักงานเลขานุการกรม สำนักบริหารโครงการ สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักสำรวจด้านวิศวกรรมและธรณีวิทยา สำนักออกแบบวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม สำนักอุทกวิทยาและบริหารน้ำ สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล สำนักเครื่องจักรกล สำนักโครงการขนาดใหญ่ สำนักจัดรูปที่ดินกลาง สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กองการเงินและบัญชี กองกฎหมายและที่ดิน กองแผนงาน กองพัสดุ ศูนย์สารสนเทศ กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มกิจกรรมพิเศษ

๓.๒ ภูมิภาค คือ สถานที่ปฏิบัติงานตามจังหวัดต่างๆ ในสำนักชลประทานที่ ๑-๑๗

๔. สายงาน หมายถึง งานหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายแบ่งเป็น

๔.๑ สายงานหลัก คือ งานตามกฎหมายหรือนโยบายที่จำเป็นต้องดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด

๔.๒ สายงานรอง คือ งานด้านเทคนิคและวิชาการที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานตามภารกิจหลักสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด

๔.๓ สายงานสนับสนุน คือ งานด้านอำนวยการ ธุรการ บริการเพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจหลักสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด

๕. ประเภทตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งและประเภทของการทำงาน แบ่งเป็น

๕.๑ ลูกจ้างประจำ ประกอบด้วย ประเภทบริการพื้นฐาน สนับสนุน ช่าง เทคนิคพิเศษ

๕.๒ พนักงานราชการ ประกอบด้วย ประเภทบริการ เทคนิค บริหารทั่วไป วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ เชี่ยวชาญพิเศษ

๕.๓ ข้าราชการ ประกอบด้วย

๕.๓.๑ ประเภททั่วไป จำแนกเป็น ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส

๕.๓.๒ ประเภทวิชาการ จำแนกเป็น ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ

๕.๓.๓ ประเภทอำนวยการ จำแนกเป็น ระดับต้น ระดับสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

๒. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการรายงานประจำปีในส่วนของความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนงานให้บริการของกรมชลประทานตามแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล และ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจในการให้บริการ

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดโครงการฝึกอบรมนั้นจะส่งผลและเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานได้เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากร ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเป็นสำคัญ หากจะให้ได้ผล ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกเหนือไปจากจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการ ฝึกอบรม และหลักการบริหารงานฝึกอบรมแต่ละขั้นตอนแล้ว ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมควรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับภารกิจกรมชลประทานและความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์ และ พฤติกรรมศาสตร์แขนงต่างๆ อย่างกว้างขวาง เช่น สังคมวิทยา จิตวิทยา และศาสตร์การจัดการ ซึ่งจะช่วยให้เอื้ออำนวยให้สามารถ กำหนดหลักสูตร และโครงการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารบุคคลและการพัฒนาบุคคลด้วยวิธีการอื่นๆ นอกเหนือไปจากการฝึกอบรม มีความเข้าใจถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้เข้าอบรมได้อย่างเหมาะสม ตลอดจน เข้าใจถึงหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์อยู่บ้างพอที่จะสามารถทำการสำรวจ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น ในการบริหารงาน ฝึกอบรมได้ นอกจากนั้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรมยังจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งด้านการเขียนและการพูดในที่ชุมนุมชน ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ดีเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้เข้าอบรม และประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

นอกจากการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ทัศนคติของผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมยังเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานฝึกอบรมอีกด้วย กล่าวคือ ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมเองจะต้องเป็นผู้ที่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมต่อการพัฒนาบุคลากร มีความเห็นสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม รวมทั้งควรจะต้องมีความเชื่อว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากร และนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารได้ ทัศนคติเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อเขามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบริหารงานฝึกอบรม ตลอดจนเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรรู้ดังกล่าวไว้ข้างต้นนั่นเอง ดังนั้น เพื่อปูพื้นฐานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ควรเริ่มต้น

จากคู่มือการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรด้วยการกล่าวถึงแนวคิดและหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเสียก่อน

ความหมายของการฝึกอบรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (๒๕๓๓) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตามนโยบายของรัฐ หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร หรือ การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ว่าการฝึกอบรม จะมีขึ้นที่ใดก็ตามวัตถุประสงค์ก็คือ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปขององค์กร

ในระยะหลัง มักจะมีมุมมองการฝึกอบรมในเชิงของกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันสืบเนื่องมาจากเรียนรู้ การฝึกอบรม จึงหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็น และมีทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

การฝึกอบรมกับการศึกษาและการพัฒนาบุคคล

การศึกษา การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรมล้วนแต่มีลักษณะที่สำคัญๆ คล้ายคลึงกัน และเกี่ยวข้องกันจนดูเหมือนจะแยกออกจากกันได้ยาก แต่ความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างทั้งสามเรื่องดังกล่าว จะช่วยให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะของกระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง เด่นพงษ์ พลละคร (๒๕๓๑) ให้ความเห็นว่า การศึกษา การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ต้องดำเนินการไปพร้อมกัน กล่าวคือ กิจกรรมใดที่มีส่วนทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ประสพการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ยากขึ้นและมีรับผิดชอบ ที่สูงขึ้น ในองค์กรได้แล้ว เรียกว่า เป็นการพัฒนาบุคคลทั้งนั้น ซึ่งหมายความรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือ การนิเทศงาน (Job Instruction) การสอนแนะ(Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ(Counseling) การมอบหมาย หน้าที่ให้ ทำเป็นครั้งคราว(Job Assignment) การให้รักษาการแทน(Acting) การโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่การงานเพื่อให้มีโอกาสศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และ ประสพการณ์จากหน่วยงานอื่น(Job Rotation) เป็นต้น ดังนั้นการฝึกอบรมในปัจจุบันต้องมีหน้าที่ดำเนินการ สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการพัฒนาในทุกด้าน ไม่เพียงแต่ด้านการฝึกอบรมเพียงเท่านั้น

นอกจากนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง เน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของเรื่องที่ฝึกอบรม อาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลัง

ปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การฝึกอบรม จะต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีการกำหนดระยะเวลา เริ่มต้น และสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน โดยมีจุดประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผล ได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงาน (Performance) หลังจากได้รับการฝึกอบรม ในขณะที่การศึกษา เป็นเรื่อง ระยะเวลา และอาจประเมินไม่ได้ในทันที

ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การพัฒนาศักยภาพของ ตัวเองในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งความสำคัญของการฝึกอบรมนั้นมีหลายอย่างด้วยกัน เพื่อให้มองเห็นภาพ ความสำคัญของการฝึกอบรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจึงขอแยกอธิบายเป็นรายข้อดังนี้

๑. สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์การมักจะมี ความแตกต่างกัน การผลิตบุคลากรต้อง สามารถฝึกอบรมได้ตรงกับสภาพขององค์การต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา (preventive) ที่เกิดกับบุคลากรที่เพิ่งจะเริ่มต้นงานใหม่ ทางองค์การจึงมีความจำเป็นต้องฝึกอบรมก่อน เริ่มต้นปฏิบัติงาน (pre-service training) อาจจัดในรูปแบบของการปฐมนิเทศ (orientation) หรือการให้ คำแนะนำการทำงาน เพื่อให้บุคลากรใหม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน

๒. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นไปอย่างไม่หยุดยั้งการเปลี่ยนแปลงภายในมักเกิดจากนโยบายของรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่

๓. การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรโดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จาก การฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน แล้วนำไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔. ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง จะเริ่มเกิดความเคยชินกับการปฏิบัติงาน ความคิด สร้างสรรค์ใหม่ๆก็จะตามมา

๕. ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และช่วยลดอัตราการเข้าออก ของบุคลากร

๖. เสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์การ

๗. เป็นการช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในอาชีพและมีโอกาสก้าวหน้าตาม สายงาน

๘. เป็นการช่วยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาตลอดชีพ (life long education) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งตรงกับธรรมชาติของมนุษย์เรา

