

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัย นางกาญจนา น้อยประเสริฐ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) รองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์
วงศ์เชิดธรรม **ปีการศึกษา** 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางจำนวน 248 คน จากประชากรทั้งสิ้น 652 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธีการของ เซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และอายุงานในสำนักงานประกันสังคมที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระดับการศึกษา และพบว่าจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน (3) ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง คือ ควรส่งเสริมระบบพัฒนาตามสมรรถนะหลักในแต่ละสายงาน ควรสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายหลังการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งจริยธรรมและคุณธรรมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร และควรมีระบบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

คำสำคัญ ความคิดเห็น ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Thesis title : The Central Area Social Security Officer's Opinion on Human Resource Development
Researcher: Mrs. Kanchana Noiprasert; **Degree:** Master of Business Administration;
Thesis advisors: (1) Narongsak Boonlert, Associate Professor; (2) Nuansanae Wongchirdtum, Associate Professor; **Academic year :** 2006

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study opinions among Social Security Officers in the Central Area on Human Resource Development (HRD) in Social Security Office (SSO); (2) to compare the Central Area Social Security Officers' opinions based on individual background; (3) to study problems, obstacles and recommendations of the Central Area Social Security Officers on Human Resource Development.

This was a survey research and the sample was selected by using the multi-stage random sampling to draw 248 subjects from the total population of 652 officers in the Central Area of Social Security Office. The questionnaire was used as the research tool. Statistics used for research data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and multiple comparison by the Scheffe's Method.

The results of this research were shown as followed : (1) most of the Central Area Social Security Officers' opinions towards four aspects of Human Resource Development were in middle level. Considering to each aspect, the opinion on Human Resource Development Strategy was in high level. The others aspects of HRD Policy, HRD Vision and HRD Strategic Plan were in middle level respectively. (2) The result of opinion comparison based on personal data, showed that there was no difference between gender, age, organization rank and level, working position, workplace and experience. The different background of education indicated the different opinion under the different aspect of strategy and strategic plan significantly at the .05 level and it was found that the different number of HRD had an effect in the different opinion on policy aspect of HRD. (3) The result of studying problems, obstacles and recommendations of the Central Area Social Security Officers on HRD were made in order to enhance core competency in each position. Operational assessment was recommended after developing of individual efficiency. Service minded awareness, moral and ethics, including morale should be enhanced among the personnel in SSO. The same standardization of Human Resource Development system should be applied to all Social Security Officers nationwide.

Keywords: Opinion, Social Security Officer, Human Resource Development

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รองศาสตราจารย์ นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม ศูนย์วิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้โดยตลอดจนสำเร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ ผู้อำนวยการโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบวิทยานิพนธ์เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงานประกันสังคมที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือสนับสนุนโดยผู้บริหาร และเพื่อนข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา เพื่อนร่วมงานที่ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ และให้กำลังใจมาโดยตลอด อันเป็นผลให้การวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

กาญจนา น้อยประเสริฐ

กรกฎาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	27
ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม	31
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงานประกันสังคม	39
วรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม	61
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	70
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง	84
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปการวิจัย	92
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	105
ก การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน	106
ข แบบสอบถามการวิจัย	109
ค ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	116
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย	118
จ การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย	122
ประวัติผู้วิจัย	124

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ 58
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 62
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 63
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 64
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 66
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม และในแต่ละด้าน 70
ตารางที่ 4.7	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ 71
ตารางที่ 4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ 72
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา 73
ตารางที่ 4.10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ 74
ตารางที่ 4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามสายงาน 75
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับ 76
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด 77

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามตำแหน่ง.....	78
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุงาน.....	79
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา.....	80
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับ การอบรม/สัมมนา เป็นรายคู่.....	81
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้ศึกษาต่อ.....	82
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามการดูงาน.....	83
ตารางที่ 4.20 ปัญหา และอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	84
ตารางที่ 4.21 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	85
ตารางที่ 4.22 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	86
ตารางที่ 4.23 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	87
ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	88
ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.26	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	90
ตารางที่ 4.27	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.....	91

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.2 แสดงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ...	15
ภาพที่ 2.2 อธิบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบระบบ	16
ภาพที่ 2.3 ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค	18
ภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ของระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับระบบอื่นในองค์กร ..	19
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	21
ภาพที่ 2.6 จุดเน้นที่ต่างกันระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา	26

