

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

กมลชนกนันท์ เอี่ยมแมนศรี ,ณัดดา ทิพย์จันทา
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสำรวจความต้องการในด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรทราบถึงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพื่อให้องค์กรใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบาย แนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถมีสมรรถนะเหมาะสมกับลักษณะงาน และสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอันเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพของงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 285 คน จำแนกได้ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และระดับตำแหน่งตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการอบรม และด้านการพัฒนา / เรียนรู้ด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้บรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-Test) ค่าเอฟ (F-Test) และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิธีประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ที่ช่วงอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001-40,000 บาท มีระดับตำแหน่งผู้ควบคุมงาน มีความต้องการพัฒนาตนเอง ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง อันดับรองลงมา ด้านการฝึกอบรม และลำดับสุดท้าย ด้านการศึกษาต่อ

คำสำคัญ: การพัฒนาตนเอง, พนักงานคลังสินค้า

Needs for Personal Development of Thai Airways International Public Company Limited Cargo Staff at Suvarnabhumi Airport

Kamonchanoknun Iammansri, Nadda Tipjuntha

Aviation Personnel Development Institute

Kasem Bundit University

Abstract

This paper aimed to explore needs for personal development of Thai Airways International Public Company Limited Cargo Staff in the aspect of further education, training, and self-learning for the organization to know the needs of their own employees and to consider their policies on developing their staff's knowledge and ability suited to their tasks and aligned with their needs for personal development, which will contribute to progress in work as an incentive for employees to be satisfied in the work and improve the quality of jobs.

The number of the population in the study was 285, classified as follows: independent variables including gender, age, education, income, and job position; independent variables including further education, training, and self-learning. The instrument used to collect data was a questionnaire with reliability of .95. Statistics used for descriptive results were frequency, percentage, standard deviation, t (t-Test), F (F-Test). For comparisons, Scheffé's method was used in case of differences statistically significant at the .05 level. Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software was used for data processing.

The study found that the majority of the respondents were males aged 41-50 years of undergraduate study with the average income per month at 30,001-40,000 baht. At the supervisor level, needs for personal development were at a high level. When considered in each aspect, the results indicated that self-learning was the most needed, then training and further education, respectively.

Keywords: Personal Development, Cargo staff

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นที่สุดของเศรษฐกิจเพราะถือว่าการสนับสนุนกิจกรรมการผลิต การค้า และการบริโภค ซึ่งต้องใช้เวลาในการขนส่งวัตถุดิบหรือผลผลิต อย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งถูกนับเป็นส่วนที่สำคัญ ของต้นทุนปลายทางของผลผลิตนั้น ๆ และเป็นตัวแทนที่สำคัญของรายจ่ายประชาชาติของประเทศ (Crainic และ Laporte 1997) การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่ง ที่มีแนวโน้มการเติบโตทางเศรษฐกิจและการค้าโลกอย่างต่อเนื่อง ทิศทางการแข่งขันทางการค้าในโลกยุคใหม่ที่มุ่งเน้นความรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการส่งมอบสินค้า และบริการที่เป็นข้อได้เปรียบหลักในการแข่งขันในอนาคต กิจกรรมที่เกิดขึ้นในคลังสินค้านับได้ว่ามีบทบาทสำคัญกับการสนับสนุนเศรษฐกิจของชาติ คลังสินค้าเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บสินค้า ระบายสินค้า และยังช่วยส่งเสริมกิจกรรมการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น สินค้าทั่วไป สินค้าลักษณะอันตราย สินค้าสดและผลไม้ เป็นต้น ในแต่ละประเภทมีกระบวนการจัดเก็บ การขนย้ายที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องอาศัยความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ตรงกับปรัชญาของคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) “Thai Cargo Thai Care” หมายถึง “ลูกค้าคือหัวใจของการบริการ” ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็น ศูนย์กลางเครือข่ายการขนส่งประกอบด้วย การให้บริการขนส่งทางอากาศ ขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งสินค้าไปรษณียภัณฑ์ และงานส่วนคลังสินค้า คลังสินค้ามีพื้นที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย อาคารสินค้าภายในประเทศ อาคารสินค้านานาชาติ(รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). /2550 : 38 – 39) นับเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจ สนับสนุนกิจการทางธุรกิจของภาครัฐและเอกชนที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยปริมาณที่มาก และลักษณะงานในการจัดเก็บและการขนย้ายแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันตลอดจนพื้นที่ในการจัดการกับสินค้าในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่จำกัด การปฏิบัติงานต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง การทำงานต้องใช้วัสดุอุปกรณ์หลายชนิด และความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนสำคัญหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจหลักในการผลักดันให้องค์กรมีความก้าวหน้า จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทันโลกปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัญญา แซ่โจ้ว (2546, หน้า 11) ได้สรุปความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการหรือการจัดกิจกรรมที่จะเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ อันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป ทรัพยากรมนุษย์หากมองในภาพของการผลิตเราถือว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตที่สามารถพัฒนาให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพได้ไม่จำกัด มนุษย์เป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จหรือความล้มเหลวของ