การฝึกอบรมถือเป็นปัจจัยหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แต่มิใช่แนวทางหลักเพื่อการพัฒนาองค์กร แนวทางของการฝึกอบรมที่ดีนั้นต้องสามารถดึงความสามารถและความต้องการเบื้องต้นของบุคลากรออกมาให้ได้ ปัจจุบันการฝึกอบรมเน้นย้ำการเพิ่มขีดความสามารถ (competency) ในการปฏิบัติงานกับองค์กร และใช้ค่าสถิติตัวเลขต่างๆ เป็นตัวประเมินความสามารถของบุคลากร หรือเก็บคำร้องเรียนของลูกค้าภายนอก (external customer) มาเป็นหลักใหญ่ในการพิจารณาผลงาน ดังนั้น การฝึกอบรมต้องอยู่ภายใต้กรอบระเบียบและวิสัยทัศน์ขององค์กร สนองความต้องการขององค์กรเป็นส่วนใหญ่ หากไม่สอดคล้องแล้วโอกาสที่หลักสูตรการฝึกอบรมนั้นจะได้รับการอนุมัติจะเป็นเรื่องที่ยาก แท้ที่จริงแล้วความต้องการเบื้องต้นของบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะการฝึกอบรมที่ดีนั้น นอกจากจะพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานแล้ว ต้องสามารถที่จะขัดเกลาจิตใจให้เกิดจิตสำนึกในการทำงาน จิตสำนึกของความมีมนุษยธรรม เกิดการพัฒนาด้านจิตใจ (mind development) ของบุคลากร ปรับเปลี่ยนทัศนคติ (attitude) และพฤติกรรม (behavior) ของบุคลากรในทางสร้างสรรค์ (creative) แต่ในปัจจุบันเน้นย้ำเพียงเพื่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน (teamwork) เกิดความผูกพันกัน ซึ่งจะสามารถปลุกฝังหรือละลายพฤติกรรมได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น ๆ อีกทั้งยังมีการรวมกลุ่มเป็นทีมงานย่อย ๆ ทำงานเพื่อหน่วยงานของตนเอง มิได้พิจารณาถึงภาพรวมขององค์กร ประกอบกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจึงมีโอกาที่จะมีพฤติกรรมเต็มได้สูง ซึ่งถือเป็นปัญหาใหญ่ที่หลายๆองค์กรแก้ไม่ตกจึงเกิดความคิดที่จะไม่สนับสนุนให้เกิดการอบรมอย่างถูกต้องในองค์กร มีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ผ่านพ้นตามเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้เท่านั้นและเพราะเห็นว่าเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณขององค์กร เพราะยังไม่สามารถเห็นผลการลงทุนได้ชัดเจนเท่ากับด้านการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ ผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่ทุกองค์กรปรารถนาคือ ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ หากมีการดำเนินธุรกิจแล้วไม่ได้ผลกำไรหรือไม่ประสบความสำเร็จแล้ว คงไม่มีประโยชน์ในการลงทุนอีกต่อไป ผลประกอบการที่สามารถมองเห็นเป็นจำนวนตัวเลขหรือจำนวนเงิน จัดว่าเป็นผลตอบแทนแก่องค์กรในระยะสั้นเท่านั้น ซึ่งเมื่อผ่านเข้าสู่ช่วงเวลาหนึ่ง ก็จะหยุดชะงักลง และต้องคิดค้นหากกลยุทธ์ (strategic) เพื่อแข่งขันและพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป ในการลงทุนพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital) ด้วยการอบรมที่เน้นย้ำให้ทราบถึงคุณธรรม (moral) จริยธรรม (ethic) ความกตัญญู (gratitude) และความซื่อสัตย์ (integrity) จะเป็นการพัฒนาองค์กรได้ในระยะยาว เพราะบุคลากรจะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพประกอบกับคุณธรรมและจริยธรรมเอื้อเพื่อเกื้อกูล เห็นอกเห็นใจกัน ที่สำคัญคือการเน้นย้ำให้บุคลากรเล็งเห็นความสำคัญของการใช้ชีวิต ความสำคัญของการดำรงอยู่ ว่าทำงานหรือใช้ชีวิตด้วยวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างไร แนวโน้มของการฝึกอบรมในศตวรรษที่ ๒๑ จึงจำเป็นที่จะต้องเน้นในเรื่องของการพัฒนาด้านจิตใจเป็นเบื้องต้น ควบคู่กับการดึงขีดความสามารถในตัวคนให้นำออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรมากที่สุด

แนวคิดของการฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (๒๕๕๐) ได้เสนอให้เห็นถึงแนวการฝึกอบรมแบบเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่ ว่ามีความแตกต่างกันดังนี้

ตารางที่ ๑ เปรียบเทียบแนวการฝึกอบรมแบบเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่

การอบรมแบบเดิม	การอบรมแนวใหม่
การได้รับความรู้จะนำไปสู่การปฏิบัติ	ทักษะแรงจูงใจ นำไปสู่การปฏิบัติและ สามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝน
ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ในสิ่งที่วิทยากรสอนให้นำสิ่งที่ประยุกต์จากการอบรมไปใช้ เพื่อการปฏิบัติ	การเรียนรู้เกิดจากศักยภาพ แรงจูงใจของบุคลากร การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเป็นผลมาจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล บรรทัดฐานของกลุ่มทำงานและบรรยากาศทั่วไป
การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของทีมอบรมตั้งแต่เริ่มจนจบ	การฝึกอบรมเป็นความร่วมมือของผู้เข้า อบรม ทีม อบรมและองค์กร

ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมจะต้องเข้าใจและพยายามดำเนินการต่างๆในการจัดฝึกอบรมให้สอดคล้องกันด้วยนั้น อาจสรุปได้ดังนี้

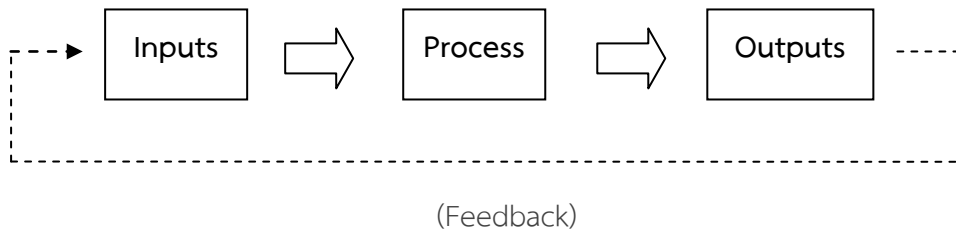
๑. ผู้ให้การอบรมจะต้องยอมรับว่าผู้รับการอบรมแต่ละคนมีคุณค่า และจะต้องเคารพในความรู้สึกนึกคิดและความเห็น ตลอดจน ประสบการณ์ของเขาด้วย

๒. ควรพยายามทำให้ผู้รับการอบรมตระหนักด้วยตัวเองว่ามีความจำเป็นที่เขาจะต้องปรับพฤติกรรม (ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทัศนคติ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้วยการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และอาจประสบปัญหาอย่างไรบ้าง อันเนื่องมาจากการขาดพฤติกรรมที่มุ่งหวังดังกล่าว

๓. ควรจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้สะดวกสบาย เช่น ที่นั่ง อุณหภูมิ แสงสว่าง ฯลฯ รวมทั้งเอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการอบรมด้วยกันเองได้สะดวกอีกด้วย เช่น ไม่ควรจัดให้มีการนั่งข้างหน้าข้างหลังซึ่งกันและกัน

๔. ผู้ให้การอบรมจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะแสวงหาความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้รับการอบรมด้วยกัน เพื่อสร้าง ความรู้สึกไว้นื้อเชื่อใจ และความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยการช่วยเหลือหรือสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่ต้องมีการให้ ความร่วมมือร่วมใจกันและกัน และในขณะเดียวกันควรพยายามหลีกเลี่ยงการแข่งขันและการใช้วิจารณ์ญาติตัดสินว่าอะไรควรไม่ควรอีกด้วย

แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสามารถสร้างตาม Models การพัฒนาบุคลากร ดังภาพ



ภาพที่ ๑ Model การพัฒนาบุคลากร

(<http://www.tu.ac.th/org/ofrefector/person/train/handbook/training.html>)

โดยแนวคิดดังกล่าว สร้างการพัฒนาบุคลากรในเชิงระบบ ประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก คือ

๑. Inputs หรือสิ่งนำเข้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆเช่น เงินงบประมาณ บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจน นโยบายและแนวคิด ในการบริหารงานการพัฒนาบุคลากร วิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร และ เทคโนโลยีต่างๆ ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานทุ่มเท หรือใส่เข้าไป ในระบบการพัฒนาบุคลากร

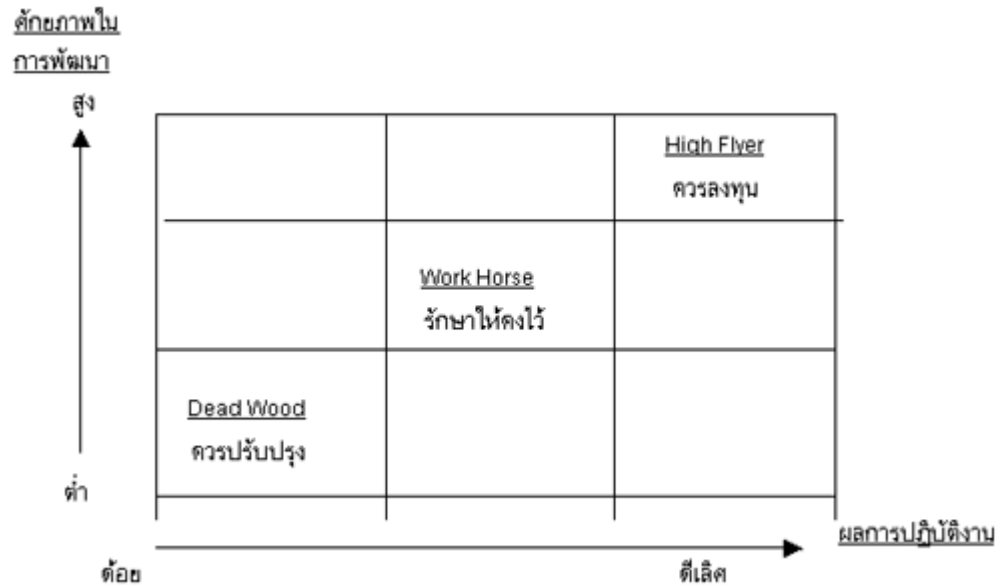
๒. Process หรือ กระบวนการพัฒนาบุคคล หมายถึง การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือการ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในลักษณะอื่นๆ เช่น การมอบหมายงาน การหมุนเวียนหน้าที่ การงาน (Job Rotation) เป็นต้น