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 กำหนดแนวทางการดำเนินงานในเรื่องการปรับบทบาทภารกิจและวิธีบริหารงานของระบบราชการแนวใหม่ โดยการปรับปรุงโครงสร้าง ลดขนาดและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐ ปรับบทบาทภาครัฐจากการเป็นผู้ปฏิบัติไปเป็นผู้กำกับดูแล และอำนวยความสะดวก ให้ภาครัฐเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีรูปแบบองค์กรและการจ้างงานที่หลากหลาย เหมาะสมสอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่ปรับเปลี่ยนไป รวมทั้งปรับระบบบริหารบุคคลและจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจใหม่ พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบสูง และมีความเป็นกลางทางการเมือง สามารถทำงานได้เทียบเคียงกับภาคเอกชนและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มีผลทำให้กระทรวงแรงงานต้องปรับโครงสร้างและถ่ายโอนภารกิจบางส่วนเพื่อยกระดับความสามารถและสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงานให้มีระบบการทำงานและระบบบริหารงานบุคคลที่สอดคล้องกับหลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ที่รวดเร็ว ยุติธรรม และมีคุณภาพ นอกจากนี้ กระทรวงแรงงาน ได้ประกาศใช้แผนแม่บท การพัฒนาบุคลากรของกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2546-2550 เพื่อพัฒนาบุคลากรของกระทรวงแรงงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ มีจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรของกระทรวง (กระทรวงแรงงาน, 2546)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงแรงงาน มีบทบาทและภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และพระราชบัญญัติเงินทดแทน เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ประกันตนหรือลูกจ้าง เป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต จากการดำเนินงานที่ผ่านมาช่วงแผนประกันสังคมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540-2544) สำนักงานประกันสังคม ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสรุปได้ 7 ประการ คือ ปัญหาการบริการ ปัญหามาตรฐานบริการทางการแพทย์ ปัญหาประชาสัมพันธ์ ปัญหาระบบสารสนเทศ ปัญหาโครงสร้างองค์กร ปัญหาด้านการเงิน และปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งในส่วนของปัญหาด้านบุคลากรพบว่า จากปริมาณงานของสำนักงานประกันสังคมที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามจำนวนผู้ประกันตนที่เพิ่มขึ้น แต่จำนวนบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

กลับถูกจำกัดไว้ให้คงที่ ทำให้ไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมทั้งเกิดการขาดแคลนบุคลากรบางสาขาวิชาชีพ การขาดแคลนอย่างต่อเนื่อง เช่น นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นิติกร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น แม้ว่าสำนักงานประกันสังคมจะได้เปรียบหน่วยงานอื่นเพราะมีเงินกองทุนเพื่อบริหารงานประกันสังคม ทำให้สามารถจ้างพนักงานเพื่อทดแทนการขาดแคลนบุคลากรได้บ้าง แต่จะเป็นพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการเท่านั้น แต่จะไม่พัฒนาขึ้นตามสายงานได้ เนื่องจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบยังถูกกำหนดให้อยู่กับข้าราชการเท่านั้น ดังนั้น แม้ว่าบางหน่วยงานจะไม่ขาดแคลนในเชิงปริมาณอันเนื่องมาจากการจ้างพนักงานเข้ามาเสริม แต่ประสบปัญหาการขาดแคลนตัวแทนที่สามารถรับผิดชอบงานบริหารได้ในอนาคต เนื่องจากไม่มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาสายอาชีพที่ชัดเจนและเป็นระบบ ยังส่งผลกระทบต่อการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย ดังนั้นในแผนสำนักงานประกันสังคมฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549) จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดแผนงาน กลยุทธ์และกิจกรรมการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีคุณภาพและจริยธรรม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อสามารถให้บริการด้านประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรม นอกจากนี้บุคลากรจะต้องได้รับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้วยการจัดระบบการตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ระหว่าง พ.ศ. 2546 - 2550 ให้เหมาะสมสอดคล้องกับบทบาทภารกิจเป้าหมายหลัก และการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานบุคคลตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงแรงงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถภาพ สามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางานและพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยได้กำหนดนโยบายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ คือ