องค์กร เป็นสิ่งที่จะนำพาส่วนของปัจจัยอื่น ๆ ไปสู่เป้าหมาย ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด การได้มาซึ่งผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพนั้น ทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ผู้บริหารองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องกำหนดเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามความต้องการพัฒนาตนเองด้วยการให้ข้อมูล การให้ความรู้ ศึกษาเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ความรู้ความสามารถ คุณภาพในการทำงาน และสนับสนุนการทำงาน โดยการพัฒนาแบบองค์รวม คือ การพัฒนาคนในแง่การเป็นมนุษย์ไม่มองมนุษย์เป็นเพียงทรัพยากร หรือเป็นปัจจัยหนึ่งของระบบการผลิตเท่านั้น ผู้ที่ได้รับการศึกษาเรียนรู้ หรือได้รับการฝึกอบรมมาดีจะทำให้มีวิสัยทัศน์ของการมองเห็นปัญหา มีการแก้ไขอย่างเป็นระบบ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน องค์กรมีประสิทธิภาพเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อคนมีคุณภาพ องค์กรก็จะเจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคงของ องค์กร และสังคม

บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีคุณภาพ ต้องมีคุณภาพในตนเองก่อน คือ มีจิตสำนึกมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม สิ่งที่มาสนับสนุนก็คือ ความรู้ ทักษะและความชำนาญ ผู้ที่สำเร็จการศึกษาและทำงานมาเป็นเวลานานควรได้รับความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของตน ให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านวิชาความรู้ และวิชาชีพในแขนงต่าง ๆ ที่สูงขึ้น ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต้องหมั่นแสวงหาความรู้และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาทักษะในงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงรอบตัวที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่เราเรียกว่า สังคมแห่งการเรียนรู้ หากเราไม่เรียนรู้และไม่พัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เราจะดำเนินชีวิตด้วยความยากลำบากในสังคมปัจจุบัน

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสำรวจความต้องการในด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรทราบถึงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพื่อให้องค์กรใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบาย แนวทางในการพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถมีสมรรถนะเหมาะสมกับลักษณะงาน และสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอันเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพงานอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเอง
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเอง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิในด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจำแนกได้ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และระดับตำแหน่ง ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ศึกษา พนักงานคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ พ.ศ. 2558 จำนวน 1,153 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างมาโดยใช้ตาราง ของ เครซี แอนด์ มอร์แกน (2513:607) ซึ่งได้จำนวน 285 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเรียนรู้พื้นฐานเนื้อหาสาระต่าง ๆ ด้วยวิธีการแสวงหาความรู้หลากหลายรูปแบบจากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเองหรือวิธีอื่น เพื่อให้ตนเองมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น คุณภาพในการทำงาน และผลการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาต่อด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรประเมินตนเองว่ามีความต้องการ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง ในระดับใดใน 5 ระดับ คือความต้องการในการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ด้านการศึกษาต่อ หมายถึง การเข้ารับการศึกษาในสถาบันการศึกษาในประเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มเติมคุณวุฒิและให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสม หรือเข้าทำงาน

ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง หมายถึง การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้โดยมีผู้สอน หรือ ไม่มีผู้สอนก็ได้ และการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นจะได้ผลมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้เรียนเป็นสำคัญ

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจสังกัดฝ่ายคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

ฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งเป็น 1 ใน 5 ส่วนธุรกิจรายได้ (Business Unit หรือ BU) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินกิจกรรมการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศและให้บริการงานที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมดำเนินกิจการด้านการพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ

ระดับปฏิบัติงาน (Performance level) หมายถึง บุคลากรสังกัดบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติอยู่ในคลังสินค้า มี 3 ระดับ คือ ระดับจัดการ (Senior Staff) ประกอบด้วย ระดับ Senior Supervisor ถึงระดับผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า ระดับผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ประกอบด้วยพนักงานระดับ Officer, Senior Officer และ Supervisor ระดับปฏิบัติการ (Operators) ประกอบด้วยพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ Officer

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นการศึกษาแนวทางการบริหาร และดำเนินการพัฒนาพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เป็นการศึกษาแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด
3. นำไปใช้ในการศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เรื่องปัจจัยบุคคลของพนักงานคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการพัฒนารับรู้ตนเอง ของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ 3 ด้าน คือ ด้านศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (Likert's Scale) และ ลักษณะของคำถามกำหนดให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน 30 ข้อ คือ คะแนน 5 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการพัฒนารับรู้ตนเอง ของพนักงานคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ แบบปลายเปิด (Open -end questions) พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดไปดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Statistical package for Social Science for Windows (SPSS FW) เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับรายได้ และ ระดับตำแหน่งงาน

2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ตามแนวการพัฒนาตนเอง 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และกำหนดเกณฑ์การแปลความ

3. การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบค่า t-Test

4. การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé

5. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการพัฒนาตนเอง ของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นการสรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความ ความถี่ และนำเสนอแบบเรียงความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมากก็จะตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น เก็บแบบสอบถามคืน 100% และใช้ความสมบูรณ์ของการตอบ 100% สถิติที่ใช้บรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าร้อยละ (Percentage : P) โดยใช้สูตร (นิสาร์ตัน ศิลปะเดช.2542 : 144)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์.2543 : 27)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อแสดงการกระจายข้อมูล โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2552 : 136)

สรุปผลการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 เพศหญิง

76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 และสำหรับระดับตำแหน่งงานมีระดับปฏิบัติการมากที่สุดจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

2. ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง มีความต้องการพัฒนาตนเองเป็นรายข้อดังนี้

2.1 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ เรื่องของความต้องการศึกษาหลักสูตรที่ตนเองสนใจและไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ต้องการศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยที่สังกัด ความต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดส่งเสริมการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง ความต้องการให้ได้รับการสนับสนุนการศึกษาเพื่อให้มีวิทยฐานะดีขึ้น ความต้องการศึกษาหลักสูตรที่ตนเองสนใจและไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความต้องการศึกษาโดยใช้เวลานอกการปฏิบัติงานและต้องการศึกษาโดยใช้เวลางานบางส่วน ตามลำดับ

2.2 พนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านอบรมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ต้องการฝึกฝนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผน ต้องการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการทำงาน ต้องการพัฒนาตนเองให้ศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการบริหารเวลาในการทำงานให้เป็นระบบ ต้องการค้นคว้า หาความรู้ในการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน สุดท้ายต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และผู้มีประสบการณ์

2.3 พนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ต้องการฝึกฝนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผน ต้องการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการทำงาน ต้องการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการบริหารเวลาในการทำงานให้เป็นระบบยิ่งขึ้น ต้องการค้นคว้า หาความรู้ในการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และผู้มีประสบการณ์

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเอง ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งงาน ได้สรุปผลดังนี้

3.1 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพศหญิง และเพศชาย มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในด้านการศึกษา การฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการอบรม ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.3 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการอบรม ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นกัน แต่ ด้านการศึกษาต่อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านการศึกษาต่อ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะมาก 3 อันดับแรก คือ ควรจัดให้ทุนการศึกษาต่อสำหรับพนักงาน รองลงมาควรส่งเสริมการศึกษาต่อในด้านที่มีประโยชน์กับหน่วยงาน เพื่อนำความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน และควรมีการสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อหลายๆ ด้าน