๓. Outputs หรือผลลัพธ์ คือบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับผลลัพธ์ ซึ่งจะส่งผลกระทบ เป็นข้อมูลย้อนกลับ หรือ Feedback เพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรต่อไปอีก

แนวคิดนี้ต้องการเน้นถึงประเด็นสำคัญว่า ถ้าต้องการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ก็จำเป็นต้องใส่สิ่งนำเข้าที่ สมบูรณ์ มีคุณภาพเข้าไปในระบบและดูแลให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพด้วย

เนื่องจากการพัฒนาบุคคลจัดเป็นการลงทุน (Investment) ซึ่งย่อมจะต้องการผลตอบแทนมาสู่อองค์การ จึงควรเลือกใช้กิจกรรมในการพัฒนาบุคคลให้เหมาะสม เพื่อลดการสูญเปล่า ดังที่มีผู้สรุปถึงแนวคิดในการเลือกใช้กิจกรรมไว้ ๓ แนวทาง คือ

๑. พิจารณาที่ตัวบุคลากรถึงศักยภาพในการพัฒนา (Potentiality) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน (Performance) ดังที่แสดงไว้ในภาพ



ภาพที่ ๒ แสดงถึงศักยภาพในการพัฒนาของทรัพยากรบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน (<http://www.tu.ac.th/org/ofrefector/person/train/handbook/training.html>)

พวก High Flyer คือ กลุ่มบุคลากรที่องค์กร ควรพัฒนาด้วยกิจกรรมทางการบริหาร จึงจะได้ผลดี เนื่องจากมีศักยภาพ ในการพัฒนาสูง และในขณะเดียวกันมีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ สมควรที่องค์กรจะลงทุนให้ การพัฒนามากที่สุด

พวก Work Horse คือ กลุ่มบุคลากรที่ควรพัฒนาด้วยการฝึกอบรม หรือการวางแผนพัฒนาอาชีพ เนื่องจากมีทั้งศักยภาพในการพัฒนา และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สมควรที่จะได้รับการดูแล ให้การฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปตามลำดับระหว่างการพัฒนา

ส่วนพวกสุดท้าย พวก Dead Wood คือ กลุ่มบุคลากรที่ควรได้รับการพัฒนาด้วยกิจกรรมร่วม ระหว่างพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นสำคัญ

๒. เลือกกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาจากนโยบายขององค์กร หากกิจกรรมใด ที่มิได้รับการ สนับสนุนจากนโยบายของหน่วยงาน ก็อาจนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ

๓. เลือกกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรโดยพิจารณาถึงความสร้างให้เกิด ความสมดุลระหว่าง "คน กับงาน" ดังที่แสดงไว้ในภาพ



ภาพที่ ๓ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม “คนกับงาน”

(<http://www.tu.ac.th/org/ofrefector/person/train/handbook/training.html>)

เมื่อทราบแนวทางการพัฒนาบุคลากรแล้ว เลือกกิจกรรมให้เหมาะสมกับการพัฒนา จะทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการอบรมหรือพัฒนารูปแบบอื่น ๆ มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรฐายี, ๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการ ต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น Smith กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ interchangeable ได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้องกับ Selle ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้

อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่ใดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัยด้วยกันคือ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง ๓ นัยดังกล่าว เป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจทำงาน ๓ ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่ามี ๔ ปัจจัยที่สำคัญ คือ ๑) ตัวลักษณะงาน ๒) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ๔) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่จะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ ๒ ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสำเร็จหลังรับบริการ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของผู้ให้บริการที่เป็นหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆคือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

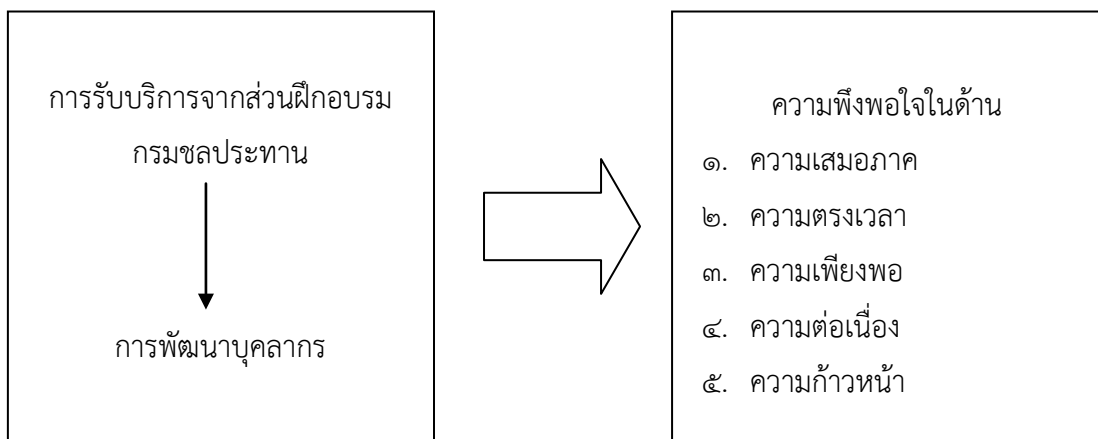
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical

location) นอกจากนี้ Millet ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการให้บริการเป็นหลักสำคัญ ดังกรอบแนวคิด จากภาพ



ภาพที่ ๔ กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ ๓

การดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรกรมชลประทานที่กำลังปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวนทั้งหมด ๒๙,๑๐๖ คน ข้าราชการจำนวน ๖,๒๙๖ คน แบ่งเป็นประเภทตำแหน่งและระดับชั้นงานดังนี้

ประเภททั่วไป	ระดับปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส	
ประเภทวิชาการ	ระดับปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
ประเภทอำนวยการ	ระดับต้น	ระดับสูง		

จำนวนพนักงานราชการจำนวน ๔,๑๕๗ คน แบ่งเป็นประเภทตำแหน่งและสายงานดังนี้

ประเภททั่วไป	สายงาน - บริการ
	- เทคนิค
	- บริหารทั่วไป
	- วิชาชีพเฉพาะ
	- เชี่ยวชาญเฉพาะ
ประเภทพิเศษ	- เชี่ยวชาญพิเศษ

จำนวนลูกจ้างประจำจำนวน ๑๘,๖๕๓ คน แบ่งเป็นประเภทตำแหน่ง ดังนี้

ประเภท	- พื้นฐาน
	- สนับสนุน
	- ช่าง
	- เทคนิคพิเศษ

(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๔: ทะเบียนประวัติ กรมชลประทาน)

กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรกรมชลประทานที่กำลังปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวนทั้งหมด ๒๙,๑๐๖ คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ๕ ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดกลุ่มประชากร
 e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{29,106}{1 + (29,106 \times 0.05 \times 0.05)}$$

$$= 394 \text{ กลุ่มตัวอย่าง}$$

ดังนั้นจากการคำนวณพบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน ๓๙๔ กลุ่มตัวอย่างแต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสำรวจจำนวน ๕๐๐ ตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม โดยกำหนดสัดส่วนข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จากการดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามประเภท โดยใช้วิธีการแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ตามสูตรที่ใช้การคำนวณดังนี้

$$\text{สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{บุคลากรแต่ละประเภท} \times n}{N}$$

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนประชากร สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล

บุคลากร	ประชากร(คน)	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล(คน)
ข้าราชการ	๖,๒๙๖	๘๕.๒๒	๑๒๐
พนักงานราชการ	๔,๑๕๗	๕๖.๒๘	๘๐
ลูกจ้างประจำ	๑๘,๖๕๓	๒๕๒.๕๐	๓๐๐
รวม	๒๙,๑๐๖	๓๙๔	๕๐๐

ผู้วิจัยดำเนินการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสำนัก/กอง/กลุ่มทั้ง ๓๖ สำนัก/กอง/กลุ่ม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล พิจารณาจากจำนวนบุคลากรในแต่ละส่วน ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนัก/กอง/กลุ่ม

สำนัก/กอง/กลุ่ม	ข้าราชการ(คน)	พนักงานราชการ(คน)	ลูกจ้าง (คน)	รวม (คน)
๑.กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒	๑	๑	๔
๒.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑	-	๑	๓
๓.กลุ่มกิจกรรมพิเศษ	๒	-	๑	๓
๔.สำนักเลขานุการกรม	๑	๑	๑๐	๑๒
๕.กองการเงินและบัญชี	๓	๑	๑	๕
๖.กองกฎหมายและที่ดิน	๔	๑	๕	๑๐
๗.กองแผนงาน	๒	๒	๑	๕
๘.กองพัสดุ	๒	๑	๒	๕
๙.ศูนย์สารสนเทศ	๒	๑	๒	๕
๑๐.สำนักเครื่องจักรกล	๕	๒๐	๑๕	๔๐
๑๑.สำนักโครงการขนาดใหญ่	๔	๑	๑๐	๑๕
๑๒.สำนักจัดรูปที่ดินกลาง	๓	๑	๑	๕
๑๓.สำนักชลประทาน๑	๕	๕	๑๐	๒๐
๑๔.สำนักชลประทาน๒	๓	๒	๑๐	๑๕
๑๕.สำนักชลประทาน๓	๓	๒	๑๕	๒๐
๑๖.สำนักชลประทาน๔	๓	๒	๑๕	๒๐
๑๗.สำนักชลประทาน๕	๕	๕	๑๐	๒๐
๑๘.สำนักชลประทาน๖	๗	๓	๑๕	๒๕
๑๙.สำนักชลประทาน๗	๓	๒	๑๐	๑๕
๒๐.สำนักชลประทาน๘	๕	๓	๑๕	๒๓
๒๑.สำนักชลประทาน๙	๓	๒	๑๕	๒๐
๒๒.สำนักชลประทาน๑๐	๕	๒	๒๐	๒๗
๒๓.สำนักชลประทาน๑๑	๓	๒	๑๕	๒๐
๒๔.สำนักชลประทาน๑๒	๕	๒	๒๐	๒๗
๒๕.สำนักชลประทาน๑๓	๓	๒	๒๐	๒๕
๒๖.สำนักชลประทาน๑๔	๒	๒	๑๐	๑๔
๒๗.สำนักชลประทาน๑๕	๕	๒	๑๐	๑๗
๒๘.สำนักชลประทาน๑๖	๓	๒	๑๐	๑๕
๒๙.สำนักชลประทาน๑๗	๓	๒	๑๐	๑๕
๓๐.สำนักบริหารโครงการ	๓	๑	๑	๕

