

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ประเทศไทยในปัจจุบันกำลังอยู่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการไหลเวียนของเทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มขึ้น และความต้องการของผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจที่เข้มข้นขึ้นภายในสังคม ซึ่งทำให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต้องเผชิญกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างบ่อยครั้ง และทำให้องค์การที่ไม่อาจปรับตัวได้อย่างทันทั่วทั้งที่ประสบปัญหาหลายประการ เช่น พนักงานขาดความรู้และทักษะที่ทันสมัย พนักงานขาดศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติงาน องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่นลดลง เป็นต้น ฉะนั้น เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และองค์กรต่างๆก็หันมาให้ความสำคัญกับกิจกรรมการฝึกอบรมมากขึ้น เนื่องจากการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน รวมถึงสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์หลายด้าน (คูสิต ขาวเหลือง, 2554: 18) ช่วยลดความวิตกกังวลหรือความคับข้องใจในการทำงาน (Chen et al., 2004: 424) เพิ่มความมั่นใจและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และช่วยเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะของบุคคลให้ดีขึ้น (Santos and Stuart, 2003: 23) นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังสามารถเพิ่มผลิตภาพให้แก่องค์กร (Jayawarna et al., 2007: 321) และเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยให้องค์การสามารถจัดเตรียมกำลังคนให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เป็นอย่างดี (คูสิต ขาวเหลือง, 2554: 18)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การฝึกอบรมบุคลากรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพ รวมถึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการทบทวนผลการศึกษานักวิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยที่ผ่านมา ยังแสดงให้เห็นว่า ศักยภาพในด้านของการให้บริการและด้านการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณสถานีของการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับที่ไม่ดีนัก ดังจะเห็นได้จากการ

ศึกษาของศิริกมล วงศ์สุพชัย (2548) ที่พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วและเต็มใจในการให้บริการของพนักงานที่สถานี การปรับปรุงพัฒนาสถานี และความตรงต่อเวลาในการเดินทาง และการศึกษาของปฐมพงศ์ แก้วบุญเรือง และคณะ (2552) ที่พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความสะอาดบริเวณสถานี และการปรับปรุงบริเวณสถานี

นอกจากนี้ การศึกษาของเบญจวรรณ นพบรรจบสุข (2543) ยังพบว่า การให้บริการด้านตัวสถานีหลายด้านยังอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ได้แก่ การให้บริการของพนักงานที่สถานี ความสะอาดบริเวณสถานี ความทันสมัยของสถานี และด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานี และความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ และการศึกษาของจุฑามาศ บรรเจิดสุข (2555) ที่พบว่า คุณภาพการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ควรจะได้รับปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ ความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ ความสะอาดของห้องสุขาบริเวณสถานี ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณสถานี ระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณสถานี การให้บริการของพนักงาน และความสะอาดบริเวณสถานี นอกจากนี้ การรถไฟแห่งประเทศไทยยังเคยประสบกับเหตุการณ์สะเทือนขวัญต่อประชาชน การขาดความโปร่งใสในการบริหารจัดการสินทรัพย์จำนวนมหาศาล และการทำธุรกิจที่ขาดทุนสะสมอย่างต่อเนื่อง (ฐานเศรษฐกิจ, 2558: ระบบออนไลน์) ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ ได้ส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปขาดความมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ และยังคงเป็นปัญหาที่สร้างภาพลักษณ์ในเชิงลบให้แก่การรถไฟแห่งประเทศไทยเสมอมา

ที่ผ่านมา การรถไฟแห่งประเทศไทยก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงได้กำหนดโครงการฝึกอบรมในหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station” ขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถได้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART และช่วยเสริมสร้างความสามารถให้กับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถให้มีศักยภาพในการบริการตามมาตรฐานสากลได้ รวมถึงเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านบริการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยการนำรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มาใช้ในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม เนื่องจากแนวคิดดังกล่าว จะมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (Satisfaction) การส่งเสริมให้พนักงานสถานีมีความเต็มใจ มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Mind) มีความกระตือรือร้นและแข็งขัน (Active) มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและอบอุ่นดังเช่นคนคุ้นเคย (Relation) และมุ่งเน้นการเดินรถอย่างมีประสิทธิภาพ การตรงต่อเวลา และมีความปลอดภัย (Traffic) (ฝ่ายบริหารงานบุคคล การรถไฟแห่งประเทศไทย, 2556)

อย่างไรก็ตาม การจัดโครงการฝึกอบรมต่างๆไปตามรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติกันมายังไม่เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง เนื่องจากการเข้ารับการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมมักอยู่ในลักษณะของการได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่อาจเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการฝึกอบรม หรือผู้เข้ารับการอบรมบางคนอาจเกิดการเข้าใจผิดว่าเป็นการถูกลงโทษหรือผู้บังคับบัญชารังเกียจ ไม่ชอบหน้าเป็นการส่วนตัว จนเกิดความน้อยใจ และไม่เต็มใจเข้ารับการฝึกอบรม (สุภาพร พิศาลบุตรและขงยุทธ เกษสาคร, 2549: 192; สุจิตรา ธนานันท์, 2550: 186) นอกจากนี้ การที่องค์กรยังคงประสบปัญหาการขาดทุนมาโดยตลอด ยังทำให้งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการฝึกอบรมมีจำนวนไม่เพียงพอ ขณะที่ปัญหาในการฝึกอบรมด้านอื่นๆ เช่น ปัญหาด้านวิทยากรและเจ้าหน้าที่จัดการฝึกอบรมมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการเลือกวิธีการฝึกอบรมและสื่อที่ใช้ไม่เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรม ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดึงดูดใจให้กับผู้เข้ารับการอบรมได้ เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่เกิดการเรียนรู้และเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ และถ้าหากปัญหาเหล่านี้ยังคงดำเนินต่อไป ก็อาจส่งผลทำให้การฝึกอบรมขององค์กรขาดคุณภาพ และขอย่นนำไปสู่ความล้มเหลวในการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมในครั้งต่อไปได้

จากปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงอย่างมาก เนื่องจากการฝึกอบรมที่มีประสิทธิผลจะทำให้ผู้อบรมสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน (Mat et al., 2011) ตลอดจนสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ (Chen et al., 2004) ซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการฝึกอบรมจะมีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้องในการกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมเป็นการศึกษาหนึ่งที่ได้รับค่านิยมและมีการศึกษาค้นคว้าเป็นจำนวนมาก เช่น การศึกษาของ Noe (1986) ที่ได้เสนอว่า มี 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ได้แก่ คุณลักษณะและทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม และคุณลักษณะขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ขณะเดียวกันก็ยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Facticeau et al. (1995) ที่ได้เสนอว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ทัศนคติเฉพาะบุคคล และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจก่อนการฝึกอบรม และในขณะเดียวกัน ก็มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม เช่นเดียวกับการศึกษาของ Baldwin and Ford (1988) ที่เสนอว่า คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม การออกแบบการฝึกอบรม และคุณลักษณะขององค์กร มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมและการศึกษาของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น

Noe and Schmitt (1986) Williams et al. (1990) Mathieu et al. (1992) Tannenbaum and Yukl (1992) Tannenbaum et al. (1993) Mathieu and Martineau (1997) Quinones (1997) Colquitt et al. (2000) เป็นต้น จากแนวคิดที่นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมดังกล่าวมาข้างต้น จะพบว่า มีปัจจัยหลายประการ ได้แก่ คุณลักษณะและทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งหากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมมีความเข้าใจและหาแนวทางในการสนับสนุนปัจจัยเหล่านั้น ก็จะสามารเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ากับการลงทุน ทางด้านการฝึกอบรมขององค์กร

นอกจากนี้ การจัดการกับความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรมก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมแต่ละบุคคลต่างมีความหลากหลายในด้านต่างๆ อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน เป็นต้น ซึ่งความหลากหลายดังกล่าวส่งผลทำให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคนมีปฏิกริยา ลักษณะของการเรียนรู้ และการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งหากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าวว่า มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมและสามารถจัดการความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรมด้วยการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนรู้และสามารถใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมของแต่ละคนออกมาสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงสามารถเรียนรู้ร่วมกันบนความหลากหลายนั้นได้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน และปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้หลักการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทัศนคติต่องานและอาชีพ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม กับประสิทธิผลในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมสามารถเข้าใจและมองเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านั้นกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการศึกษาในประเด็นดังกล่าว ถือเป็น การแสวงหาตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผล

ในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย และผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนาเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างประสิทธิผลในการฝึกอบรม อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างประสิทธิผลในการฝึกอบรมให้เพิ่มขึ้นต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ทำให้ประสิทธิผลในการฝึกอบรมแตกต่างกันหรือไม่

1.2.2 มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

1.2.3 ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษา “ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.3.1 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

1.3.3 เพื่อพัฒนาและทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาที่พัฒนาขึ้น สามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่างเหล่านั้นและพัฒนาปัจจัยที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างประสิทธิผลในการฝึกอบรมให้เพิ่มขึ้น

1.4.2 การรถไฟแห่งประเทศไทยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความกระตือรือร้นและมีความสนใจในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมขององค์กรมากขึ้น

1.4.3 ผลจากการศึกษานี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมในโครงการปรับปรุงภาพลักษณ์การให้บริการที่สถานีรถไฟ (SMART Station) ให้มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม รวมถึงสามารถขยายผลไปยังฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1.5.1 *ขอบเขตทางด้านเนื้อหา:* การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ในด้านปฏิภิกิริยา การเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย คือ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิต้องานและอาชีพ ทักษะคิต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

3) ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

1.5.2 *ขอบเขตทางด้านประชากร:* ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางการเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางการเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 จำนวนทั้งหมด 320 คน

1.5.3 *ขอบเขตทางด้านพื้นที่:* การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะเส้นทางเดินรถสายเหนือเท่านั้น

## 1.6 คำนิยามศัพท์ทั่วไป

1.6.1 ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้แก่

คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิดต่องานและอาชีพ ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

1.6.2 สัมมนาเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การฝึกอบรมที่จัดให้มีการบรรยายของวิทยากรบนเวที และมีการแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เพื่อระดมความคิดในหัวข้อที่กำหนด พร้อมกับเสนอผลงาน จากนั้น วิทยากรก็จะเป็นผู้ให้คำแนะนำภายหลังจากที่ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติงานทั้งหมดเสร็จสิ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการสัมมนานั้นๆอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.3 SMART Station หมายถึง โครงการพัฒนาสถานีรถไฟต้นแบบที่ได้มาตรฐาน ทั้งด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยยึดรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (Satisfaction) 2) ความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Mind) 3) ความกระตือรือร้นและแข็งขันของพนักงานสถานี (Active) 4) การมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและอบอุ่นอย่างคนคุ้นเคย (Relation) และ 5) การมุ่งเน้นการเดินรถอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา และปลอดภัย (Traffic)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved