



การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด
กรณีศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

ตำราญ โทธิเวศ
บุญรัตน์ บุญรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด
กรณีศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

เสนอโดย สำราญ โพธิ์เวช
 บุญรัตน์ บุญรัตน์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ สุดจิต นิมิตกุล)

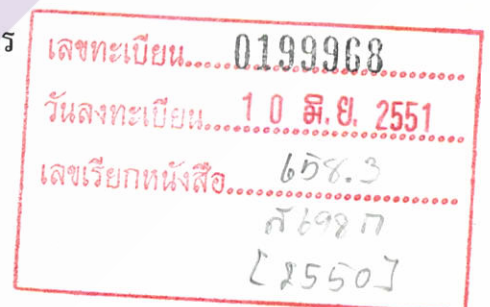
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เบญจมาภรณ์ อิศรเดช)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ ...29...เดือน...ธ.ค.....พ.ศ. 2551



หัวข้อสารนิพนธ์	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน
ชื่อผู้เขียน	สำราญ โทธิเวช บุญรัตน์ บุญรัตพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	รัฐศาสนปนศาสตร์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน จำนวน 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นเชิงพรรณนา ประกอบด้วยร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ผลการวิจัยพบว่า

1. คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ในความเห็นของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินมีความเห็นว่ายังอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย กรรมการสารนิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของคณาจารย์ทุกท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน และพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งช่วยให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบพระคุณ คุณ รณภพ สุนทรธา ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ทำให้เนื้อหาของการวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้วิชาความรู้ในการประกอบวิชาชีพอย่างมั่นคง สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ได้วางรากฐานทางการศึกษา สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษา ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกท่าน เพื่อนๆ MPA รุ่น 10 (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์) ที่ให้กำลังใจผู้ศึกษาตลอดมา

ตำราญ โปธิ์เวศ

บุญรัตน์ บุญรัตน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2. แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	7
2.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	11
2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	12
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	25
3.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	26
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.5 สถิติที่ใช้ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	29
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	33
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	39
5.1 สรุปผลลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
5.2 สรุปผลความคิดเห็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	40
5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	41
5.4 อภิปรายผล.....	42
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	43
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	48
ประวัติผู้เขียน.....	50



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	16
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเพศ.....	30
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ.....	30
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามสถานภาพ.....	31
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามตำแหน่ง.....	32
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	32
4.7 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวม.....	33
4.8 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเพศ.....	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ.....	34
4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามสถานภาพ.....	35
4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามตำแหน่ง.....	37
4.13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	38
5.2 แสดงความคิดเห็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน.....	40

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนขององค์กรคือ บุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการทำงาน มีความรู้ ที่จะช่วยพัฒนาให้องค์กรสามารถต่อสู้กับการสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการ กระบวนการต่างๆ อย่างรวดเร็ว การบริหารงานขององค์กร อันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการคนได้ถูกนับเป็นทรัพยากรอันมีค่ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรทั้งหมดดังที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งขององค์กร การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ย่อมมาจากบุคลากรในองค์กรนั้นๆ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้มีบทบาทในการจัดสรรการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับปัจจุบันมีแนวโน้มหลายประการที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการพัฒนา การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ การเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยี เช่น ความก้าวหน้าของวิทยาการต่างๆ การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย การศึกษาที่ก้าวหน้ากว้างขวางขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะรักษาให้พนักงานเหล่านั้นอยู่กับองค์กรของตนเองให้นานที่สุด และในขณะเดียวกันก็เป็นการเพิ่มคุณค่าของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เพื่อให้บุคคลนั้นมีความเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย หลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ จะต้องให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมที่ทันสมัยรวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป การพัฒนาบุคลากรเป็นภารกิจที่จำเป็นของทุกองค์กร ด้วยต้องการให้บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารมักเห็นคุณค่าและความสำคัญของการเรียนรู้ของบุคลากร อีกทั้งยอมรับว่าคุณภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาบุคลากรที่ผู้บริหารให้ความสำคัญว่าเป็น “ทุน” ขององค์กรนั้นจะถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารองค์กร และมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรของตนให้เข้มแข็ง โดดเด่น โดยอาศัยระบบการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

และมีประสิทธิภาพ หากพิจารณาประกอบกับปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ หรือนโยบายของรัฐที่ส่งเสริมให้องค์กรต่างๆ มีการฝึกอบรมหรือพัฒนาตนเอง ก็ยังเป็นการตอกย้ำ ถึงความสำคัญที่เราจะต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์อาจจะถูกมองข้าม และไม่มีโอกาสได้เติบโตเท่าที่ควร ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรเป็นกระบวนการที่สร้างอย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน โดยการศึกษา อบรม ปฏิบัติ ทดลอง และการพัฒนา เป็นการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรม ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้น การทำงานในปัจจุบันต้องมุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความศักยภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถต่อสู้ และอยู่ในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันให้ได้ เพราะการพัฒนาเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นมีผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกศึกษาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยผู้วิจัยเลือกศึกษา ของศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน

ในปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหมื่นมหาดเล็กเวรสิทธิ์ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบ จึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุวงศ์วรเดช ผู้ทรงมีประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน "ข่าวราชการ" ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ฯ ได้ทรงวางโครงการและเตรียมการไว้พร้อมที่จะเปิดบริการไปรษณีย์ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝาก ส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโองอ่าง ด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้าง สะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็น ที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า "ไปรษณียาคาร"

ต่อมาในปี พ.ศ.2441 เสนาบดีกระทรวงโยธาธิการกราบบังคมทูลเสนอความเห็นว่าการของกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข ซึ่งตั้งขึ้นก่อนกรมไปรษณีย์แล้วนั้นเป็นงานใน ด้านสื่อสารด้วยกันควรรวมเป็นหน่วยราชการเดียวกันเสียเพื่อความสะดวกแก่การดำเนินงาน

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็นเป็นสมควรจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้รวมหน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกันเรียกว่า "กรมไปรษณีย์โทรเลข" ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปใช้อาคารและที่ดินริมถนน เจริญกรุงเป็นที่ทำการและเรียกกันโดยทั่วไปว่า "ที่ทำการไปรษณีย์กลาง" การไปรษณีย์เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมีระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินบริการทราบและถือปฏิบัติเมื่อ เปิดการไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปีแล้ว รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นใน ปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า "พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248" ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 ได้ออกพระราชกำหนดไปรษณีย์ ร.ศ.116 ยกเลิก พระราชบัญญัติฉบับแรกและใช้พระราชกำหนดนี้ตลอดมา จนกระทั่งปรับปรุงใหม่ออกเป็น "พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477" มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐการเป็นผู้รักษาตามพระราชบัญญัติ (ปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รักษาการ ตามพระราชบัญญัติและพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีผลใช้บังคับอยู่)