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนัก/กอง/กลุ่ม (ต่อ)

สำนัก/กอง/กลุ่ม	ข้าราชการ(คน)	พนักงานราชการ(คน)	ลูกจ้าง (คน)	รวม (คน)
๓๑.สำนักพัฒนาโครงสร้างฯ	๒	๑	๑	๔
๓๒.สำนักวิจัยและพัฒนา	๒	๑	๑	๔
๓๓.สำนักสำรวจฯ	๕	๑	๕	๑๑
๓๔.สำนักออกแบบฯ	๕	๑	๑	๗
๓๕.สำนักอุทกฯ	๕	๒	๑๐	๑๗
๓๖.สำนักส่งเสริมฯ	๑	๑	๑	๓
รวม	๑๒๐	๘๐	๓๐๐	๕๐๐

๒. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

๑. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจในการให้บริการ

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับตามวิธี Likert's Scale และมีระดับ ๐ เป็นระดับที่ผู้วิจัยให้ระบุเป็นช่องไม่ได้รับความพึงพอใจ/ไม่ได้รับบริการ (ไม่นำมาคิดเป็นระดับความพึงพอใจ)

๓. นำข้อมูลจากข้อ ๑ และ ๒ มาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับตามวิธีของ Likert's Scale แบบสอบถามมีข้อความทั้งสิ้น ๑๒ ข้อ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ

ความเสมอภาค ๓ ข้อ ความตรงเวลา ๒ ข้อ ความเพียงพอ ๓ ข้อ ความต่อเนื่อง ๒ ข้อ และความก้าวหน้า ๒ ข้อ

๔. นำแบบสอบถามนำเสนอต่อผู้อำนวยการส่วนฝึกอบรมเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงข้อความให้มีความชัดเจน ถูกต้องตามคำจำกัดความที่กำหนด

๕. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่อตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จำนวน ๕ ท่าน เพื่อปรับปรุงแก้ไขภาษาให้มีความชัดเจน มีความเข้าใจตามความหมายที่กำหนด

๕. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๖. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ทั้งฉบับเพื่อหาความคงเส้นคงวา (consistency) ในการวัดค่าเครื่องมือที่มีคุณภาพ เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือ โดยค่าที่พอจะยอมรับได้ควรมีค่าไม่น้อยกว่า ๐.๗๐ ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดค่าของตัวแปรที่เป็นนามธรรมจึงต้องมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบวัด ทำให้การแปลผลมีความน่าเชื่อถือตามไปด้วย ในการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๓

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุราชการ สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน ประเภทตำแหน่ง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในหัวข้อเกี่ยวกับ

๑. ความเสมอภาค
๒. ความตรงเวลา
๓. ความเพียงพอ
๔. ความต่อเนื่อง
๕. ความก้าวหน้า

ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
- คะแนน ๓ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนน ๐ หมายถึง ผู้ตอบไม่มีความเห็น/ไม่ได้รับการบริการ (ไม่นำมาคิดคะแนน)

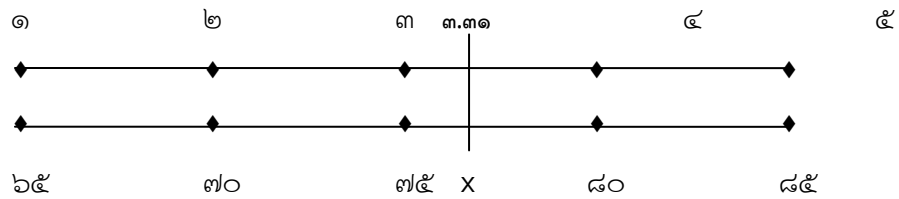
ในการแปลความค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณผลการประเมินเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ค่าน้ำหนักคะแนน เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามเป้าประสงค์ตามคำรับรองของ สพบ. ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดวิธีการประเมินผลจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการจริงกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางค์ที่ได้กำหนดค่าเป้าหมายดังนี้

- ค่าเป้าหมาย ๕ ระดับคะแนนเท่ากับ ๘๕ คะแนนของความพึงพอใจ
- ค่าเป้าหมาย ๔ ระดับคะแนนเท่ากับ ๘๐ คะแนนของความพึงพอใจ
- ค่าเป้าหมาย ๓ ระดับคะแนนเท่ากับ ๗๕ คะแนนของความพึงพอใจ
- ค่าเป้าหมาย ๒ ระดับคะแนนเท่ากับ ๗๐ คะแนนของความพึงพอใจ
- ค่าเป้าหมาย ๑ ระดับคะแนนเท่ากับ ๖๕ คะแนนของความพึงพอใจ

ตัวอย่าง การคำนวณร้อยละความพึงพอใจการพัฒนายุทธศาสตร์ในภาพรวมประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๑

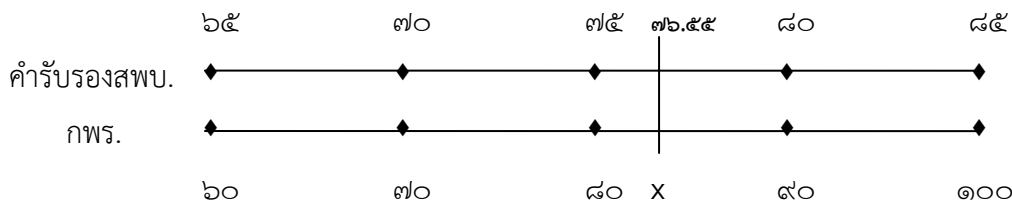


ผลคะแนนจริงเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๑ มากกว่าผลความพึงพอใจระดับ ๓ อยู่ ๐.๓๑ ดังนั้นคะแนนของผลคะแนนจริงจะอยู่ระหว่าง ๗๕ กับ ๘๐ คำนวณจากการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

๑	ระดับ	เท่ากับคะแนน	๕	
๐.๓๑	ระดับ	เท่ากับคะแนน	$\frac{๕ \times ๐.๓๑}{๑}$	= ๑.๕๕ (+๗๕)

เพราะฉะนั้นคะแนนจริงที่ระดับ ๓.๓๑ เปรียบเทียบได้อยู่ในคะแนน ๗๖.๕๕ คะแนนของความพึงพอใจการพัฒนายุทธศาสตร์

เมื่อเปรียบเทียบระดับร้อยละในระดับค่ามาตรฐาน ที่เริ่มจากร้อยละ ๖๐ ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินงานที่ กพร. ได้ใช้ในการคำนวณสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ (ตามภาคผนวก) ดังนี้



คะแนนตามค่ารับรองสห.ห่าง ๕ คะแนน ช่วงการคำนวณของกพร. ห่าง ๑๐

คะแนนตามค่ารับรองสห.ห่าง ๑.๕๕ คะแนน ช่วงการคำนวณของกพร. ห่าง $\frac{๑๐ \times ๑.๕๕}{๕} = ๓.๑ (+๘๐)$

เพราะฉะนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินงานที่ กพร. ได้ใช้ในการคำนวณสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๘๓.๑

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด ในประเด็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓.การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบันทึกข้อความ ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานไปทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามส่งคืน

๒. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน ๕๐๐ ชุด ส่งตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม ให้ดำเนินการตอบแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลและรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

๓. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืน มีจำนวน ๔๘๖ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒ แสดงตามตารางดังนี้
ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนจำแนกตามประเภทตำแหน่งที่ส่งคืนแบบสอบถาม

ประเภทตำแหน่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน
ข้าราชการ	๑๒๐	๑๑๖
พนักงานราชการ	๘๐	๗๙
ลูกจ้างประจำ	๓๐๐	๒๙๑
รวม	๕๐๐	๔๘๖

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนจำแนกตามระดับชั้นงานที่ส่งคืนแบบสอบถาม

ประเภทตำแหน่ง	ระดับชั้นงาน	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน
ข้าราชการ	วิชาการ-ชำนาญการพิเศษ	๘
	วิชาการ-ชำนาญการ	๓๙
	วิชาการ-ปฏิบัติการ	๘
	ทั่วไป-อาวุโส	๕
	ทั่วไป-ชำนาญงาน	๔๒
	ทั่วไป-ปฏิบัติงาน	๑๔
พนักงานราชการ	บริการ	๓๔
	เทคนิค	๑๐
	บริหารทั่วไป	๒๔
	วิชาชีพเฉพาะ	๑
ลูกจ้างประจำ	บริการพื้นฐาน	๓๐
	สนับสนุน	๑๓๒
	ช่าง	๕๖
	เทคนิคพิเศษ	๘
	ไม่ระบุ	๗๕
รวม		๔๘๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมโดยวิธีการประเมินผลจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการจริงกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