1. พัฒนาข้าราชการทุกระดับอย่างต่อเนื่องในระบบและนอกระบบตลอดชีวิตการปฏิบัติงาน
2. พัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักของแต่ละสายอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ แนวคิด ทักษะ ทัศนคติ และคุณลักษณะ
3. เตรียมความพร้อมบุคลากร ให้มีความรู้และภาวะผู้นำให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
4. พัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ
5. สนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

6. พัฒนาระบบวิธีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการปรับกระบวนการทบทวนทัศนคติ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

จากการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมได้ให้การสนับสนุนเพิ่มพูนองค์ความรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรม สัมมนา หลักสูตร และหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เช่น ให้อุดหนุนทุนการศึกษาต่อระดับปริญญาโททั้งในและต่างประเทศตามสายงานที่ปฏิบัติ การพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานๆ ซึ่งการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรดังกล่าว จะสิ้นสุดลงในปี พ.ศ.2550 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรดังกล่าว โดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุงแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม

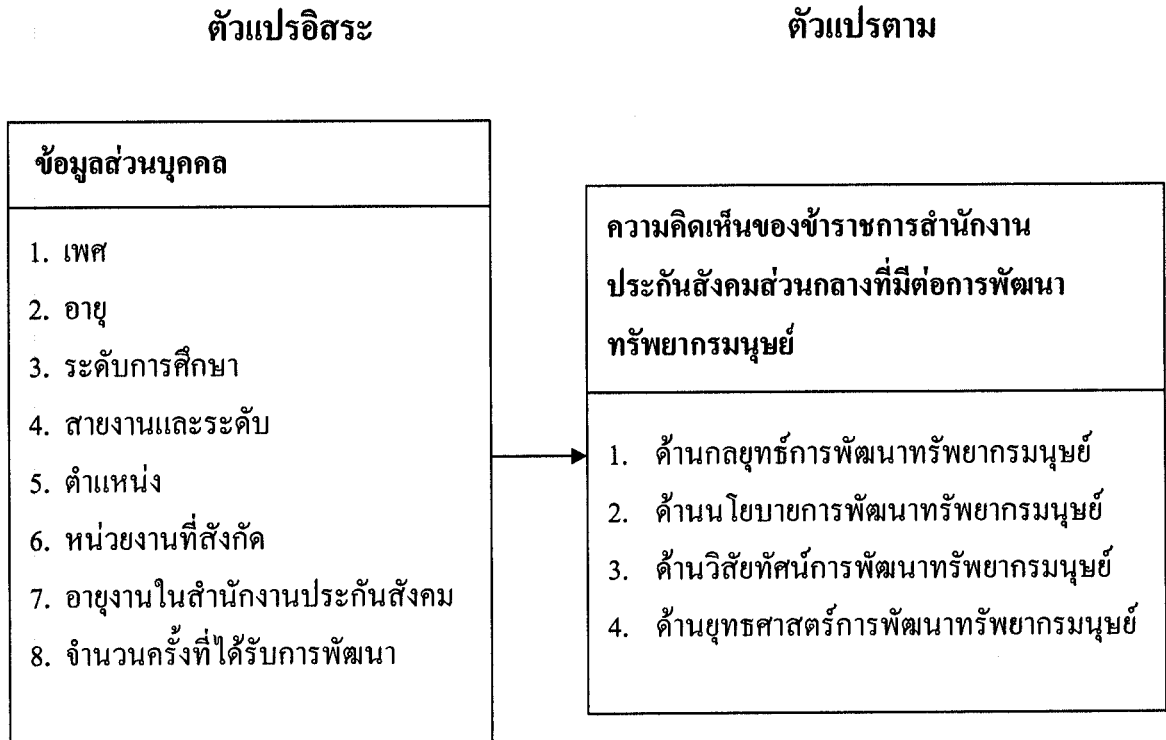
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเดวิด อีสตัน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม สรุปได้กรอบแนวคิด ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันเมื่อข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ซึ่งมีจำนวน 652 คน (ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 12 คน) ตามกรอบอัตราบุคลากร

ของสำนักงานประกันสังคม เดือนตุลาคม 2548 โดยแยกเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ รวมถึงสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2546-2550

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เดือน มิถุนายน 2548 – มิถุนายน 2550

5.4 ขอบเขตของตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และ จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