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากลจากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 ซึ่งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขราชดำเนิน เป็นที่ทำการหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นตามโครงการขยายการไปรษณีย์โทรเลขในนครหลวง ประจำปี พ.ศ. 2506 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับฝากและนำจ่ายประจำแขวงกรุงเทพฯ 2 นับเป็นที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขกรมฯ แห่งที่ 6 ที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามโครงการ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขราชดำเนิน ตั้งอยู่ที่ถนนราชดำเนินกลาง ใกล้สี่แยกคอกวัว ตำบลวัดบวรนิเวศน์ อำเภอพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ จำกัด (ปณท.) ยังคงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันปัญหาที่พบในไพรซิษฐ์ศูนย์ราชดำเนิน ยังไม่มีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การใช้กำลังคนก็ยังประสบปัญหาหลายประการ เช่น การใช้คนไม่ตรงกับงาน การใช้คนไม่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาการฝึกอบรมไม่มีความต่อเนื่องเท่าที่ควร การพัฒนาจะเป็นครั้งคราวเท่านั้น พนักงานไพรซิษฐ์ยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าเทียมกัน เพราะผู้บริหารระดับสูงเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้นโยบายในการทำงานเปลี่ยนไปบางช่วง ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานไพรซิษฐ์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขาดความรู้ในเรื่องการทำงานด้านการพัฒนาบุคคลและการวิจัยเพื่อพัฒนาบุคลากร หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังขาดการประสานงานกันให้มีความเป็นเอกภาพชัดเจน จากปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุมาจากนโยบายการบริหารงานและพัฒนา กำหนดแต่แผนนโยบายและแผนอย่างกว้าง ๆ มิได้มีการขยายความและรายละเอียดที่ชัดเจนให้เป็นนามธรรมในเบื้องต้น จึงไม่สามารถทราบว่าการพัฒนาบุคลากรจะเกิดศักยภาพเพียงใดในอนาคต อีกทั้งไม่มีคณะกรรมการดูแลการวางแผนพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง ในส่วนของการพัฒนาพนักงานและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะต่าง ๆ ปัญหาที่พบคือผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ทักษะต่าง ๆ ให้แก่พนักงานไพรซิษฐ์ โดยส่วนกลางไม่มีงบประมาณให้ศูนย์ไพรซิษฐ์ราชดำเนิน โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาพนักงาน แต่จะมีการฝึกอบรมเฉพาะในส่วนกลางเท่านั้น โดยไม่ได้ทราบความต้องการของหน่วยงานและส่วนไพรซิษฐ์ศูนย์ต่างๆ ทำให้การพัฒนาไม่มีทิศทางว่าจะต้องการให้พนักงานไพรซิษฐ์เกิดความสามารถอย่างไร ปัจจุบันบุคลากรยังไม่มีความรู้และความสามารถถึงระดับหรือตำแหน่งที่จะเลื่อนระดับให้สูงขึ้นได้ ทำให้พนักงานไพรซิษฐ์ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง ไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ในการเตรียมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน งานในอนาคต ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้ของบุคลากรโดยผ่านกิจกรรมการเรียนรู้อันประกอบด้วย การฝึกอบรม การพัฒนา และการให้การศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่เน้นคุณภาพชีวิตการทำงาน การพึงพอใจในงานและความพร้อมเพื่อการเปลี่ยนแปลง หากดำเนินการแบบไม่มีทิศทาง ไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หรือเพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานไพรซิษฐ์ เหมือนปัจจุบันอาจเป็นผลกระทบในระยะยาวสำหรับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในอนาคตอาจทำให้ทรัพยากรมนุษย์ขาดศักยภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งอาจทำให้ทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความพึงพอใจ แรงจูงใจการปฏิบัติงาน และในที่สุดอาจไม่มีความพร้อมยอมรับในการเปลี่ยนแปลงทำให้ไพรซิษฐ์ราชดำเนินไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้

1.2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนิน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา

1.3. สมมติฐานของการวิจัย

- 1.3.1 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- 1.3.2 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- 1.3.3 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- 1.3.4 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- 1.3.5 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- 1.3.6 พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน

1.4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้วางแผน หรือกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกวิธี และตรงกับความเป็นจริงของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริหารของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

1.5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินซึ่งมีจำนวน 3 ด้านที่ศึกษาได้แก่ ด้านความรู้
ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ พนักงานในไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร ประกอบด้วย
ความคิดเห็นด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ

1.6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความคิดเห็น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1.6.1.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อที่จะ
ปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude)
ของพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความ
เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.6.1.2 ความรู้ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมาจากการ
ศึกษาเล่าเรียน ประสบการณ์ในการทำงาน การถ่ายทอดประสบการณ์จากผู้อื่น การ
ค้นคว้า หรือแม้กระทั่งการได้รับการบอกเล่าจากผู้อื่น

1.6.1.3 ทักษะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานใน
หน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะด้านความชำนาญทางด้านคอมพิวเตอร์ การ
ใช้โปรแกรม Online เส้นทางในการเดินของไปรษณีย์

1.6.1.4 ทัศนคติ หมายถึง การแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

1.6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง

1.6.2.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

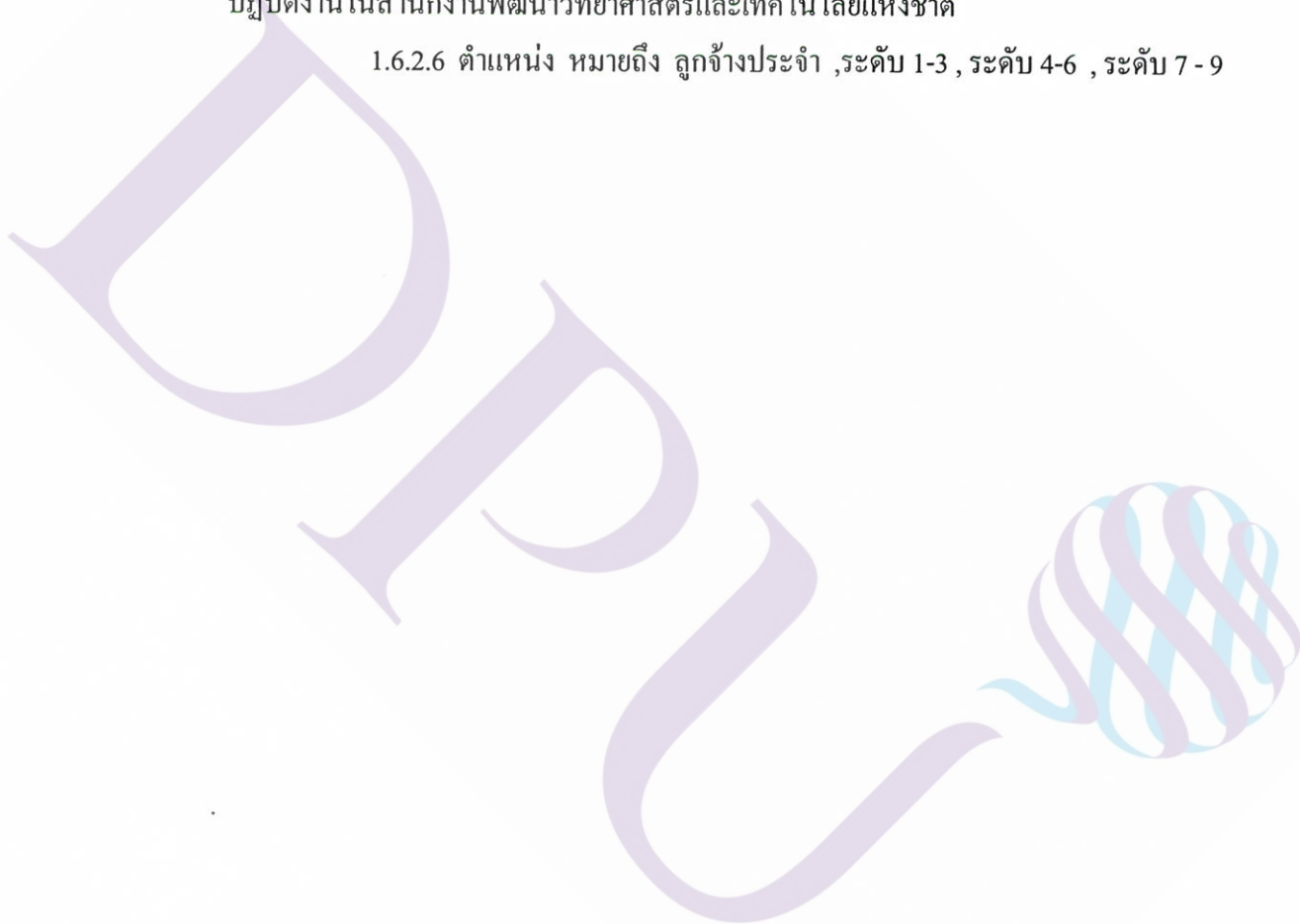
1.6.2.2 อายุ หมายถึง 18-28 ปี , 29-38 ปี , 39-48 ปี , 49-60 ปี

1.6.2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิต่างการศึกษาที่สำเร็จมาขั้นสูงสุด

1.6.2.4 สถานภาพ หมายถึง โสด สมรส และหย่าร้าง / หม้าย

1.6.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานของพนักงานที่เริ่มปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

1.6.2.6 ตำแหน่ง หมายถึง ลูกจ้างประจำ ,ระดับ 1-3 ,ระดับ 4-6 ,ระดับ 7-9



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เนื้อหาในแนวทางที่เกี่ยวข้อง ใกล้เคียงกับงานวิจัยนี้ และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยตลอดจนใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในระบบเศรษฐกิจของโลกยุคใหม่ที่เป็น โลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรว่า เขาเหล่านั้นมีความต้องการอะไร และมีความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากน้อยเพียงใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจถือได้ว่าเป็นปรัชญาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้บริหารมีอาชีพจำเป็นต้องมี ทั้งนี้ปรัชญาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปรัชญาในการดำเนินงานขององค์กร