๓. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) ส่วนอายุ อายุงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่

๔. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดและทำการจัดหมวดหมู่และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงบรรยายเพื่อนำไปประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

สถิติพื้นฐาน

๑.๑ ค่าความถี่

๑.๒ ร้อยละ

๑.๓ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

๑.๑ ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test for independent samples)

๑.๒ ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า ๒ กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมโดยวิธีการประเมินผลจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการจริงกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ตอนที่ ๓ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) ส่วนอายุ อายุงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่

ตอนที่ ๔ รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดและนำเสนอผลการวิเคราะห์
ในเชิงบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

	ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๑๔๑	๒๙.๐
	หญิง	๓๔๕	๗๑.๐
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
อายุ	ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๘	๑.๖
	๒๕-๒๙ ปี	๑๗	๓.๕
	๓๐-๓๙ ปี	๑๐๔	๒๑.๔
	๔๐-๕๐ ปี	๑๖๒	๓๓.๓
	๕๐ ปีขึ้นไป	๑๙๕	๔๐.๑
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
อายุราชการ	ไม่ระบุ	๗	๑.๔
	ต่ำกว่า ๕ ปี	๖๒	๑๒.๘
	๕-๑๐ ปี	๖๒	๑๒.๘
	๑๑-๑๕ ปี	๖๒	๑๒.๗
	๑๖-๒๐ ปี	๖๔	๑๓.๒
	๒๐ ปีขึ้นไป	๒๒๙	๔๑.๑
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
สถานที่ปฏิบัติงาน	ไม่ระบุ	๑๓	๒.๗
	ส่วนกลาง	๒๐๐	๔๑.๒
	ภูมิภาค	๒๗๓	๕๖.๑
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

	ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานที่ปฏิบัติงาน			
	ไม่ระบุ	๑๓	๒.๗
	ส่วนกลาง	๒๐๐	๔๑.๒
	ภูมิภาค	๒๗๓	๕๖.๑
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
สายงาน			
	ไม่ระบุ	๕๔	๑๑.๑
	สายงานหลัก	๖๒	๑๒.๘
	สายงานรอง	๕๗	๑๑.๗
	สายงานสนับสนุน	๓๑๓	๖๔.๔
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
ประเภทตำแหน่ง			
	ข้าราชการ	๑๑๖	๒๓.๙
	พนักงานราชการ	๗๙	๑๖.๓
	ลูกจ้างประจำ	๒๙๑	๕๙.๘
	รวม	๔๘๖	๑๐๐.๐
ระดับชั้นงาน			
	ไม่ระบุ	๗๕	๑๕.๔
ข้าราชการ	วิชาการ-ชำนาญการพิเศษ	๘	๑.๖
	วิชาการ-ชำนาญการ	๓๙	๘.๐
	วิชาการ-ปฏิบัติการ	๘	๑.๖
	ทั่วไป-อาวุโส	๕	๑.๐
	ทั่วไป-ชำนาญงาน	๔๒	๘.๖
	ทั่วไป-ปฏิบัติงาน	๑๔	๒.๙
พนักงานราชการ	บริการ	๓๔	๗.๐
	เทคนิค	๑๐	๒.๑
	บริหารทั่วไป	๒๔	๔.๙
	วิชาชีพเฉพาะ	๑	๐.๒
ลูกจ้างประจำ	บริการพื้นฐาน	๓๐	๖.๒
	สนับสนุน	๑๓๒	๒๗.๒

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

ตัวแปร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับชั้นงาน			
ลูกจ้างประจำ	ช่าง	๕๖	๑๑.๕
	เทคนิคพิเศษ	๘	๑.๖
รวม		๔๘๖	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๒๙ อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑ และ ๓๓.๓ ตามลำดับ อายุราชการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุราชการ ๒๐ ปีขึ้นไป รองลงมาเป็นช่วงอายุ ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑ และ ๑๓.๒ ตามลำดับ สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑ และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานส่วนกลางคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒ สายงานส่วนใหญ่เป็นสายงานสนับสนุน รองลงมาเป็นสายงานหลัก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔ และ ๑๒.๘ ตามลำดับ ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘ และ ๒๓.๙ ตามลำดับ ระดับชั้นงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ ระดับชั้นงานสนับสนุน รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำระดับชั้นงานช่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒ และ ๑๑.๕ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเทียบบัญญัติไตรยางศ์

ตารางที่ ๗ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน

ด้านความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความเสมอภาค	๓.๑๗	๐.๘๒	ปานกลาง
ความตรงต่อเวลา	๓.๒๘	๐.๘๐	ปานกลาง
ความพอเพียง	๓.๑๖	๐.๘๑	ปานกลาง
ความต่อเนื่อง	๓.๑๙	๐.๘๐	ปานกลาง
ความก้าวหน้า	๓.๓๐	๐.๗๙	ปานกลาง

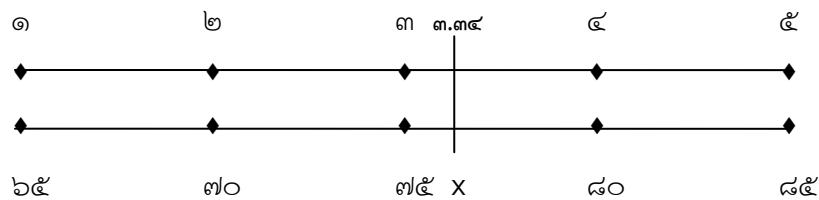
จากตารางที่ ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๘ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน

ด้านความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมของการพัฒนาบุคลากร	๓.๓๔	๐.๘๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานอยู่ในระดับปานกลาง

คำนวณคะแนนความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ ตามหลักการคำนวณผลการประเมินตามเป้าประสงค์ตามคำรับรองของ สำนักพัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานบุคคล ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๔

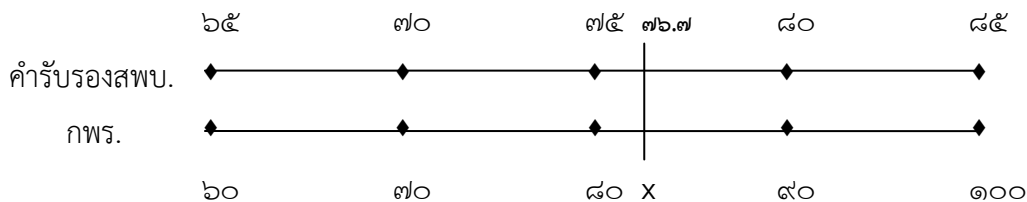


ผลคะแนนจริงเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๔ มากกว่าผลความพึงพอใจระดับ ๓ อยู่ ๐.๓๔ ดังนั้นผลคะแนนจริงจะอยู่ระหว่างค่าคะแนนที่ ๗๕ กับ ๘๐ คะแนน คำนวณจากการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{๑} \quad \text{ระดับ} \quad \text{เท่ากับคะแนน} \quad \text{๕} \\ ๐.๓๔ \quad \text{ระดับ} \quad \text{เท่ากับคะแนน} \quad \frac{๕ \times ๐.๓๔}{๑} = ๑.๗ (+๗๕) \end{array}$$

เพราะฉะนั้นคะแนนเฉลี่ยจริงที่ระดับ ๓.๓๔ เปรียบเทียบได้อยู่ในคะแนน ๗๖.๗ คะแนนของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากร

เมื่อเปรียบเทียบระดับร้อยละในระดับค่ามาตรฐาน ที่เริ่มจากร้อยละ ๖๐ ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินงานที่ กพร. ได้ใช้ในการคำนวณสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ (ตามภาคผนวก) ดังนี้



$$\begin{array}{l} \text{คะแนนตามคำรับรองสพบ.ห่าง} \quad ๕ \quad \text{คะแนน ช่วงการคำนวณของกพร. ห่าง} \quad ๑๐ \\ \text{คะแนนตามคำรับรองสพบ.ห่าง} \quad ๑.๗ \quad \text{คะแนน ช่วงการคำนวณของกพร. ห่าง} \quad \frac{๑๐ \times ๑.๗}{๕} = ๓.๔ (+๘๐) \end{array}$$

เพราะฉะนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินงานที่ กพร. ได้ใช้ในการคำนวณสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ อยู่ที่ร้อยละ ๘๓.๔

ตอนที่ ๓ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานในแต่ละด้าน โดย t-test for independent samples และ One-way Analysis of Variance

ตารางที่ ๙ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ

ด้านความพึงพอใจ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความเสมอภาค	๓.๒๓	๐.๘๑	๓.๑๕	๐.๘๒	๐.๙๔	๐.๙๔
ความตรงต่อเวลา	๓.๓๑	๐.๘๔	๓.๒๗	๐.๗๙	๐.๔๒	๐.๒๔
ความพอเพียง	๓.๑๕	๐.๘๕	๓.๑๖	๐.๘๐	-๐.๐๖	๐.๔๐
ความต่อเนื่อง	๓.๒๐	๐.๗๙	๓.๑๘	๐.๘๑	๐.๑๔	๐.๘๔
ความก้าวหน้า	๓.๒๘	๐.๗๘	๓.๓๑	๐.๘๐	-๐.๓๔	๐.๘๗