“การประกันสังคม” หมายถึง มาตรการในการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจํามิให้ได้รับความเดือดร้อนในความเป็นอยู่ของชีวิต เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ

“สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง” หมายถึง หน่วยงานซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ของสำนักงานประกันสังคม ตั้งอยู่ที่ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รวมถึงสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี

และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออกเฉียง ซึ่งมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

“ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง” หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนของสำนักงานประกันสังคม

“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” หมายถึง การอบรม/สัมมนา ศึกษาคู่ และดูงานในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

“ความคิดเห็น” หมายถึง ความรู้สึกรู้จักคิดและความเชื่อ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

- 1) กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง แนวคิด แผนงาน ซึ่งนำมาใช้เป็นกรอบ

ในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

- 2) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กฎเกณฑ์หรือกติกาสำหรับการทำภารกิจที่กำหนดไว้ว่า สิ่งใดที่อนุญาตให้กระทำและสิ่งใดไม่อนุญาตให้กระทำ

- 3) วิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การมองหรือคาดการณ์สิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตอย่างมีเหตุผลและนำเอาการเปลี่ยนแปลงนั้นมาแปรเป็นโอกาสให้องค์การ

- 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

7.1 ได้ข้อมูลที่เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

7.2 เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม
4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงานประกันสังคม
5. วรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นักบริหารระดับสูงของทุกองค์การจึงได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

- 1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.3 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.4 ขอบข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย หรือคำจำกัดความไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537 : 17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า มิติในตัวคนมี 3 ประการ คือ 1) มิติด้านทักษะ 2) มิติด้านสุขภาพ 3) มิติด้านทัศนคติ

มิติด้านทักษะ เป็นมิติที่เกี่ยวพันกับการศึกษา ทั้งที่เป็นการศึกษาในรูปแบบ (Formal) และไม่มีรูปแบบ (Nonformal) น่าจะเป็นที่ยอมรับกันได้ว่า คนที่ไม่มีทักษะและไม่สามารถทำงาน

อะไรได้โดยนั้น ย่อมเป็นคนที่ไม่มีความรู้ (อย่างน้อยที่สุดก็ในด้านทักษะ) และผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ย่อมมีความรู้ที่สูงกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา (เมื่อคุณสมบัติอื่นๆ เสมอกัน)

มิติด้านสุขภาพ เป็นมิติที่เกี่ยวพันกับความสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ทั้งสุขภาพทางกาย (Physical) และสุขภาพจิต (Psychological) ภายในมิตินี้ด้านเดียว ก็น่าจะยอมรับกันได้เช่นกันว่า คนที่มีความไม่สมประกอบด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ หรือทั้งสองด้าน ย่อมมีคุณภาพด้อยกว่าคนที่มีความแข็งแรง หรือจิตใจที่สมบูรณ์ (Healthy) ในทำนองเดียวกันคนที่มีความแข็งแรงและจิตใจที่สมบูรณ์ ย่อมมีคุณภาพที่สูงกว่าคนที่มีความแข็งแรง แต่มีโรคประสาทหรือโรคจิตประจำตัว

มิติด้านทัศนคติ เป็นมิติที่เกี่ยวพันกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ซึ่งขาดความชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่นๆ คนที่มีความรู้สึกรู้สึกนึกคิดไม่ว่าในเรื่องใดก็ตาม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง เกี่ยวข้องกับผู้อื่น เกี่ยวกับกลุ่มบุคคลหรือเกี่ยวกับสังคมโดยส่วนรวมในลักษณะที่เป็นลบ ย่อมเป็นคนที่มีคุณภาพที่ด้อยกว่าคนที่มีความรู้สึกรู้สึกนึกคิดในลักษณะที่เป็นบวก ทั้งนี้เพราะคนในลักษณะแรกนั้นย่อมไม่มีพฤติกรรม และ/หรือไม่ให้ความร่วมมือในกระบวนการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ทุกรูปแบบ ทำให้ไม่เกิดผลลัพธ์ที่คาดหวังในระดับที่ต้องการเมื่อเปรียบเทียบกับคนในลักษณะหลัง