ชูเด็น และเชอร์แมน (Chruden and Sherman, 1968) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการให้การศึกษา ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ซึ่งการพัฒนานั้น คือการพัฒนาทางด้านทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ และการพัฒนานั้น อาจจะเป็นผลเนื่องมาจากการขยายโครงการ หรือการจัดองค์การใหม่

สก๊อตต์ และมิทเชลล์ (Scott and Mitchell, 1972) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลแต่

ละคนก้าวไปในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์กรดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

อาร์บิสัน และไมเออร์ (Herbison and Myer, 1964) กล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล”

ฟิลิปโป (Filippo, 1971) กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง “การเพิ่มทักษะด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง”

พาเซ สมิท และมิลล์ (Pace, Smith & Mill, 1991 : 6) ได้ให้คำจำกัดความของ HRD ไว้ว่า เป็นการบูรณาการของวิธีการพัฒนาระดับบุคคล (Individual Development : ID) วิธีการพัฒนางานอาชีพ (Career Development : CD) และวิธีการพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) เพื่อบรรลุถึงความเป็นเลิศด้านความสามารถในการผลิต คุณภาพ โอกาสและเพื่อให้สมาชิกขององค์กรบรรลุในสิ่งที่ต้องการในขณะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

เทรซี อาร์. ดับเบิลยู. (Tracey, R.W., 1991 : 159) ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นการพัฒนาอาชีพ โดยการฝึกอบรม/พัฒนา หรือจัดทำเป็นโปรแกรมการพัฒนาให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือแทนความรู้และทักษะเดิม เพื่อปรับปรุงศักยภาพการทำงาน เพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาทั้งในระดับบุคคลให้มีความเจริญในทุก ๆ ด้าน รวมทั้ง การปรับปรุงระดับกลุ่มและระดับองค์กรให้มีประสิทธิผล

แน็คเลอร์ และแน็คเลอร์ (1990 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล ,2544 :132) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คือ ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดอย่างเป็นระเบียบภายในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ของการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการเจริญเติบโต

สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2522) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือนัยหนึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นขบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงาน

ในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ อุปนิสัย ทักษะ และวิธีการการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2532) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน และมีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

มัลลี เวชชาชีวะ (2534) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรเป็นรายบุคคล ให้เขามีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของเขาให้ได้ผลดีแก่องค์กรมากที่สุด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2546 : 174-175) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในห้วงเวลาที่กำหนด เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี อันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์กร

จีระ หงส์ลดารมภ์ (Hongladarom, 1989 อ้างถึงใน <http://203.113.86.87/jmi>) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คนหนึ่งของประเทศไทย ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการในการเพิ่มพูนสมรรถนะของคน เพื่อเข้าร่วมอย่างมีผลในการพัฒนาประเทศ

สมชาติ กิจจรวยง (2548:182) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคมสารสนเทศ คือ การทำให้มนุษย์หรือคนที่เปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่าพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนด้วยการผ่านข่าวสารต่าง ๆ หรือเนื้อหาต่าง ๆ กล่าวง่าย ๆ ก็คือ การจัดการเรียนรู้หรือศึกษาให้คนมีความเจริญเหมาะสมกับสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที

สวอนสัน, ริชาร์ด เอ. (Swanson, Richard A., 2546 :17) กล่าวว่า HRD เป็นกระบวนการพัฒนา และถ่ายทอดความสามารถของคนผ่านทาง การพัฒนาองค์กร และการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

กิลลี่ และ เมคูนิก (Gilley & Maycunich, 2000 :17) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการหนึ่งของระบบการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกลไกภายในส่วนกลางขององค์กร มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน รวมถึงการประสานความเชื่อมโยงองค์กร

จากนิยามของนักวิชาการต่างๆ ข้างต้น งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคคลขณะปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญสองประการ คือ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้บุคลากรนั้นๆ มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่งด้วย เพราะทำให้เขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ และเกิดผลสำเร็จ รวมทั้งเป็นแนวทางส่งเสริมความก้าวหน้าของตนเอง ไปสู่การเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง หรือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ได้ต่อไป รวมทั้ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อที่จะปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2. ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการให้คำจำกัดความของทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น เราจะเห็นว่า “ทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่ใช่ “มนุษย์” แต่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของ “มนุษย์”” คือ มองที่ทรัพยากรที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ (จาเนียร์ จวงตระกูล อ้างถึงใน <http://203.113.86.87/jmi>) ซึ่งจะเน้นไปที่ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของมนุษย์ อันเป็นการมองแบบแยกส่วน เป็นการมองคนไม่เต็มตัว มองคนแบบไม่ใช่คน ซึ่งในทางปฏิบัติอาจมีปัญหาตามมาในด้านจริยธรรมและคุณธรรมได้ เราจึงสมควรมองมนุษย์ในองค์รวมควบคู่ไปด้วย

2.2.1 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กรมักจะเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม เพราะภาครัฐมักจะเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษาและสาธารณสุข โดยคาดหวังว่านายจ้างผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารที่เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการองค์กรจะดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตนเอง ในขณะที่เดียวกันผู้เป็นนายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมองไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มักจะทุ่มการลงทุนไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ โดยคาดว่าเมื่อมีเทคโนโลยีที่เหนือคู่แข่งแล้วองค์กรหรือบริษัทก็จะได้เปรียบคู่แข่งและสามารถเอาชนะการแข่งขันทางธุรกิจได้ในที่สุด

2.2.2 ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะการพัฒนาเป็นรายบุคคลเป็นฐานสำคัญของการพัฒนาทักษะในระดับองค์กร และในระดับชาติ กล่าวคือ ถ้าหากพนักงานทุกคนในองค์กรมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพร้อมที่จะพัฒนาและมีการพัฒนาอย่างพร้อมเพียงกันแล้ว ย่อมทำให้ทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดขององค์กรได้รับการพัฒนาอย่างแข็งแกร่ง เมื่อองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างแข็งแกร่งหลาย ๆ องค์กรรวมกันเข้าก็จะเป็นพลังสำคัญของประเทศ นั้นยอมหมายความว่าประเทศนั้นก็จะมีความพร้อมที่จะได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้ประเทศนั้นมีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ และมีความยั่งยืน เพราะทรัพยากรมนุษย์ของประเทศนั้นมีความพร้อมสมบูรณ์ ปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าเราจะสร้างความตระหนักรู้ในความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล ดังที่ กาลิเลโอ (Galileo Galilei) เคยกล่าวไว้ว่า เราไม่สามารถสอนคนได้ แต่สิ่งที่เราสามารถทำได้ก็คือช่วยให้เขาค้นพบในตัวเขาเอง (We cannot teach a man anything – you can only help him to find it in himself.) ความหมายของนักวิชาการดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อที่จะปรับปรุง

2.3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในแง่ปัจเจกบุคคลและองค์กรก็ทำเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ และการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้นั้นต้องได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นก็มีวิธีการที่จะดำเนินการได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ กลุ่มผู้รับการพัฒนา ระยะเวลา และงบประมาณ เป็นต้น

ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2331 : 15-16) ได้กล่าวสรุปลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. กิจกรรมที่ให้ความรู้ ประสบการณ์ และปรับปรุงทัศนคติในการทำงาน

1.1 การฝึกอบรม (Training)

1.2 การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)

2. กิจกรรมการบริหาร

2.1 การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer)

2.2 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)

2.3 การเตรียมตัวแทนหรือให้ทำหน้าที่ช่วย (Under study)

2.4 การให้รักษาการแทน (Acting)

2.5 การให้ร่วมในคณะทำงาน (Committee)

2.6 การดูงาน (Study Tour Visit)

2.7 การเพิ่มความรับผิดชอบ (Job Enrichment)

2.8 การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment)

2.9 การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมสร้างคุณภาพ (Q.C. Circle)

2.10 การจัดเปลี่ยนแปลงรูปองค์กร

3. กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง

3.1 การให้ทุนการศึกษาต่อ

3.2 การส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว

4. กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่

4.1 การศึกษาจากเอกสารการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Programmed Instruction)