จากตารางที่ ๙ แสดงว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๐ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ

ด้านความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๔	๐.๖๓	๐.๑๕	๐.๒๓	๐.๙๒
	ภายในกลุ่ม	๔๕๘	๓๑๐.๘	๐.๖๗		
	รวม	๔๖๒	๓๑๑.๔			
ความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๔	๒.๕	๐.๖๔	๐.๙๘	๐.๔๑
	ภายในกลุ่ม	๔๕๓	๒๙๔.๑	๐.๖๔		
	รวม	๔๕๗	๒๙๖.๖			
ความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๔	๑.๑	๐.๒๙	๐.๔๔	๐.๗๗
	ภายในกลุ่ม	๔๔๙	๒๙๙.๓	๐.๖๖		
	รวม	๔๕๓	๓๐๐.๔			
ความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๔	๑.๒	๐.๓๐	๐.๔๗	๐.๗๕
	ภายในกลุ่ม	๔๕๒	๒๙๔.๕	๐.๖๕		
	รวม	๔๕๖	๒๙๕.๗			
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๔	๐.๘๒	๐.๒๐	๐.๓๒	๐.๘๖
	ภายในกลุ่ม	๔๕๒	๒๘๘.๐	๐.๖๓		
	รวม	๔๕๖	๒๘๘.๘			

จากตารางที่ ๑๐ แสดงว่า อายุแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุราชการ

ด้านความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๔	๑.๘	๐.๔๗	๐.๖๙	๐.๙๕
	ภายในกลุ่ม	๔๕๘	๓๐๙.๖	๐.๖๗		
	รวม	๔๖๒	๓๑๑.๔			
ความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๔	๑.๑	๐.๒๘	๐.๔๔	๐.๗๗
	ภายในกลุ่ม	๔๕๓	๒๙๕.๕	๐.๖๕		
	รวม	๔๕๗	๒๙๖.๖			
ความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๔	๑.๒	๐.๓๒	๐.๔๘	๐.๗๔
	ภายในกลุ่ม	๔๔๙	๒๙๙.๒	๐.๖๖		
	รวม	๔๕๓	๓๐๐.๔			
ความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๔	๓.๒	๐.๘๐	๑.๒	๐.๒๙
	ภายในกลุ่ม	๔๕๒	๒๙๒.๕	๐.๖๔		
	รวม	๔๕๖	๒๙๕.๗			
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๔	๔.๐	๑.๐	๑.๖	๐.๑๗
	ภายในกลุ่ม	๔๕๒	๒๘๔.๗	๐.๖๓		
	รวม	๔๕๖	๒๘๘.๗			

จากตารางที่ ๑๑ แสดงว่า อายุราชการแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ด้านจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ด้านความพึงพอใจ	เพศ				t	p
	ส่วนกลาง		ภูมิภาค			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ความเสมอภาค	๓.๑๖	๐.๘๒	๓.๑๘	๐.๘๑	-๐.๓๑	๐.๖๘
ความตรงต่อเวลา	๓.๒๓	๐.๘๒	๓.๓๒	๐.๗๙	-๑.๑	๐.๕๑
ความพอเพียง	๓.๑๔	๓.๑๗	๓.๑๗	๐.๗๙	-๐.๔๑	๐.๔๘
ความต่อเนื่อง	๓.๒๔	๐.๘๓	๓.๑๕	๐.๗๘	๑.๑๘	๐.๑๗
ความก้าวหน้า	๓.๒๙	๐.๘๑	๓.๓๑	๐.๗๘	-๐.๒๙	๐.๖๐

จากตารางที่ ๑๒ แสดงว่า สถานที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๑๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ด้านจำแนกตามสายงาน

ด้านความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๒	๔.๒	๒.๑	๓.๑	๐.๐๔
	ภายในกลุ่ม	๔๖๐	๓๐๗.๒	๐.๖๖		
	รวม	๔๖๒	๓๑๑.๔			
ความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๒	๕.๗	๒.๘	๔.๕	๐.๐๑
	ภายในกลุ่ม	๔๕๕	๒๙๐.๘	๐.๖๓		
	รวม	๔๕๗	๒๙๖.๓			
ความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๕.๙	๒.๙	๔.๕	๐.๐๑
	ภายในกลุ่ม	๔๕๑	๒๙๔.๖	๐.๖๕		
	รวม	๔๕๓	๓๐๐.๕			
ความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๗.๘	๓.๙	๖.๑	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๕๔	๒๘๗.๙	๐.๖๓		
	รวม	๔๕๖	๒๙๕.๗			
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒	๘.๕	๔.๒	๖.๙	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๕๔	๒๘๐.๒	๐.๖๑		
	รวม	๔๕๖	๒๘๘.๗			

จากตารางที่ ๑๓ แสดงว่า สายงานแต่ละสายงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ เมื่อพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการตรวจสอบรายคู่ ตามตารางที่ ๑๔-๑๘

ตารางที่ ๑๔ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความเสมอภาค จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่

ความเสมอภาค	\bar{X}	สายงานหลัก	สายงานรอง	สายงานสนับสนุน
สายงานหลัก	๓.๑๐			
สายงานรอง	๒.๙๖			*
สายงานสนับสนุน	๓.๒๔			

ตารางที่ ๑๔ ความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความเสมอภาค จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานรองมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคแตกต่างกับสายงานสนับสนุน โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความเสมอภาคสายงานรองมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสายงานสนับสนุน

ตารางที่ ๑๕ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่

ความตรงต่อเวลา	\bar{X}	สายงานหลัก	สายงานรอง	สายงานสนับสนุน
สายงานหลัก	๓.๑๓			*
สายงานรอง	๓.๑๓			*
สายงานสนับสนุน	๓.๓๗			

ตารางที่ ๑๕ ความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานหลักมีความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาแตกต่างกับสายงานสนับสนุน โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความตรงต่อเวลาสายงานสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ ๑๖ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความพอเพียง จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่

ความพอเพียง	\bar{X}	สายงานหลัก	สายงานรอง	สายงานสนับสนุน
สายงานหลัก	๓.๐๗			
สายงานรอง	๒.๙๒			*
สายงานสนับสนุน	๓.๒๔			

ตารางที่ ๑๖ ความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความพอเพียง จำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานรองมีความพึงพอใจด้านความพอเพียงแตกต่างกับสายงานสนับสนุน โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความพอเพียงสายงานรองมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสายงานสนับสนุน

ตารางที่ ๑๗ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่

ความต่อเนื่อง	\bar{X}	สายงานหลัก	สายงานรอง	สายงานสนับสนุน
สายงานหลัก	๓.๐๔			*
สายงานรอง	๒.๙๖			*
สายงานสนับสนุน	๓.๒๘			

ตารางที่ ๑๗ ความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความต่อเนื่องจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องแตกต่างกับสายงานหลักและสายงานรอง โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความต่อเนื่องสายงานรองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ ๑๘ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความก้าวหน้า จำแนกตามสายงานเป็นรายคู่

ความก้าวหน้า	\bar{X}	สายงานหลัก	สายงานรอง	สายงานสนับสนุน
สายงานหลัก	๓.๑๙			
สายงานรอง	๓.๐๑			*
สายงานสนับสนุน	๓.๔๐			

ตารางที่ ๑๘ ความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความก้าวหน้าจำแนกตามสายงาน พบว่า สายงานรองมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าแตกต่างกับสายงานสนับสนุน โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความก้าวหน้าสายงานรองมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสายงานสนับสนุน

ตารางที่ ๑๙ เปรียบเทียบความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรส่วนฝึกอบรมในแต่ด้านจำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ด้านความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๒	๑๑.๗	๕.๘	๘.๙	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๖๐	๒๙๙.๗	๐.๖๕		
	รวม	๔๖๒	๓๑๑.๔			
ความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๒	๗.๓	๓.๖	๕.๗	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๕๕	๒๘๙.๓	๐.๖๓		
	รวม	๔๕๗	๒๙๖.๖			
ความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๙.๒	๔.๖	๗.๑	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๕๑	๒๙๑.๓	๐.๖๔		
	รวม	๔๕๓	๓๐๐.๕			
ความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๒	๑๔.๙	๗.๔	๑๒.๑	๐.๐๐
	ภายในกลุ่ม	๔๕๔	๒๘๐.๗	๐.๖๑		
	รวม	๔๕๖	๒๙๕.๖			
ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๒	๕.๓	๒.๖	๔.๒	๐.๐๑
	ภายในกลุ่ม	๔๕๔	๒๘๓.๕	๐.๖๒		
	รวม	๔๕๖	๒๘๘.๘			

จากตารางที่ ๑๙ แสดงว่า ประเภทตำแหน่งแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ เมื่อพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงทำการตรวจสอบรายคู่ ตามตารางที่ ๒๐-๒๔

ตารางที่ ๒๐ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่

ความเสมอภาค	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
ข้าราชการ	๓.๔๒		*	*
พนักงานราชการ	๒.๙๔			
ลูกจ้างประจำ	๓.๑๓			

ตารางที่ ๒๐ ความแตกต่างของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความเสมอภาคจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านความเสมอภาคแตกต่างกับพนักงานราชการและลูกจ้างประจำ โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความเสมอภาค ข้าราชการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ตารางที่ ๒๑ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่