โดยที่คุณภาพของคนประกอบด้วยสามมิติดังกล่าว การพิจารณาคุณภาพของคนแต่เพียงมิติเดียวย่อมเป็นการไม่เหมาะสม จะต้องพิจารณาข้อสรุปสภาพความมีคุณภาพของคนจากมิติทั้งสามพร้อมๆ กัน

จิระ หงส์คารมภ์ (2537 : 8) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหมายครอบคลุมถึงโครงการและกระบวนการเพิ่มทักษะฝีมือ ความรู้ของคน ทั้งคุณภาพและปริมาณตั้งแต่การศึกษาพื้นฐานไปจนถึงมัธยมศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ และการฝึกอบรมในที่ทำงาน ตลอดจนโครงการฟื้นฟูสุขภาพ สวัสดิการ และอื่นๆ

โกวิท กังสนันท์ (2538: 49) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการลงทุน (Investment) เพื่อคาดหวังผลสำเร็จในอนาคต ซึ่งการลงทุนในด้านนี้ครอบคลุมทั้งในการพัฒนาและบำรุงรักษาระดับความรู้ ทักษะ ทั้งให้เหมาะสมและการปรับทัศนคติ และพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในงาน บรรยากาศการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนั้น หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวควรได้รับการปรับใช้กับบุคคลในระดับขององค์การ คือ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานเข้าใหม่

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2538 : 7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ประสพการณ์การเรียนรู้ที่จัดระเบียบโดยได้รับการสนับสนุนจากนายจ้างและได้ออกแบบมาและหรือดำเนินการ

เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันก็เน้นสิ่งที่ดีกว่าสำหรับสภาพของมนุษย์ โดยผ่านทางความสัมพันธ์เป้าหมายขององค์การและความต้องการของเอ็กต์บุคคล

แวนรัทน์ ชิพชูเชวาน์ (2540 : 17) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความพยายามขององค์การในการที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพ โดยส่งเสริมให้บุคลากรประสบความสำเร็จในอาชีพพร้อม ๆ กับความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ องค์การจะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดสถานะที่เหมาะสมกับการพัฒนาความเจริญเติบโตของบุคลากร

สิริพร ไกรสุวรรณ (2540 : 10) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความพยายามขององค์การอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งการเพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ขณะเดียวกันต้องเพิ่ม โอกาสแก่บุคลากรที่จะก้าวหน้าต่อไปในอาชีพการงาน เติบโตไปพร้อมกับองค์การ และประสบความสำเร็จด้วยกันทั้งสองฝ่าย

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 296) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนอย่างเป็นระบบต่อเนื่องเพื่อจัดให้มีการพัฒนาระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมการให้ความรู้และจัดโปรแกรมการพัฒนาพนักงานให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับในอนาคต

คนัย เทียนพูน (2541 : 150) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบูรณาการ เพื่อให้การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การสำหรับปรับปรุงบุคคล ทีม และประสิทธิผลขององค์การ นอกจากนี้ยังให้รายละเอียด “บูรณาการ” ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เพียงผลรวมของกิจกรรมบางส่วนข้างต้น แต่เป็นการใช้ประโยชน์ทั้งหมดเพื่อการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้นของแต่ละคน และเกิดประสิทธิผลขององค์การมากกว่าจะใช้ด้วยวิธีการที่จำกัดเท่าที่เป็นไปได้

Nadler & Nadler (1989 : 4) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ คือ การให้ประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience) แก่พนักงานภายในเวลาที่กำหนด (Specific Time) เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน (Performance Improvement) หรือเพื่อเพิ่มความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (Personnel Growth) ซึ่งกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม หมายถึง การเรียนรู้เพื่อนำไปใช้งานในปัจจุบัน การศึกษา หมายถึง การเรียนรู้เพื่อนำไปใช้งานในอนาคต การพัฒนา หมายถึง การเรียนรู้ทั่วไปที่ไม่เน้นเรื่องงาน

Wayne Pace, Philip Smith และ Gordon Mills (1991 : 7) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การผสมผสานกัน (Integration) ในเรื่องของการพัฒนามนุษย์ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์การ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูง พนักงานมีคุณภาพ มีโอกาสเจริญ

ก้าวหน้าและสนองตอบความต้องการของพนักงานในองค์กรมากที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