4.2 การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Job Manual)

4.3 การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ (Reading Assignment)

4.4 การจัดวารสารทางวิชาการให้สาขาอาชีพให้อ่าน

4.5 การส่งเอกสารให้สรุปทำรายงานเสนอ

4.6 การส่งเข้าประชุมหรือเป็นสมาชิกชมรมทางวิชาชีพ

บิชอป (Bishop, 1979) เสนอแนวความคิดเชิงระบบเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 6 ขั้น คือ

1. ความต้องการ (Need) การหาความต้องการ การพัฒนาเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ตัวบุคลากรต้องมีความต้องการพัฒนา โยผู้บริหารต้องหาวิธีการกระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรสนใจต่อการพัฒนาตนเอง

2. การวินิจฉัยและการวิเคราะห์ (Diagnosis and Analysis) เป็นการพิจารณาสภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่ควรแก้ไข โดยใช้แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อจะได้ทราบความต้องการของบุคลากรโดยรวม

3. การพัฒนา (Development) เป็นขั้นการแสดงหากลวิธีแก้ไขปรับปรุงความต้องการของบุคลากรโดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการทำงาน เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การอภิปราย และการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นต้น

4. ความเป็นไปได้ (Validation) ความเป็นไปได้ของโครงการ ศึกษาได้โดยการวิจัยศึกษา ทดลอง และการปรับปรุงเพื่อให้โครงการดำเนินไปด้วยดี

5. การนำไปใช้ (Implementation) นำเอาโครงการไปปฏิบัติ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านมาให้ฝึกอบรมในสิ่งที่ผู้จัดทำโครงการ ไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง และขาดประสบการณ์

6. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลโครงการที่ทำว่าบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยนำข้อมูลต่างๆ มาพิจารณาอย่างเป็นหลักเกณฑ์ และควรมีการประเมินทุกระยะเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

กล่าวโดยสรุป กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้น ตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการ หมายถึง การหาความต้องการจำเป็น การศึกษาสภาพปัจจุบัน
2. ขั้นปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ คือ การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีต่างๆ
3. ขั้นประเมินผล หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเพียงใด

Heneman et al. (1980 : 332 – 349) ได้เสนอกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. ระบุความต้องการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากช่องว่างระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง กับผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ ปัญหานี้มีความสำคัญต่อองค์กร และสามารถแก้ไขโดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา

2. การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

โดยทั่วไปแล้วความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มักจะมีมากกว่าความสามารถในการดำเนินการได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องมีกำหนดกลยุทธ์ให้สนองต่อการความต้องการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์จะเริ่มจากการลำดับความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จัดสรรทรัพยากรให้แต่ละ โครงการตามลำดับจนถึงการบูรณาการ โครงการต่างๆ ให้เป็นแผนดำเนินการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. การคัดเลือก ออกแบบ และดำเนินกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพิจารณาเนื้อหาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการกำหนดหลักสูตรที่จะทำให้ผู้เข้ารับการพัฒนาให้เรียนรู้ หรือมีส่วนร่วมในโครงการ กำหนดวิธีและเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จนถึงการนำเอาวิธีการและเทคนิคนั้นมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4. การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การประเมินผลสามารถกระทำได้ใน 2 ระดับ คือ ระดับแรก คือ การพิจารณาว่าการดำเนินการตามโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แต่ละ โครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ ระดับที่สอง เป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดว่า สอดคล้องความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรหรือไม่

Leonard Nadler (อ้างถึงใน ลัดดา จารีกสถิตวงศ์, 2535:15) ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ

1. การอบรม (Training) คือ การจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อให้ นำสิ่งที่เรียนรู้มาใช้ทันที เช่น นักบัญชี สอนวิธีการทำบัญชี

2. การศึกษา (Education) คือ การเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชี สอนการบัญชีที่จะเอามาใช้ในอนาคต เช่น อาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่างๆในการทำงาน

3. การพัฒนา (Development) คือ การจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์กรในอนาคต เช่น นักบัญชี สอนการใช้คอมพิวเตอร์ เมื่อมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ตารางที่ 2.1 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สาระสำคัญ	Training	Education	Development
จุดมุ่งหมาย	งานปัจจุบัน	งานอนาคต เกี่ยวข้องกับปัจจุบัน	งานในอนาคต
ขอบเขต	พนักงานแต่ละคน	กลุ่มงานและองค์กร	องค์กร
กรอบเวลา	ระยะสั้น	ระยะยาว	ระยะยาว
เป้าหมาย	ทักษะปัจจุบัน	เตรียมความต้องการ ในอนาคต	เตรียมความต้องการ ในอนาคต

ที่มา : ลัดดา จารีกสถิตวงศ์ (2535 :15)

จักรพงษ์ ทับขวา (อ้างถึงใน เต็มเดือน กงสัทย์, 2533 :19) ได้เสนอวิธีการพัฒนาบุคลากร 10 ด้าน ได้แก่

1. การสนับสนุนให้การศึกษาต่อ
2. การประชุม
3. การมอบหมายงานพิเศษ
4. การฝึกอบรมระยะสั้น
5. การประชุมเชิงปฏิบัติการ
6. การศึกษางานไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน
7. การระดมความคิด
8. การจัดทัศนศึกษาและดูงาน
9. การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่
10. การหมุนเวียนตำแหน่งปฏิบัติงานจริง

เชี่ยวชาญ อาศวีพัฒนกุล (2537: 26-31) เห็นว่าปัจจัยที่จะเป็นหลักประกันต่อความสำเร็จของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. บรรยากาศขององค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานภายในองค์กรซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและแรงจูงใจของสมาชิกภายในองค์กร และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากร ได้แก่

- นโยบายการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างจริงจัง
- ปรัชญาการจัดการในองค์กร โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ
- ระบบการให้รางวัลตอบแทนแก่สมาชิกที่ประสบความสำเร็จ หรือมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง
- ภาวะผู้นำที่มีรูปแบบเป็นประชาธิปไตย

2. กระบวนการบริหารงานบุคคล เป็นการวางแผนและการใช้บุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคตจัดเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเสริมสร้างให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

- การออกแบบและการวิเคราะห์งาน
- การทำให้งานมีขอบเขตกว้างขวาง และสำคัญมากขึ้น
- การสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งอย่างเหมาะสม

3. การกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร โดยการเปรียบเทียบมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานจริง

4. การให้โอกาสบุคลากรที่จะได้รับการพัฒนา โดยการกำหนดแผนงานหรือโครงการการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

สำราญ ถาวรวิวัฒน์ (อ้างถึงใน ระพีพรณ รัชมิภูติ, 2533 : 55) กล่าวว่า เงื่อนไขที่ทำให้การฝึกอบรม/พัฒนา ได้ผลดีคือ

1. ทุกคนทุกระดับ ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องหรือไม่ ถ้าไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ก็เท่ากับสูญเปล่าเหมือนที่เคยทำมา

2. เทคนิควิธีในการพัฒนา เช่น การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ไม่ใช่ให้คนเข้ามารับการอบรม โดยไม่รู้ว่าแต่ละคนต้องการอะไร ขาดอะไร เหมาะสมกับ

องค์กรอย่างไร ก็อาจจะทำให้ได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร นอกจากนั้นก็เกี่ยวกับเนื้อหา หลักสูตร วิธีการ ฝึกอบรมต่าง ๆ และมักไม่ค่อยพูดถึงก็คือ การประเมินติดตามผล โดยไม่ทราบว่า การฝึกอบรมที่ผ่านไปนั้น เหมาะสมหรือจะต้องปรับปรุงอย่างไร

3. ตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความต้องการมีความกระตือรือร้นเพียงใด

4. บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การให้คนได้รับการเรียนรู้พัฒนาก้าวหน้าและสามารถที่จะใช้วิชาการ ความรู้จากการฝึกอบรมได้ดียิ่งขึ้น ถ้าคนได้รับการฝึกอบรมแล้วไม่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถหรือองค์กรไม่ให้ความสนใจในการฝึกอบรมพัฒนาของข้าราชการก็จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นเท่าที่ควร และองค์กรใดที่ใช้ผลของการฝึกอบรมจะชักจูงให้ข้าราชการมีความต้องการที่จะฝึกอบรม ถ้าไม่ได้ผล เมื่อฝึกอบรมแล้วก็ไม่ทราบว่าจะนำไปใช้อะไร การฝึกอบรมก็ไม่ได้ผลทั้ง ๆ ที่ต้องการข้าราชการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกลับไม่ใช้ให้เป็นประโยชน์

กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์, 2530 : 23-24)

1. กิจกรรมระดับกลุ่ม ได้แก่

- ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์สร้างสรรค์ด้านใดด้านหนึ่งสำหรับผู้ที่มีความสนใจตรงกัน เช่น การจัดตั้งชมรมนักเขียนสำหรับผู้ที่จะพัฒนาความสามารถด้านการเขียน การจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality control circles) ด้านต่าง ๆ เป็นต้น

- การจัดงานบรรยายพิเศษ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเรื่องต่าง ๆ ในการจัดงานในวาระสำคัญของหน่วยงาน

- การจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจ ความถนัดและความต้องการในชีวิตของแต่ละคน เพื่อจะได้วางแผนพัฒนาตนเองอย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์

- การให้บริการเผยแพร่แหล่งความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานอาจติดต่อเพื่อศึกษาความรู้เพิ่มเติมนอกเวลาทำงาน

- การกำหนดอุดมการณ์ของหน่วยงานเป็นคำขวัญที่กะทัดรัดเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

2. กิจกรรมระดับบุคคล ได้แก่

- การมอบหมายงานพิเศษที่ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ฝึกฝนความรู้ความชำนาญใหม่ ๆ

- การจัดบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

- การเพิ่มพูนความสามารถในการสอนและนำงาน Coaching แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนระหว่างการปฏิบัติงาน

สำหรับเทคนิควิธีการพัฒนาตนเองอาจทำได้หลายวิธี ซึ่งจะขอยกตัวอย่างดังนี้ (ธีระยุทธ หล่อเลิศรัตน์, 2530 : 225)

1. หมั่นศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่องานของตน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่ ๆ ทันทีกับความก้าวหน้าทางวิชาการอยู่เสมอ

2. ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายทิศทาง แผนงานและโครงการของงานในหน่วยงานที่ต้องนำมาประกอบการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างถูกต้อง

3. ไม่ทำงานคนเดียว แต่เฝ้าหาความรู้ความเข้าใจด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง

4. เปิดโลกทัศน์ของตนให้กว้างด้วยการติดตามความเคลื่อนไหวของข่าวคราวและเหตุการณ์สำคัญ ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

5. เป็นสมาชิกของสมาคมทางวิชาการหรือองค์กรที่น่าสนใจบางแห่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวทางวิชาการ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ กว้างขวางยิ่งขึ้น

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาตนเอง จัดเป็นการพัฒนาที่สำคัญ ซึ่งมีผลให้การพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ การพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลยหากผู้ที่ได้รับการพัฒนาไม่ให้ความสนใจหรือมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ในทางตรงกันข้าม การพัฒนาบุคลากรจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่งหากผู้ที่ได้รับการพัฒนา มีความสนใจและพยายามพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยวิธีการพัฒนาตนเองนั้นอาจกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับเรา โอกาสและความสนใจของแต่ละบุคคล ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ การศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายแผนงาน และโครงการของงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือ การสมัครเข้าศึกษาหรืออบรมในหลักสูตรที่จะเป็นประโยชน์ต่องานด้วยค่าใช้จ่ายของตนเอง และไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานประจำ

2.4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาวนีย์ ศิริบุญญาคม (2544 : 116) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมราชทัณฑ์ ผลการวิจัยสรุปว่า ข้าราชการราชทัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40-49 ปี สมรสแล้ว ดำรงตำแหน่งระดับ 5-6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุราชการ 21 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือนมากกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่สังกัดเรือนจำอำเภอหรือรับผิดชอบงานควบคุมและรักษาการณ์ จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้าราชการราชทัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่

1. ด้านผลการปฏิบัติงานของภารกิจหลักอื่น ๆ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์
2. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง
3. ด้านขนาดและความซับซ้อนขององค์กร
4. ด้านความตั้งใจและความมุ่งมั่นของทีมงาน
5. ด้านความรู้ใหม่ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ในด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีการพัฒนามากที่สุดจากการฝึกอบรม พัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ และมีการปรับปรุงเครื่องพันธนาการผู้ต้องขัง ตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้

พิพัฒน์ ภูซ้าง (2544 : 93) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานค่อนข้างเห็นด้วยกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทในทุก ๆ เรื่อง โดยต้องการรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมมากที่สุด และต้องการศึกษาด้วยวิธีการสอบคัดเลือกด้วยตนเอง ศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ต้องการทุนการศึกษาจากบริษัท ส่วนวิธีการ โยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการให้เป็นไปตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและพิจารณาตามความจำเป็นหรือความต้องการขององค์กรมากที่สุด

ดวงเดือน อาจสมบูรณ์ (2542 : 60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความทั่วถึงทุกระดับและความเป็นระบบอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อผลการฝึกอบรมใน

หลักสูตรต่าง ๆ เห็นว่าสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานในระดับมาก เหตุผลที่เข้ามารับการฝึกอบรมเพราะผู้บังคับบัญชาส่งหรือแนะนำมาเข้ารับการฝึกอบรม อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีปทุมควรเน้นวิธีการฝึกอบรม โดยการจัดสัมมนามากที่สุดในด้านนโยบายการให้การสนับสนุนให้อาจารย์ประจำเข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรด้านต่าง ๆ มหาวิทยาลัยและผู้บริหารให้การสนับสนุนอยู่ในระดับมาก ส่วนนโยบายมีความชัดเจนอยู่ในระดับมากเช่นกัน การดำเนินการฝึกอบรมที่ผ่านมาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรมของอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยศรีปทุมเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยปรากฏ ดังนี้

1. ด้านสถานที่จัดฝึกอบรมและการจัดห้องฝึกอบรม
2. ด้านวิทยากรฝึกอบรม
3. ด้านการประเมินผลโครงการฝึกอบรม
4. ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการฝึกอบรม
5. ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร
6. ด้านเทคนิคและวิธีการฝึกอบรม
7. ด้านคุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คนัย เทียนพุด (2541 : 98) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า ผลการวิจัยโดยย่อ เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่า ในอีก 10 ปีข้างหน้า คือ พ.ศ. 2550 นี้ ลักษณะของกิจกรรมด้านบริหารทรัพยากรบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงคือ การพัฒนาทักษะและความสามารถของคนในองค์กร (เน้นแต่ละบุคคล) พร้อมกันนั้นองค์กรจะต้องดูแลและจัดทำกรพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career planning & Development) ให้ตรงกับงานและระดับความสามารถของพนักงานและผู้บริหาร (เน้นการเติบโตในอาชีพ)

ศิริพรรณ จันทรพุด (2541 : 154) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ (สยช.) โดยศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของข้าราชการ สยช. กลุ่มปฏิบัติงานเชิงวิชาการ ความแตกต่างระหว่างขีดความสามารถที่มีอยู่และที่พึงจะเป็น ความต้องการและเงื่อนไขในการการพัฒนา แนวทางและสาระสำคัญที่ควรจัดการพัฒนาให้กับข้าราชการ สยช. กลุ่มปฏิบัติงานเชิงวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ สยช. กลุ่มปฏิบัติงานเชิงวิชาการควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะในการพัฒนาเยาวชน ด้านความรู้ความสามารถทั่วไปในการปฏิบัติราชการ

ด้านทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ และพบว่าในปัจจุบันข้าราชการกลุ่มปฏิบัติงานเชิงวิชาการมีระดับขีดความสามารถที่เป็นอยู่แตกต่างจากระดับขีดความสามารถที่ควรจะเป็นในทุกด้านและข้าราชการกลุ่มนี้มีความต้องการในการพัฒนาขีดความสามารถในทุกด้าน โดยต้องการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะที่ใช้ในการพัฒนาเยาวชนมากที่สุด โดยต้องการให้ สยข. ส่งไปอบรม/พัฒนากับสถาบันชำนาญการ โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในทุกด้านมากที่สุด และในด้านบุคลิกภาพ ข้าราชการส่วนหนึ่งยินดีที่จะลงทุนในการพัฒนาตนเอง สำหรับสาระสำคัญที่ต้องการพัฒนามากที่สุดในแต่ละด้านคือ ความรู้ในการจัดทำแผนงาน ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พิรุณ วุฒิพงศ์วรกิจ (2537 : 80) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย ประกอบด้วย การพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาองค์กร รวมทั้งปัจจัยที่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีปัจจัยพื้นฐานในระดับหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่ยังไม่มากพอที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในเรื่องระบบกิจกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า องค์กรทั้งในส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีระดับกิจกรรมในเรื่องการพัฒนาปัจเจกบุคคล และการพัฒนาองค์กรในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่กิจกรรมพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งสองกลุ่มองค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าส่วนราชการมีระดับของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระดับของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าองค์กรรัฐวิสาหกิจในทุกกรณี