ความตรงต่อเวลา	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
ข้าราชการ	๓.๔๕		*	*
พนักงานราชการ	๓.๐๕			*
ลูกจ้างประจำ	๓.๒๘			

ตารางที่ ๒๑ ความแตกต่างของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความตรงต่อเวลาจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาแตกต่างกับพนักงานราชการและลูกจ้างประจำ พนักงานราชการมีความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาแตกต่างกับลูกจ้างประจำ โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความตรงต่อเวลาพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ ๒๒ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความพอเพียง จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่

ความพอเพียง	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
ข้าราชการ	๓.๓๗		*	*
พนักงานราชการ	๒.๙๓			*
ลูกจ้างประจำ	๓.๑๓		*	

ตารางที่ ๒๒ ความแตกต่างของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความพอเพียงจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านความพอเพียงแตกต่างกับพนักงานราชการและลูกจ้างประจำทุกคู่ โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความพอเพียงพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ ๒๓ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่

ความต่อเนื่อง	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
ข้าราชการ	๓.๔๙		*	
พนักงานราชการ	๒.๙๘			*
ลูกจ้างประจำ	๓.๑๒			

ตารางที่ ๒๓ ความแตกต่างของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความต่อเนื่องจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องแตกต่างกับ

ข้าราชการและพนักงานราชการ โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความต่อเนื่อง พนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ ๒๔ การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในด้าน ความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทตำแหน่งเป็นรายคู่

ความก้าวหน้า	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
ข้าราชการ	๓.๔๖		*	
พนักงานราชการ	๓.๑๒			
ลูกจ้างประจำ	๓.๒๙			

ตารางที่ ๒๔ ความแตกต่างของความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้าน ความก้าวหน้าจำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าแตกต่างกับ พนักงานราชการ โดยความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมด้านความก้าวหน้าข้าราชการมี ค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานราชการ

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด นำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงบรรยาย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการส่วนฝึกอบรม

แนวทางการให้บริการ

- ควรมีความตรงต่อเวลาและความเสียสละ
- จัดหลักสูตร/จำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้ทั่วถึง ตรวจสอบได้

แนวทางแก้ไขการบริการ

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประสานงาน ให้คำปรึกษาชัดเจน มี call center
- ควรมีการแจ้งการตอบรับของบุคคลที่เข้าร่วมการอบรม (ใส่ชื่อที่สำนักแล้วเรื่องเงียบ)
- พัฒนารูปแบบ role model สร้างให้เห็นวัฒนธรรมที่ดี
- มีการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ เข้าถึงได้
- เน้นการพัฒนาระดับปฏิบัติงานไม่ควรเน้นแต่หัวหน้างานที่ถ่ายทอดงานไม่เป็น

สิ่งที่ควรให้ความสำคัญ

- จำนวนบุคลากรที่ต้องการฝึกอบรมมากกว่าจำนวนที่สามารถรับได้
- ไม่ควรเน้นแต่งานวิชาการแต่ต้องเน้นการปฏิบัติได้จริง

หลักสูตรที่ต้องการเพิ่มเติม

การอบรมเชิงปฏิบัติการ

- หลักสูตรคอมพิวเตอร์
- ด้านประชาสัมพันธ์ เช่น การถ่ายภาพ เขียนข่าว
- หลักสูตรด้านวิชาการ
- ธรณีวิทยา/ธรณีฟิสิกส์
- ภาษาอังกฤษ
- พัฒนาศักยภาพด้านวิศวกรรม

การอบรมเชิงสังคัม

- เกี่ยวกับกรมชลประทาน
- ทฤษฎีพอประมาณ ใช้ทำงานเป็นหลัก
- การเป็นวิทยากร
- การถ่ายทอดประสบการณ์ตรง
- การสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร
- หลักสูตรธรรมะ
- การพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมการทำงาน
- การสร้างทีม
- การอบรมที่ก้าวทันยุคสมัย

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในด้านความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทตำแหน่ง

วิธีดำเนินการวิจัยในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) ตามประเภทตำแหน่ง จากจำนวนบุคลากรของกรมชลประทานที่กำลังปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวน ๒๙,๑๐๖ คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ๕ พบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน ๓๙๔ กลุ่มตัวอย่างแต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสำรวจจำนวน ๕๐๐ ตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับตามวิธีของ Likert's Scale และมีระดับ ๐ เป็นระดับที่ผู้วิจัยให้ระบุเป็นช่องไม่ได้รับความพึงพอใจ/ไม่ได้รับบริการ (ไม่นำมาคิดเป็นระดับความพึงพอใจ) แบบสอบถามมีข้อความทั้งหมด ๑๒ ข้อ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ ความเสมอภาค ๓ ข้อ ความตรงเวลา ๒ ข้อ ความเพียงพอ ๓ ข้อ ความต่อเนื่อง ๒ ข้อ และความก้าวหน้า ๒ ข้อ นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ทั้งฉบับเพื่อหาความคงเส้นคงวา (consistency) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๓

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ การจัดอันดับข้อมูล หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมโดยวิธีการประเมินผลจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการจริงกับเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการเทียบบัญญัติตรงรายงค์ การทดสอบที (t-test for independent samples) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ส่วนในคำถามปลายเปิดรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน มีผลการศึกษาจำแนกตาม วัตถุประสงค์ดังนี้

๑. จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๑ และเป็นเพศชาย ร้อยละ ๒๙ อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๐-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑ และ ๓๓.๓ ตามลำดับ อายุราชการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุราชการ ๒๐ ปีขึ้นไป รองลงมาเป็นช่วงอายุ ๑๖-๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑ และ ๑๓.๒ ตามลำดับ สถานที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑ และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒ สายงานส่วนใหญ่เป็นสายงานสนับสนุน รองลงมาเป็นสายงานหลัก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔ และ ๑๒.๘ ตามลำดับ ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำ รองลงมาเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘ และ ๒๓.๙ ตามลำดับ ระดับชั้นงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำระดับชั้นงานสนับสนุน รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำระดับชั้นงานช่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒ และ ๑๑.๕ ตามลำดับ

๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ในแต่ละด้านพบว่า

๒.๑ ระดับความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

๒.๒ ระดับความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๓.๓๔ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามคำรับรอง สพบ. ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการคิดเป็นระดับคะแนน ๗๖.๗ คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินงานของ กพร. คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔

๓. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานในแต่ละด้าน กับ ตัวแปรที่ศึกษา พบว่า

๓.๑ เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๓.๒ อายุแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๓.๓ อายุราชการแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๓.๔ สถานที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

๓.๕ สายงานแต่ละสายงานมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ โดยในทุกด้านสายงานสนับสนุนมีความพึงพอใจสูงกว่าสายงานหลักและสายงานรอง

๓.๖ ประเภทตำแหน่งแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรมในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๕ โดยในทุกด้านข้าราชการมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานราชการและลูกจ้างประจำ

๔. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการส่วนฝึกอบรม แบ่งเป็น

๔.๑.๑ แนวทางการให้บริการ เช่น ควรมีความตรงต่อเวลาและความเสียสละ จัดหลักสูตร/จำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้ทั่วถึง ตรวจสอบได้

๔.๑.๒ แนวทางแก้ไขการบริการ เช่น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประสานงาน ให้คำปรึกษาชัดเจน มี call center พัฒนารูปแบบ role model สร้างให้เห็นวัฒนธรรมที่ดี มีการบริการที่รวดเร็ว ทุ่มใจ เข้าถึงได้

๔.๑.๓ สิ่งที่ควรให้ความสำคัญ เช่น จำนวนบุคลากรที่ต้องการฝึกอบรมมากกว่าจำนวนที่สามารถรับได้ ไม่ควรเน้นแต่งงานวิชาการแต่ต้องเน้นการปฏิบัติได้จริง

๔.๒ หลักสูตรที่ต้องการเพิ่มเติม

๔.๒.๑ การอบรมเชิงปฏิบัติการ เช่น หลักสูตรคอมพิวเตอร์ ด้านประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษ พัฒนาศักยภาพด้านวิศวกรรม

๔.๒.๒ การอบรมเชิงสังคม เช่น ทฤษฎีพอประมาณ การเป็นวิทยากร หลักสูตรธรรมะ

อภิปรายผล

๑. ระดับความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานอยู่ในระดับปานกลาง (๓.๓๔) อยู่ในระดับคะแนน ๗๖.๗ คะแนนเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการดำเนินงานของ กพร. คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔ ในปี ๒๕๔๖-๒๕๕๐ สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นว่า ประชาชนร้อยละ ๘๐ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ซึ่งระบบราชการมุ่งเน้นประชาชน แต่ในระดับส่วนฝึกอบรม มุ่งเน้นบุคลากรในกรม ระดับความพึงพอใจสูงกว่า

ระดับหน่วยงานราชการระดับมหภาคเพียงเล็กน้อย ดังนั้น มาตรการที่ ก.พ.ร. จัดทำขึ้นเพื่อยกระดับความพึงพอใจควรมานำมาพิจารณาใช้กับส่วนฝึกอบรม ดังนี้

๑.๑ มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน

ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการ โดยให้ระดมแนวคิดเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขการฝึกอบรม หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