4.2 ด้านการฝึกอบรม มีผู้ให้ข้อเสนอแนะมาก 3 อันดับแรก คือ ควรจัดการฝึกอบรมให้ตรงกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ รองลงมา ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรตื่นตัวอยู่เสมอ และควรจัดอบรมภายนอกสถานที่

4.3 ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง มีผู้ให้ข้อเสนอแนะมาก 3 อันดับแรก คือ การเรียนรู้จากเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ เป็นต้น รองลงมา ควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และ การเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ ที่ช่วยในการพัฒนาความรู้ของตนเอง เช่น ตำรา เอกสาร ข่าวสาร วารสาร และ CD เป็นต้น

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษาต่อ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ประกอบกับ กระแสของยุคโลกาภิวัตน์พนักงานทุกคนจึงตระหนักความสำคัญของการพัฒนาตนเองในระดับมาก เพื่อรองรับกับการ

ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ทันกับยุคสมัย และเทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่อให้ตนเองได้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การงานในความรับผิดชอบของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าต่อไป

1.1 ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง ในภาพรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก พนักงานเลือก ความต้องการฝึกฝนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ มากเป็นอันดับที่หนึ่ง ความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผน และต้องการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการทำงาน ตามลำดับ

ข้อแรกพนักงานเลือกความต้องการฝึกฝนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมออาจมีเหตุผลมาจากการจำกัดด้านเวลาและลักษณะของงานที่ทำและรับผิดชอบ ทำให้พนักงานต้องการได้รับการฝึกฝนตนเองให้มากอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานไม่สามารถเรียนรู้ทฤษฎีในห้องเรียนได้ แต่สามารถเรียนรู้ได้จากทักษะการลงมือปฏิบัติงานจริง และการลงมือปฏิบัติมีความจำเป็นต้องทำบ่อย ๆ เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญ โดยพนักงานอาจเรียนรู้ได้จากหัวหน้างานโดยตรง ใช้วิธีสอนตัวต่อตัว (Coaching) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง หรือการใช้สื่อออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถเรียนรู้ เวลาใดก็ได้ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือศึกษาคู่มือการทำงานในสายงานนั้นๆ ด้วยวิธีการเหล่านี้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อยู่เสมอ

ข้อที่สอง ความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผน ทั้งนี้เหตุผลมาจากเนื่องจากบริษัท การบินไทยจำกัด(มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 ถูกบริหารงานในรูปแบบบริษัทเอกชน สืบเนื่องสถานการณ์การเมืองของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง และนโยบายของบริษัทเป็นไปตามรัฐบาลในแต่ละสมัย มีผลทำให้พนักงานต้องการรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผนต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานอาจมีการแจ้งต่อพนักงานภายใต้สายงานของตนเอง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไป หรือ การติดป้ายประกาศเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน อีกทั้ง ควรแนะนำถึงการแก้ไขปัญหาด้วยและหากมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงพนักงานควรปฏิบัติอย่างไร

ข้อที่สามความต้องการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการทำงาน ความต้องการพัฒนาตนเองในด้านการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่องานนั้น มีความสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาตนเอง ในด้านของความต้องการฝึกฝนตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอและ ความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบงานและการวางแผน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดย การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของสื่อออนไลน์ ช่องรายการโทรทัศน์ หรือวิทยุ ที่องค์กรจะสามารถสื่อสารกับพนักงานได้โดยตรง หรือ ระบบฮอตไลน์ที่พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว เป็นระบบการสื่อสารสองทาง ระหว่างองค์กรกับพนักงาน ทั้งสามข้อนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านนี้อยู่ใน

ระดับมาก โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากสื่อต่างๆต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากการดูงานในและต่างประเทศบางโอกาส