ประสิทธิ์ โชติกวณิชย์ (2535 : 98) ได้วิจัยเรื่อง ความจำเป็นในการพัฒนานักบริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการในกรมทรัพยากรธรณี กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาในระดับต้นยังขาดทักษะด้านการบริหารงานสองด้านคือทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills) และทักษะด้านการบริหาร (Management Skills) และพบว่าการที่จะทำให้ผู้บริหารมีทักษะทั้งสองด้านนี้ได้ นั้น ก็จำเป็นต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และทั่วถึง โดยการที่องค์กรแต่ละองค์กรจะต้องมีนโยบายและแผนงานการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้ที่จะขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับต้นที่แน่นอนชัดเจน และต้องมีงบประมาณสนับสนุนในการนี้

จริงจัง และที่สำคัญผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จะต้องมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่
จะต้องพัฒนาคนในองค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างจริงจัง

สุรพันธุ์ ยะกัณฐะ (2546 : 60) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ กรณีศึกษา : บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อ
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็นพนักงาน คือพนักงานมีความเห็นว่า
ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ให้การสนับสนุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ค่อนข้างสูง
มีความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นในการทำงานของบริษัทที่อยู่ในระดับสูง มีความก้าวหน้าทางด้าน
เทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง มีสภาพการจ้างงานอยู่ในระดับปานกลาง มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ที่ดีอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมุติฐานที่ศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การสนับสนุน
จากผู้บริหารระดับสูง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพการจ้างงาน และสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน จากการทดสอบเพิ่มเติม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการ
พัฒนาความรู้ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง สภาพการจ้างงาน และสภาพแวดล้อมใน
การทำงาน ด้านการพัฒนาทักษะ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ความก้าวหน้าทาง
เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการพัฒนาทัศนคติ ได้แก่ การสนับสนุนจาก
ผู้บริหารระดับสูง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพการจ้างงาน และสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน

จิราภา สิ้นธนูวา (2539 : 177) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากร
บุคคลของกรมคุมประพฤติ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเทคนิควิธีการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
และปัจจัยด้านบรรยากาศของหน่วยงาน รวมทั้งศึกษาถึงระดับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม
คุมประพฤติ ผลการศึกษาพบว่า ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับ
การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด รายได้ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ
นั้นคือปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่แตกต่างกัน ในด้านปัจจัยด้าน
เทคนิคและวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การ
ย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ การสอนแนะนำงาน การมอบหมายงานที่มีขอบเขตกว้างขึ้น การมอบหมาย
งานที่มีความสำคัญ การพัฒนาตนเอง และการพัฒนาจริยธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับการ
พัฒนาทรัพยากรบุคคล นั่นคือ พนักงานคุมประพฤติเห็นว่าทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการพัฒนา

ทรัพยากรบุคคล ในด้านปัจจัยด้านบรรยากาศของหน่วยงาน ซึ่งได้แก่นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและระบบการให้รางวัลตอบแทน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล นั่นคือพนักงานคุมประพฤติเห็นว่าปัจจัย 2 ประการดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

สุธิตรา สุทธิรเดช (2544 : 60) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชี กองทัพบก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก 5 ด้าน คือ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ทั่วไป ด้านจิตใจ และนันทนาการ พบว่า ข้าราชการมีความต้องการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน และทุกประเด็น โดยกิจกรรมที่ข้าราชการสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก มีความต้องการมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ทั่วไป ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านภาษาอังกฤษ ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมที่ข้าราชการมีความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย คือ การจัดกิจกรรมด้านจิตใจและนันทนาการ

บทที่ 3

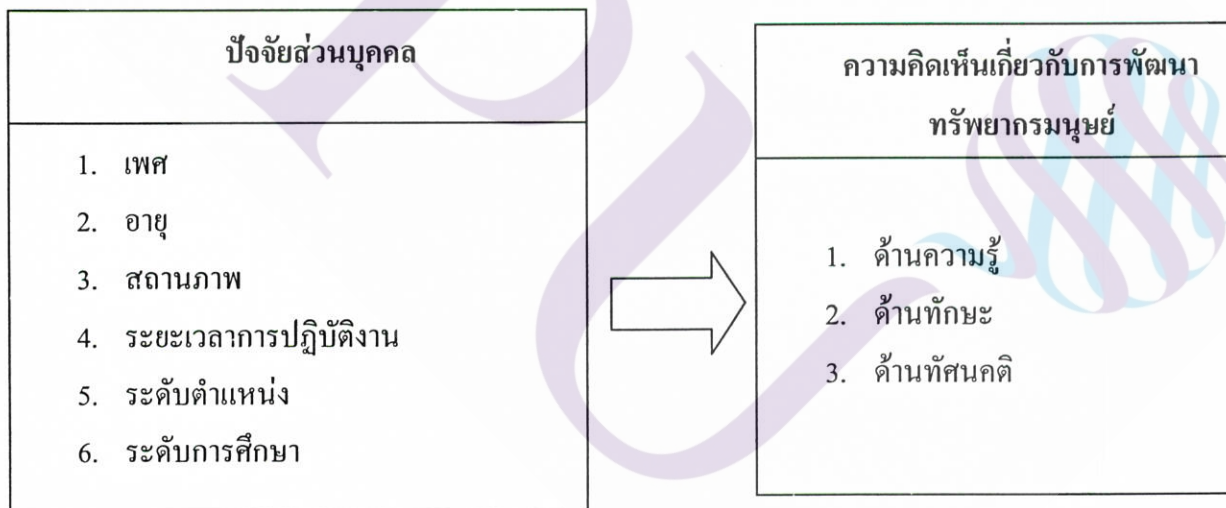
ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1. กรอบความคิดของการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงกรอบแนวความคิด สมมติฐานในการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยจากแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะสรุปแนวความคิดที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของผู้วิจัย ในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา : ไปรษณีย์ศูนย์ ราชดำเนิน โดยมีกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยมี คุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดให้ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวแปรตาม

3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 323 คน ทั้งนี้ไม่รวมผู้บริหาร (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ ศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550) ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน ลูกจ้างประจำจำนวน 98 คน ระดับตำแหน่ง 1-3 จำนวน 112 คน ระดับ 4-6 จำนวน 64 คน และระดับ 7-9 จำนวน 49 คน

3.2.2 การสุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2549 : 47-51) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 0.5 ได้จำนวนประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 130 คน

3.3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการศึกษานี้ เป็นข้อมูลที่จะได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรูปแบบเป็นแบบคำถามปลายปิด ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา เกี่ยวกับการความถูกต้อง รวมทั้งได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นได้ใช้ทดสอบกับกลุ่มประชากรไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และได้ค่าแอลฟาร 0.79 ซึ่งรายละเอียดของคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา จำนวน 5 ข้อ

3.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะประกอบไปด้วยความเห็น ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับน้ำหนักคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน 3 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

- | | | |
|----------------|-------------|--------------|
| 1. ด้านความรู้ | จำนวน 4 ข้อ | (ข้อ 1 – 4) |
| 2. ด้านทักษะ | จำนวน 4 ข้อ | (ข้อ 5 – 8) |
| 3. ด้านทัศนคติ | จำนวน 5 ข้อ | (ข้อ 9 – 13) |

3.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลประกอบการศึกษา ทั้งส่วนที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งมีวิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมโดยการสำรวจความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ และให้คำแนะนำ แล้วส่งให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่

(1) ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับหน่วยงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน ที่จะมาใช้ประกอบในการทำวิจัยในครั้งนี้ให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

(2) แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า และรวบรวมจากห้องสมุดต่างๆ และ บางส่วนจากอินเทอร์เน็ต (Internet)

3.5. สถิติที่ใช้ในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมานั้นจะทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อจัดหมวดหมู่และทราบลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มประชากรเป้าหมาย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยเหตุที่ว่าเป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันหรือไม่ทั้งนี้จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาต้องมากกว่า 30 ตัวอย่าง

ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยเหตุที่ว่าเป็นทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ว่ามีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาต้องมากกว่า 30 ตัวอย่าง

การกำหนดค่าเฉลี่ยของระดับความเห็น โดยคิดผลการศึกษาจากการหาค่าตัวกลางทางเลขคณิต เพื่อให้ทราบระดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้สูตรกำหนดช่วงของค่าตัวกลางเลขคณิต ดังนี้ เกณฑ์การหาค่ามัธมิมเลขคณิต (Arithmetic Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) (จิรภา แสนเกษม และคณะ, 2545, 98)

$$\bar{X} = \frac{(\sum fx)}{n}$$

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็น โดยคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากสูตรดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วย
ระดับคะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนิน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษา นั้น ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม - 21 ธันวาคม 2550 โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	87	66.9
	หญิง	43	33.1
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็น (ร้อยละ 66.9) และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็น (ร้อยละ 33.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	18-28 ปี	22	16.9
	29-38 ปี	36	27.7
	39-48 ปี	41	31.5
	49-60 ปี	31	23.8
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีอายุระหว่าง 39-48 ปี มากที่สุด มีจำนวน 41 คน (ร้อยละ 31.5) รองลงมา คือระหว่าง 29 - 38 ปี มีจำนวน 36 คน (ร้อยละ 27.7) รองลงมาอายุระหว่าง 49 - 60 ปี มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 23.8) และอายุระหว่าง 18-28 ปี มีจำนวน 22 คน (ร้อยละ 16.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามสถานภาพ

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	51	39.2
	สมรส	72	55.4
	หย่าร้าง/หม้าย	7	5.4
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีสถานภาพสมรสมากที่สุด มีจำนวน 72 คน (ร้อยละ 55.4) รองลงมาสถานภาพโสด มีจำนวน 51 คน (ร้อยละ 39.2) และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา สูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	88	67.7
	ปริญญาตรี	39	30.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.3
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 67.7) รองลงมา คือ ปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน (ร้อยละ 30.0) และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับตำแหน่ง

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง	ลูกจ้างประจำ	60	46.2
	ระดับ 1-3	15	11.5
	ระดับ 4-6	47	36.2
	ระดับ 7-9	8	6.2
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินส่วนมากเป็นลูกจ้างประจำมากที่สุด จำนวน 60 คน (ร้อยละ 46.2) รองลงมาคือ ตั้งแต่ระดับ 4 – 6 มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 36.2) รองลงมา ตั้งแต่ระดับ 1 – 3 มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 11.5) และระดับ 7 – 9 จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

คุณลักษณะ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 5 ปี	44	33.8
	5-10 ปี	21	16.2
	มากกว่า 10 ปี	65	50.0
รวม		130	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 50.0) รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 44 คน (ร้อยละ 33.8) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีจำนวน 21 คน (ร้อยละ 16.2) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและ
จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบ
แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	mean	S.D.	การแปลผล
ด้านความรู้	3.15	0.61	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านทักษะ	3.01	0.62	
ด้านทัศนคติ	3.29	0.51	
รวม	3.15	0.46	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ
3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.46) โดยเห็นด้วยมากที่สุดในการพัฒนาด้านทัศนคติที่ว่า
หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)
ขณะที่การพัฒนาด้านความรู้และด้านทักษะมีอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.61 และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย		สถิติทดสอบ	
	ชาย	หญิง	t	Sig.
ด้านความรู้	3.16	3.11	.512	.610
ด้านทักษะ	3.05	2.94	.897	.372
ด้านทัศนคติ	3.29	3.29	-.035	.972
รวม	3.17	3.11	.616	.539

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในรายละเอียดแต่ละด้าน พนักงานเพศชายจะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติสูงกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	อายุ(ปี)				สถิติทดสอบ	
	18-28 ปี	29-38 ปี	39-48 ปี	49-60 ปี	F	Sig.
ด้านความรู้	3.11	3.40	2.98	3.09	3.212	.025*
ด้านทักษะ	2.84	3.14	2.96	3.05	1.231	.301
ด้านทัศนคติ	3.37	3.23	3.25	3.35	.511	.675
รวม	3.10	3.26	3.07	3.16	1.176	.322

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีอายุแตกต่างกัน (18-28 ปี 29-38 ปี 39-48 ปี 49-60 ปี) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงาน ที่มีอายุ 29-38 ปีมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ในทุกรายละเอียดสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน
ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย สถานภาพ			สถิติทดสอบ	
	โสด	สมรส	หย่า/ หม้าย	F	Sig.
ด้านความรู้	3.22	3.09	3.17	.684	.507
ด้านทักษะ	2.96	3.05	2.96	.359	.699
ด้านทัศนคติ	3.41	3.23	3.08	2.602	.078
รวม	3.20	3.12	3.07	.489	.615

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (โสด สมรส เป็นหม้ายหรือแยกกันอยู่) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในด้านทัศนคติพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงาน โสดมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทัศนคติในรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกว่ามีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่สมรส และ หย่าหรือเป็นหม้าย

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน
ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย ระดับการศึกษา			สถิติทดสอบ	
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี	F	Sig.
ด้านความรู้	3.21	3.04	2.75	1.629	.200
ด้านทักษะ	3.06	2.90	3.00	.944	.392
ด้านทัศนคติ	3.35	3.15	3.33	2.142	.122
รวม	3.21	3.03	3.02	2.143	.122

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนเองอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านทัศนคติในรายละเอียดเกี่ยวกับการรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน
ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย ระดับตำแหน่ง				สถิติทดสอบ	
	ลูกจ้าง ประจำ	ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-9	F	Sig.
ด้านความรู้	3.25	3.23	3.01	3.06	1.483	.222
ด้านทักษะ	3.00	2.91	3.06	3.03	.252	.860
ด้านทัศนคติ	3.25	3.37	3.34	3.20	.453	.716
รวม	3.16	3.17	3.14	3.09	.079	.971

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน (ลูกจ้างประจำ ระดับ 1-3 ระดับ 4-6 ระดับ 7-9) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีระดับ 7-9 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับตำแหน่งอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน
ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย ระยะเวลาปฏิบัติงาน			สถิติทดสอบ	
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	F	Sig.
ด้านความรู้	3.22	3.29	3.05	1.702	.186
ด้านทักษะ	2.96	3.03	3.04	.227	.798
ด้านทัศนคติ	3.32	3.20	3.30	.451	.638
รวม	3.17	3.17	3.13	.114	.893

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จะมีความคิดเห็นด้านความรู้สูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : กรณีศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ประกอบด้วย การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน อันจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน หรือกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับความเป็นจริงของทรัพยากรมนุษย์ นั้น อยู่ภายใต้สมมติฐานหลักของการวิจัยที่ว่า พนักงานในไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา จำนวนทั้งหมด 130 ชุด ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม - 21 ธันวาคม 2550 โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน หลังจากนั้นได้ดำเนินการประมวลผล โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่า T-test F-test ในการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 39-48 ปี มากที่สุด รองลงมา คือระหว่าง 29 - 38 ปี 49 – 60 ปี และอายุระหว่าง 18 – 28 ปี ตามลำดับ ส่วนสถานภาพจากผลสำรวจพบว่าพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีสถานภาพสมรสมากที่สุด รองลงมาสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย ตามลำดับ ด้านการศึกษาผลการสำรวจพบว่าการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีมากที่สุด รองลงมา คือ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นลูกจ้างประจำมีมากที่สุด รองลงคือ ตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4-6 ระดับ 1-3 และระดับ 7-9 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานจากการผลการตอบแบบสอบถามของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี ตามลำดับ

5.2 ความคิดเห็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 5.2 แสดงความคิดเห็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้	3.15	0.61	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านทักษะ	3.01	0.62	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านทัศนคติ	3.29	0.51	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.1542	0.46	เห็นด้วยปานกลาง

สรุปว่า พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุดในการพัฒนาทัศนคติที่ว่า หน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้า ขณะที่การพัฒนาด้านความรู้และด้านทักษะมีอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 การทดสอบสมมติฐาน