R. Wayne Pace (1991 : 5) ได้เสนอแนวคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลทำให้กลุ่มและองค์กรมีประสิทธิภาพด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีขอบข่ายถึงการพัฒนาบุคคล (Individual Development) รู้จักวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง แล้วพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป รวมทั้งการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development)

Leonard Nadler (1992 : 2) ได้เสนอแนวคิดว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการศึกษาต่อเนื่องที่มนุษย์จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เปลี่ยนแปลงไปก็ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นการฝึกอบรม (Training) เป็นสำคัญ ต่อมาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็มุ่งไปสู่การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) ในปัจจุบันแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งสู่ 3 กิจกรรมที่สำคัญ คือ

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในปัจจุบัน
2. การศึกษา (Education) เป็นการเรียนรู้เพื่อมุ่งเน้นการทำงานในอนาคต
3. การพัฒนา (Development) เป็นการเรียนรู้ที่มีได้มุ่งเน้นการทำงาน แต่มุ่งถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ไปในทางที่ดีขึ้น

Malcolm W. Warren (1996 : 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การกระทำใดๆ ขององค์กรในอันที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป้าหมายความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เอื้ออำนวยต่อการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

Jon M. Werner and Randy L. Desimone (2004 : 5) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นชุดกิจกรรมซึ่งองค์กรเป็นผู้ออกแบบและจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเพิ่มทักษะการทำงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีสาระสำคัญที่การเรียนรู้ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรเริ่มตั้งแต่พนักงานเข้ามาทำงานในองค์กร ต่อเนื่องไปตลอดระยะเวลาการทำงานของพนักงานดังกล่าว โดยโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และควรบูรณาการแผนปฏิบัติงานระยะยาวกับกลยุทธ์ดำเนินงานขององค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะได้รับประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายในองค์การให้ดีขึ้น เพื่อสร้างแนวคิด อุปนิสัย โดยมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลายรูปแบบด้วยกัน ทั้งการพัฒนาตนเอง และพัฒนาโดยองค์การ การเลือกวิธีการใดเป็นแนวทางในการพัฒนานั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละองค์การ และกลุ่มบุคคล

1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประยูร พรหมพันธ์ (อ้างถึงในสงวน เลิศโชคชัย, 2544 : 21-22) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1.2.1 เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาองค์การ อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ลดปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ลดน้อยลงไป ไม่ว่าปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การก็ดี ปัญหาเรื่องขาดความรู้ เทคนิคหรือวิชาการก็ดี หรือปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลก็ดี การพัฒนาดังกล่าวย่อมจะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีอันจะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ และเจริญก้าวหน้าได้โดยไม่หยุดยั้ง เพราะสามารถที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันได้

1.2.2 เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การ ตลอดจนถึงค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึก ทักษะคติของสมาชิกในองค์การ นอกจากนี้ ยังเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงาน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงบุคคลทุกๆ คนในองค์การ การพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล จะนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับสมัย และไม่ล้าหลังในการทำงาน อันจะสามารถแก้ปัญหาขององค์การที่เกิดขึ้นได้

1.2.3 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างานสามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นนักบริหารที่ดีได้ โดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จอย่างน่าพอใจ

1.2.4 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ในระดับรองๆ ลงมา อาจจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน ตลอดจนคนงาน มีความรู้ ทักษะ ในงานแต่ละอย่างที่เขาทำอยู่ มีความชำนาญ ทำให้เกิดผลผลิตในการทำงานอย่างสูงสุดและมีคุณภาพดีที่สุด

1.2.5 เพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์การเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี และยังสามารถทำงานร่วมมือและประสานงานกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดภาวะความตึงเครียด สร้างความรัก ความเข้าใจ และสามัคคีต่อกันเกิดความสมานฉันท์เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ย่อมทำให้ผู้ร่วมงาน

ทุกคน รู้สึกว่า องค์การเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา อันจะนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์การอย่างไม่มีวันหยุดยั้ง

1.3 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เจลิม ศรีผดุง (2543 : 12) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นทุนหรือปัจจัยของการพัฒนา ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญต่อการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีสุขภาพ ขยันอดทน รับผิดชอบ สร้างให้มีฝีมือ มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อเป็นพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อันจะก้าวไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544 : 210-215) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า องค์การควรให้ความสำคัญกับบุคลากรเพราะองค์การใช้บุคลากรเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจึงควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การและบุคลากรขององค์การดังต่อไปนี้