1.2 ด้านการอบรม พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรม พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้น เป็นอันดับแรกอันดับสองต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดส่งเสริมบุคลากรให้ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และต้องการเข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ด้านการอบรมที่พนักงานต้องการให้หน่วยงานพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่รับผิดชอบ กระบวนการหนึ่งของการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพและสามารถนำมาปรับใช้กับงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความก้าวหน้าในสายงานของตน และยังเป็นส่วนส่งเสริมหรือผลักดันและขับเคลื่อนให้หน่วยงานหรือองค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานหรือบุคลากรในหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ฉะนั้น หน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยกระบวนการฝึกอบรมเป็นการฝึกทักษะทางด้านการคิด และเทคนิคด้านการทำงาน ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการอบรมถือได้ว่าการก่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อวาทกุล (2543) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนทักษะและพัฒนาความรู้เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.3 ด้านการศึกษาต่อพนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองเรื่องของความต้องการศึกษาหลักสูตรที่ตนเองสนใจแม้ไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ลำดับแรก และอันดับสอง ต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และ ต้องการศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยที่สังกัด ลำดับสุดท้าย ความต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดส่งเสริมการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง

ข้อแรก การศึกษาเป็นสิ่งที่ช่วยให้ทุกคนเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เจตคติ และเพิ่มขีดความสามารถทางด้านการคิดให้กว้างไกลมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่กระบวนการการปฏิบัติเป็นขั้นตอน และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันดับแรก แม้พนักงานจะต้องการศึกษาหลักสูตรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานแล้ว แต่การศึกษาทุกด้านนำไปสู่กระบวนการคิดการปฏิบัติซึ่งมีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เหตุที่ทำให้พนักงานเลือกการศึกษาที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานนั้น อาจมีผลมาจากพนักงานอาจมีความต้องการศึกษาในมุมมองที่กว้างขึ้น หรือมากกว่าในหน้าที่การงานตน เพื่อนำสิ่งที่ศึกษาแม้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานมาปรับใช้ หรือแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม

ข้อสอง ความต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และ ต้องการศึกษาในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน่วยที่สังกัด เนื่องจากการศึกษาต่อที่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ สามารถนำความรู้ความสามารถมาใช้กับงานได้อย่างเต็มรูปแบบและสามารถผลักดันให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้จากคุณวุฒิมารับเปลี่ยนเลื่อนขั้นตำแหน่งได้

ข้อสาม ความต้องการให้หน่วยงานที่สังกัดส่งเสริมการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ เป็นเพราะการศึกษาต่อพัฒนาได้ทั้งตนเองและหน่วยงานที่สังกัดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่ ความก้าวหน้าทั่วทั้งองค์กร

ทั้งสาม ข้อนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545) ศึกษา ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการกรม วิชาการ ต้องการให้สนับสนุนด้านการศึกษาต่อในและต่างประเทศ โดยใช้ทุนอุดหนุนจากหน่วยงานที่สังกัด ต้องการการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และต้องการศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เป็น ประโยชน์กับหน้าที่ความรับผิดชอบในอนาคต

2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ระดับรายได้และระดับตำแหน่งงาน สรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ สุวรรณภูมิทั้งเพศหญิงและเพศชาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าในปัจจุบันนี้ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเท่าเทียมกันในด้านสิทธิของ การเรียนรู้ ผู้หญิงในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ทำงานนอกบ้านมากขึ้น ด้วยภาวะเศรษฐกิจที่ทุกคนต้องช่วยกันทำมา หาเลี้ยงครอบครัว ดังนั้นทำให้การพัฒนาตนเองของผู้หญิงและผู้ชายไม่แตกต่างกันเพราะต้องการนำเอาความรู้ ความสามารถมาใช้ในการพัฒนางานและส่งเสริมในด้านอาชีพให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของรพีพร ขำโพธิ์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการพัฒนาและสนับสนุนจากองค์การของ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล ภายหลังการปรับลดขนาด องค์การ พบว่า เพศแตกต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาและสนับสนุนจากธนาคารไม่ต่างกัน ซึ่งอาจเป็น เพราะปัจจุบันเพศชายและเพศหญิง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ (2546) พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่