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินของตนเองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าในรายละเอียดแต่ละด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ พนักงานเพศชายจะมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติสูงกว่าเพศหญิง

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ ทักษะ และด้านทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าทางด้านความรู้ พนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ในทุกรายละเอียดสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินในแต่ละสถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ ทักษะ และด้านทัศนคติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินในแต่ละระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ ทักษะ และด้านทัศนคติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ “การคิดว่าตนเองมีความรู้” อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่” สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านทัศนคติในความคิดเห็นเกี่ยวกับ “การรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย” สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินในแต่ละระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ ทักษะ และด้านทัศนคติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 7-9 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ “การรู้สึกว่าคุณมีความสามารถทำงานได้” อย่างมีประสิทธิภาพ” สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับตำแหน่งอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินในแต่ละระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านความรู้ ทักษะ และด้านทัศนคติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.4 อภิปรายผลการศึกษา

จากสมมติฐานพนักงานในไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย

- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
- พนักงานไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน แม้ว่าเพศชายจะมีความคิดเห็นต่อด้านความรู้ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ที่สูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย แต่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันแม้ว่าในด้านความรู้ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ โดยพนักงานที่มีอายุ 29-38 ปีมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรู้ในทุกรายละเอียดสูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านทัศนคติเกี่ยวกับงานของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน แม้ว่าในด้านทัศนคติ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานโสดมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทัศนคติในรายละเอียดเกี่ยวกับ “ความรู้สึกรู้ว่ามีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย” สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่สมรส และ หย่าหรือเป็นหม้าย ส่วนพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน และด้านทัศนคติเกี่ยวกับงานและหน่วยงาน แม้ว่า พนักงานที่มีการศึกษาดำเนินระดับปริญญาตรีมีทัศนคติเกี่ยวกับ การคิดว่าตนเองมีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านทัศนคติในรายละเอียดเกี่ยวกับ “การรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย” สูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็ตาม ส่วนพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานรวมทั้งด้านทัศนคติ และพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน และรวมถึงทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงาน

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษาไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน” ครั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีความคิดเห็นในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง หากว่าไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินมีการส่งเสริมการพัฒนาให้มากกว่านี้จะช่วยให้พนักงานมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานดีกว่านี้ ซึ่งผู้วิจัยเสนอแนะตามรายละเอียด ดังนี้

การศึกษา ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินควรที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีการศึกษาต่อเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น

- ควรมีทุนการศึกษาสำหรับพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินซึ่งส่วนนี้ถูกจ้างประจำควรได้รับสิทธิด้วยเนื่องจากเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน
- ควรมีโครงการประสานงานร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อจัดส่งพนักงานไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินไปศึกษาเพิ่มเติม

การฝึกอบรม การฝึกอบรมจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ตามข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินส่งเสริมด้านการฝึกอบรมด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ และควรมีโครงการฝึกอบรมประจำปี พนักงาน และลูกจ้างประจำมีโอกาสในการเข้าร่วมเท่าเทียมกัน

การสอนงาน จะช่วยให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้นปัจจุบันสำหรับไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน มีการสนับสนุนให้มีการสอนงานก่อนการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดีอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตามควรมีการสนับสนุนและพัฒนามากขึ้น เพราะปัจจุบันการสอนงานก็ยังเป็นการบอกเล่า หรือถ่ายทอดประสบการณ์ให้รับทราบ และให้สามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ โดยไม่มีการคำนึงถึงความรู้ หรือความคิดสร้างสรรค์ในงาน ไม่มีคู่มือการสอนงาน หรือการปฏิบัติงาน ซึ่งจากข้อเสนอแนะที่พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ราชดำเนินต้องการในแง่ของการสอนงาน ดังนี้

- ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนินควรมีการสอนงาน พนักงาน และลูกจ้างประจำก่อนที่จะให้มีการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้รู้จักวิธีการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องก่อนอย่างเท่าเทียมกัน
- ควรมีการทดสอบหรือวัดผลมาตรฐานการปฏิบัติงาน หลังจากที่ได้มีการสอนงาน
- ควรส่งเสริมให้ผู้สอนงาน มีความรู้ และได้รับการพัฒนาอยู่เสมอๆ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้ และความสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้สนใจทำการวิจัยในครั้งต่อไป ควรจะศึกษาวิจัย ในเรื่องของ ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเปรียบเทียบ และหาความต้องการของพนักงานว่ามีความต้องการให้มีการพัฒนาในด้านใดบ้างเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผู้สนใจสามารถเลือกกลุ่มประชากรจากส่วนกลาง หรือไปรษณีย์ศูนย์ต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 6).
กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2533). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญชัย ลิวศิริสมา. (2520). การพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวลิต หมั่นนุช. (2548). การบริหารสำนักงาน (Administrative Office management).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลีย์ เวชชาชีวะ. (2524). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาน รังสีโยกฤษณ์. (2540). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ:
สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2548). พัฒนาคณ พัฒนางาน การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่.
กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป.

วิทยานิพนธ์

- ดวงเดือน อาจสมบุญ. (2542). การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เต็มเดือน คงสตัย. (2533). ความต้องการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองและการปฏิบัติงานของพัฒนากรจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิพัฒน์ ภู่อ้าง. (2544). ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรุณ วุฒิมงคลวรกิจ. (2537). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ บุระนงจรกิจ. (2535). การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลัดดา จารีกสถิตวงศ์. (2535). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบรรษัทข้ามชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุริรัตน์ ญาณไพศาล. (2542). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักทางหลวงที่ 1 (เชียงใหม่) กรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรพินทร์ กุลประภา. (2532). การพัฒนาบุคลากรในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ครุศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ ทับทิมทอง. (2547). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Alpandar, Guvene G. (1982). **Human Resources Management Planning** . New York

AMA COM.

Yamane, Taro. (1973). **Statistic , An Introductory Analysis** (3 rd ed.). Tokyo

Aoyama Gakuin University.





ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน

คำชี้แจง ในตอนที่ 3 โปรดอ่านข้อความที่ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของไปรษณีย์ศูนย์ราชดำเนิน ข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพียง 1 ช่อง

แบบสอบถามแต่ละข้อจะมีคำตอบ 5 ช่อง แต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- | | | | |
|---|---------|---------------|----------------------|
| 1 | หมายถึง | มีความเห็นว่า | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | มีความเห็นว่า | ไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | มีความเห็นว่า | ไม่แน่ใจ |
| 4 | หมายถึง | มีความเห็นว่า | เห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | มีความเห็นว่า | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ข้อ	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
	ด้านความรู้					
1	ท่านคิดว่าท่านมีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่					
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี					
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันได้					
4	ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	ด้านทักษะ					
5	ท่านมีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ซึ่งเป็นงานเฉพาะทาง					
6	ท่านมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน เช่น โปรแกรมบันทึกข้อมูล Online , Computer					
7	ท่านมีทักษะในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านมีทักษะด้านเส้นทางเดินไปรษณีย์เป็นอย่างดี					
	ด้านทัศนคติ					
9	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานในหน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่					
10	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย					
11	ท่านมีความพร้อมที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่นการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้แทนกระบวนการทำงานเดิม					
12	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
13	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีความพร้อมในการให้บริการกับลูกค้า					

++++ ขอความพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม +++++

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสำราญ โพธิ์เวช
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 สารสนเทศศาสตร์ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	Senior Officer บริษัท บีส โดเมนชั่น จำกัด (ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์) เลขที่ 979/3-4 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ รางวัลหรือทุนการศึกษา	
ปี 2549	ทุนเรียนดี จาก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปี 2545	รางวัลเหรียญทองแดง การเขียนโปรแกรมปาสคาล จาก สมาคมโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
ปี 2542	รางวัลผู้มีความประพฤติดีเด่น จาก สนง.คณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ
ปี 2540	รางวัลผู้ทำกิจกรรมดีเด่น ด้านความเป็นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี จาก สนง.ส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวบุญรัตน์ บุญรัตน์พันธุ์

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2548

บริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

กรรมการผู้จัดการ

THAI TRADITIONAL MASSAGE

เลขที่ 7.ซอยสามเสน4 ถนนสามเสน

กรุงเทพมหานคร 10200