๑.๒ มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

๑.๒.๑ สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการจัดช่องทางให้ผู้ขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์

๑.๒.๒ ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

๒. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานในแต่ละด้านกับตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรทางสายงานและประเภทตำแหน่งมีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกด้าน จากการศึกษา ค่าเฉลี่ย พบว่า ค่าเฉลี่ยของลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานราชการและข้าราชการ ซึ่งเมื่อศึกษาจากข้อมูลจากส่วนฝึกอบรม พบว่า หลักสูตรส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ดังนั้นจึงไม่ตอบสนองความต้องการของลูกจ้างประจำซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีปริมาณมากที่สุดในการกรม แต่เมื่อศึกษาข้อมูลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า พนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยต่ำในหลายด้าน อันเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น การเข้าเป็นบุคลากรของกรมเพื่อทำงานเสมือนข้าราชการ แต่มีการสนับสนุนการพัฒนาที่น้อยกว่าข้าราชการ เป็นต้น

๓. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความน่าสนใจ เรื่องการให้บริการในแนวทางแก้ไขการบริการ ที่กล่าวถึง การพัฒนารูปแบบ role model สร้างให้เห็นวัฒนธรรมที่ดี ซึ่งในรูปแบบองค์กรที่มีขนาดใหญ่การขับเคลื่อนการทำงาน แผนงาน โครงการไม่กระชับ การสร้างส่วนงาน หรือหน่วยงานต้นแบบในองค์กรเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบอย่างค่อยเป็นค่อยไป เป็นการนำองค์กรแบบระดับจุลภาคไปถึงระดับมหภาค

๔. ข้อเสนอแนะหลักสูตรเพิ่มเติมที่มีความสำคัญ ได้แก่ หลักสูตรเกี่ยวกับกรมชลประทาน การใช้เทคโนโลยีพอประมาณ ในการทำงาน ซึ่งเป็นการดำเนินการที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร การใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงกับการทำงานขององค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เข้ากับการทำงาน ทันยุคสมัยแต่อยู่ในความพอดี พอประมาณ ทำให้องค์กรมีเอกลักษณ์และวัฒนธรรมที่สามารถถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

๑. ศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีมาตรการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและยกระดับการพัฒนาบุคลากรให้อยู่ในระดับสูงขึ้นต่อไป

๒. ปรับปรุง และพัฒนาด้วยการพิจารณาตามแนวทางการคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่บุคลากร แสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของบุคลากรอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาการให้บริการบุคลากรของกรม ในส่วนฝึกอบรม

๒. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของส่วนฝึกอบรมในหน่วยงานอื่นของรัฐเพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพของส่วนฝึกอบรม

รายการอ้างอิง

- กองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๒๐). *นโยบายฝึกอบรม*. [online]. Available from: (<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/train/handbook/training.html>)
- กองวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (๒๕๓๓). *การฝึกอบรม*
หลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม. [online]. Available from:
(<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/train/handbook/training.html>)
- ธนพร ชุมวราฐายี. (๒๕๓๙). *เรื่องและผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรรู้*. [online]. Available from:
<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/train/handbook/training.html>
- เด่นพงษ์ พลละคร. (๒๕๓๑). *การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา*. วารสารเพิ่มผลผลิต.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (๒๕๕๐). *เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ*. [online]. Available from:
(<http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/train/handbook/training.html>)
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย*. [online]. Available from:

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานส่วนฝักอบรม

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการด้านบุคลากรในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนาระดับกรม โดยผู้ตอบแบบสำรวจชุดนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมชลประทานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๒ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทานในส่วนฝักอบรม

ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลนี้จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งจะไม่ผลกระทบบใดๆ ต่อท่าน แต่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรของกรมชลประทาน เพื่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนฝักอบรม กรมชลประทาน

โทรศัพท์ ๐๒-๕๘๓-๔๑๙๓

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ๑)ชาย ๒)หญิง
๒. อายุ ๑)ต่ำกว่า ๒๕ ปี ๒)๒๕-๒๙ ปี ๓)๓๐-๓๙ ปี ๔)๔๐-๕๐ ปี ๕)๕๐ปีขึ้นไป
๓. อายุราชการ ๑)ต่ำกว่า ๕ ปี ๒)๕-๑๐ ปี ๓)๑๑-๑๕ ปี ๔)๑๖-๒๐ ปี ๕)๒๐ปีขึ้นไป
๔. สถานที่ปฏิบัติงาน ๑)ส่วนกลาง ๒)ภูมิภาค
๕. สายงาน ๑)สายงานหลัก ๒)สายงานรอง ๓)สายงานสนับสนุน

* การกิจหลัก หมายถึง งานตามกฎหมายหรือนโยบายที่จำเป็นต้องดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด
การกิจรอง หมายถึง งานด้านเทคนิคและวิชาการที่สนับสนุนให้การดำเนินงานตามภารกิจหลักสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย
การกิจสนับสนุน หมายถึง งานด้านอำนวยความสะดวก การบริการเพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจหลักสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

๖. ประเภทตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> ๑)ลูกจ้าง	<input type="checkbox"/> ๑.๑)บริการพื้นฐาน	<input type="checkbox"/> ๑.๒)สนับสนุน	<input type="checkbox"/> ๑.๓)ช่าง	<input type="checkbox"/> ๑.๔)เทคนิคพิเศษ
<input type="checkbox"/> ๒)พนักงานราชการ	<input type="checkbox"/> ๒.๑)บริการ	<input type="checkbox"/> ๒.๒)เทคนิค	<input type="checkbox"/> ๒.๓)บริหารทั่วไป	<input type="checkbox"/> ๒.๔)วิชาชีพเฉพาะ
	<input type="checkbox"/> ๒.๕)เชี่ยวชาญเฉพาะ	<input type="checkbox"/> ๒.๖)เชี่ยวชาญพิเศษ		
<input type="checkbox"/> ๓)ข้าราชการ				
<input type="checkbox"/> ๓.๑)ทั่วไป	<input type="checkbox"/> ๓.๑.๑)ปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> ๓.๑.๒)ชำนาญงาน	<input type="checkbox"/> ๓.๑.๓)อาวุโส	
<input type="checkbox"/> ๓.๒)วิชาการ	<input type="checkbox"/> ๓.๒.๑)ปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/> ๓.๒.๒)ชำนาญการ	<input type="checkbox"/> ๓.๒.๓)ชำนาญการพิเศษ	<input type="checkbox"/> ๓.๒.๔)เชี่ยวชาญ
<input type="checkbox"/> ๓.๓)อำนวยการ	<input type="checkbox"/> ๓.๓.๑)ระดับต้น	<input type="checkbox"/> ๓.๓.๒)ระดับสูง		

๑. โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจดังนี้

ไม่มีความเห็น/ไม่ได้รับการพัฒนา/ไม่ได้รับการบริการ	ระดับ	๐
ความพึงพอใจน้อยที่สุด/ไม่พึงพอใจ	ระดับ	๑
ความพึงพอใจน้อย	ระดับ	๒
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับ	๓
ความพึงพอใจมาก	ระดับ	๔
ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับ	๕

๒. ความพึงพอใจในส่วนฝึกอบรม หมายถึง ความพึงพอใจในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรที่ท่านได้รับจาก ส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจส่วนฝึกอบรม					
	๕	๔	๓	๒	๑	๐
๑. ความเสมอภาค						
๑ ท่านพึงพอใจในการรับข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรม/สัมมนา ฯลฯ ที่ครอบคลุมทั่วถึง						
๒ ท่านสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ด้วยตนเอง						
๓ ท่านพึงพอใจในการบริการของส่วนฝึกอบรมที่มีกับบุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน						
๒. ตรงต่อเวลา						
๑ ท่านพึงพอใจในการให้บริการของส่วนฝึกอบรมที่ตรงต่อความต้องการ และตรงเวลา						
๒ ท่านพึงพอใจในการกำหนดตารางการอบรม/สัมมนาที่มีการรักษาเวลาอย่างชัดเจนและเป็นระบบ						
๓. ความพอเพียง						
๑ ท่านพึงพอใจกับปริมาณหลักสูตรที่ส่วนฝึกอบรมให้บริการ						
๒ ท่านพึงพอใจกับหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของท่าน						
๓ ท่านพึงพอใจในการให้บริการที่หลากหลายของส่วนฝึกอบรม เช่น การจัดอบรม การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลต่างๆ						
๔. ความต่อเนื่อง						
๑ ท่านพึงพอใจกับการดำเนินการของส่วนฝึกอบรมในการจัดการอบรม/สัมมนาที่มีความต่อเนื่อง						
๒ ท่านสามารถติดต่อ/ประสานงานกับส่วนฝึกอบรมได้สม่ำเสมอ และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี						
๕. ความก้าวหน้า						
๑ ท่านพึงพอใจในการพัฒนาของส่วนฝึกอบรมที่มีความก้าวหน้า มีการทำงานเชิงรุก รวดเร็ว ถูกต้อง						
๒ ท่านพึงพอใจในการบริการของส่วนฝึกอบรมที่มีการให้ข้อมูลทาง Internet อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ						
😊 ความพึงพอใจภาพรวมในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของส่วนฝึกอบรม กรมชลประทาน

หลักสูตรรูปแบบใดที่ท่านต้องการให้มีการอบรมเพิ่มเติม

ขอบพระคุณในความร่วมมือ