2.2 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มี อายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่วางไว้ จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุดเพราะช่วงนี้ เป็นวัยที่ช่วงของการศึกษาเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นและมีความมั่นคงมากขึ้น จึงต้องพัฒนาตนเอง เพื่อออกไปต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นและให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนช่วงอายุ 30-40 ปี และ 41-50 ปี มีความ ต้องการพัฒนาตนเองรองลงมาเพราะว่าวัยนี้ผ่านประสบการณ์การเรียนรู้และการทำงานมากพอสมควร และ เริ่มมั่นคงก็จะเริ่มลดระดับการพัฒนาตนเองลงมา ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความต้องการพัฒนา ตนเองน้อยที่สุด เพราะช่วงวัยนี้ เป็นวัยที่มั่นคงแล้วทุกด้านจึงไม่ค่อยมีความคิดต้องการพัฒนาตนเอง แต่จะวาง แผนการพัฒนาตนเองให้ลูกหลานเป็นบุคคลที่มีศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี รุจิรา บัตร (2544) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงาน ที่ดินในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณิ แสงกระจ่าง (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาความรู้ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า อายุที่ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษานุปริญญา และปริญญาตรี มีความต้องการพัฒนาตนเอง มากกว่าพนักงานที่วุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่มีวุฒินุปริญญาต้องการศึกษาเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาปรับเลื่อนขั้นและระดับตำแหน่งงานของตนให้สูงขึ้นและมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น ส่วน ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรียังคงมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อเช่นกัน เนื่องจากปัจจุบัน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ การพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา ฐิติวัฒนา (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์และความต้องการการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค สังกัดกรมทางหลวง พบว่า ระดับการศึกษา ต่างกันมีความต้องการการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มี ระดับรายได้ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่แล้วพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพิจารณาถึงระดับรายได้แล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยของผู้มีระดับ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการพัฒนา ตนเองมากที่สุด ผลมาจาก ที่ระดับรายได้ต่าง ๆ โดยส่วนมากจะสอดคล้องกับระดับการศึกษา กลุ่มนี้มีความ ต้องการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด เพื่อต้องการปรับระดับรายได้ให้สูงขึ้นและเพื่อความมั่นคงในอาชีพการ งานมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทนินท์ เขียววิจิตร (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคาดหวังของ พนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์การคลังสินค้า พบว่า ระดับรายได้ที่ต่างกันมีความต้องการการพัฒนา ตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 พนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิที่มี ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับที่มาก เนื่องจากพนักงานในระดับการทำงานนี้มีความรู้ที่น้อยและเป็นงานที่ต้องใช้แรงงาน จึงต้องการพัฒนาตนเองเพื่อ นำไปสู่การปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รพีพร ขำโพธิ์ (2544) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการพัฒนาและสนับสนุนจากองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล ภายหลังจากปรับลดขนาดองค์กร พบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความต้องการการพัฒนาและสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจ และบรรยากาศ ในการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อ เพื่อให้มีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น เช่น จัดหาทุนในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทำโครงการความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อสิทธิประโยชน์แก่ พนักงาน ในการเข้าศึกษา โดยไม่ต้องร่วมสอบแข่งขันการคัดเลือกในการศึกษาต่อโดยเฉพาะระดับปริญญาตรี หรือ อำนวยความสะดวกในการจัดตารางเวลาที่เหมาะสมให้พนักงานในการเข้างานเป็นช่วงเวลา

2. เปิดให้มีการฝึกอบรมในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะในเรื่องเนื้อหาหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่แท้จริง

3. ส่งเสริมสนับสนุนเรื่องการปฏิบัติหน้าที่โดยให้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงในการทำงานเพื่อความรวดเร็วและงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ จัดให้มีคอมพิวเตอร์อย่างทั่วถึง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง

4. มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเอง ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง

2. วิจัยรูปแบบและวิธีการพัฒนาตนเองที่เหมาะสม ทางด้านการศึกษาต่อ ที่ส่งผลต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

3. วิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่อง และหาแนวทางแก้ไขอุปสรรค

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

กฤษณี คำชาย. (2545). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.

โฆษิต อินทวงศ์. (2545). **การปฏิรูปการศึกษา นโยบายสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชูชัย สมितिไกร. (2544). **การฝึกอบรมอบรมบุคลากรในองค์กร** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

दनัย เทียนพุด. (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคน : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นรินทร์ บุญชู. (2543). ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (เอกสารประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนวิชา ER 644). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.

บุญเลิศ ไพรินทร์. (2538). พฤติกรรมการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ :สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ประพจน์ อัครวิรุฬหการ. (2540). หนังสือและสื่อเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ : ภาษากับสังคม. กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สุภาวารมณี, พระ. (2538). มิติใหม่ของการพัฒนา

แมนมาส ขวลิท. (2540). หนังสือและสื่อเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

เรียม ศรีทอง และคณะ. (2542). พฤติกรรมของมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ :สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรื. (2544). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า (พ.ศ. 2545 - 2549). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรื.

สุนันทา เลานันท์. (2541). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ดี.ดี บุ๊คส์โตร์.

สุมนา จรณะสมบูรณ์. (2542). การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (เอกสารประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนวิชา ER 644). กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารอื่น ๆ

กัญญา แซ่ไฉ่. (2546). การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการใช้ทฤษฎีธรีชาวัตพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ ร้อยเอก ศาสตราจารย์ ดร. จิตรจำนง สุภาพ.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์. (2545). การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการ กรมวิชาการ

- กระทรวงศึกษาธิการ.** สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โกศล สายแก้วลาด. (2540). **การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษาในจังหวัด นครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา ระวันประโคน. (2542). **สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ องค์การมหาชน.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โชติรส ยี่สุนเทศ. (2548). **ความต้องการการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักบริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล (สวป.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดำรงศักดิ์ ต่อประเสริฐ. (2544). **การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจระดับชั้น ประทวน กองตำรวจสันติบาล 1.** สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาเพื่อ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรทิพา ยุวบูรณ์. (2546). **ความต้องการการพัฒนาของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวน ดุสิต.79
- มนตรา ขวัญสมบูรณ์. (2540). **สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาต่อเนื่อง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรางคณา สิริปุชกะ. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ สภาพแวดล้อมในการ ทำงานกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาตนเองของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิต วิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุมาลี รุจิราบัตร. (2544). **การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขต กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวตรี นรคิม. (2547). **ความต้องการการพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.80

- สุวรรณี แสงกระจ่าง. (2544). **ความต้องการพัฒนาความรู้ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม.**ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มัทนินท์ เขียนวิจิตร (2548). **ความคาดหวังของพนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์การคลังสินค้า.**ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.80
- บุญเลิศ คชายุทธเดช. (2544). **บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงของหนังสือพิมพ์มติชน ต่อสังคม.**ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภานุพันธ์ พันธุ์จันทน์. (2543). **บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย.**ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัตติกาล ตันบุญยืน. (2543). **ความคาดหวังของผู้นำท้องถิ่นต่อบทบาทที่ทีมงานของพัฒนากร อำเภอเมือง จันทบุรี.**วิทยานิพนธ์ปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หทัยชนก ไสแก้ว. (2543). **บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของครูต่อการสอนแบบเน้น ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางกะปิ.**ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อาชิบ อุซัยง. (2544). **บทบาทที่เป็นจริงของนายอำเภอและปลัดอำเภอต่อองค์การบริหารส่วน ตำบลเต็มพื้นที่ : ศึกษากรณีจังหวัดนราธิวาส.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

References

Books

- Knowles, Malcolm S. (1977). **The history of the adult education movement.**2nd ed. New York : Krieger.
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and personality.** New York : Harper & Row.
- McGregor, D. (1960). **The human side of enterprise.** New York : Mc GrawHill.
- Megginson, Leon C. (1972). **Personnel : A behavioral approach to administration.**Homewood, Ill. : R.D. Irwin.
- Strong, J. (2003). **“The Relationship between Teacher” Credentials and Training and Their Effectiveness in the Classroom.** National Education Association.