1.3.1 ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์การ

- 1) ทำให้้องค์การสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการจ้างพนักงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 2) ทำให้้องค์การสามารถแก้ปัญหาการลาออกของบุคลากรได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรไว้ สำหรับการปฏิบัติงาน และทดแทนบุคลากรที่ลาออก ซึ่งจะช่วยให้้องค์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- 3) ในด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์การ โดย้องค์การพยายามจัดหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติตามที่้องค์การต้องการได้
- 4) ในด้านการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์การ โดย้องค์การรู้จักใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อจัดทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก
- 5) ในด้านการรักษาทรัพยากรมนุษย์ของ้องค์การ โดย้องค์การสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบ และมีระเบียบแบบแผน โดยมีแผนงาน สวัสดิการ และขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ อย่างเหมาะสมควบคู่ไปกับระบบคุณธรรม เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับ้องค์การได้นานที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

6) องค์การสามารถจัดบรรยากาศให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มกำลังความสามารถซึ่งเป็นความปรารถนาสูงสุดขององค์การ

7) องค์การสามารถเตรียมการพัฒนากำลังคนเพื่อให้ประเทศก้าวไปสู่ความเป็นประเทศพัฒนาทางด้านเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ โดยให้สามารถนำระบบอุตสาหกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการเพื่อให้ได้ผลผลิตทางด้านการเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ ซึ่งองค์การรู้จักและรักษาสงวนทรัพยากรให้มีการใช้ประโยชน์สูงสุดได้เป็นเวลานาน

1.3.2 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อบุคคล

- 1) ทำให้บุคลากรได้รับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 2) ทำให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
- 3) เป็นการยกระดับขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 4) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อผู้บริหารองค์การ และต่อผู้บังคับบัญชาของตน
- 5) บุคลากรมีสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และทำให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
- 6) เป็นการเพิ่มคุณค่าของตัวบุคลากรภายหลังจากได้รับการพัฒนา
- 7) ทำให้บุคลากรมีโอกาสปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 8) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 9) ช่วยให้ผู้บุคลากรขององค์การเข้าใจนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินงานระเบียบ ข้อบังคับและกฎเกณฑ์ขององค์การดีขึ้น
- 10) ทำให้บุคลากรมีโอกาสแสดงความรู้และความสามารถหลังจากได้ผ่านโครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมาแล้ว
- 11) โครงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรขององค์การมีความเชื่อมั่นว่าผู้บริหารองค์การเห็นความสำคัญในตัวบุคลากร

1.4 ขอบข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กุลธนะ ธนาพงศธร (2544 : 170) ได้กล่าวถึงแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับขอบข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถจำแนกพิจารณาได้เป็น 3 ประการ คือ ประการแรก ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประการที่สอง ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประการที่สาม กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.4.1 *ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 : 23-25) ได้แบ่งปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 2 แนวทาง คือ แนวอนุรักษ์นิยม และแนวเสรีนิยม

1) *แนวอนุรักษ์นิยม* มุ่งพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม คือ ให้เป็นผู้ได้ศึกษาหาความรู้สูงและเป็นคนดีมีคุณธรรม ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแนวนี้มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสารนิยม และจริยสุนทรียนิยม กลุ่มสารนิยมมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้เป็นผู้มีความรู้ดี กระบวนการพัฒนาจึงอยู่ที่การสอนให้อ่านออกเขียนได้และคิดคำนวณได้ ผู้ที่พัฒนาดีแล้วคือผู้ที่ได้เรียนและสำเร็จการศึกษาในสาขาต่าง ๆ ในระดับสูง โดยเป็นนักเรียนและนักเขียนจึงถือว่าเป็นผู้คงแก่เรียน กลุ่มจริยสุนทรียนิยมไม่ได้มุ่งพัฒนาความรู้ในวิทยาการ แต่มุ่งที่การพัฒนาจิตใจให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และชื่นชมความสวยงามเพื่อที่จะได้บรรลุภาวะสูงสุดตามที่บุคคลปรารถนา

2) *แนวเสรีนิยม* มิได้เน้นที่การมีความรู้ภาคทฤษฎีหรือการได้ร่ำเรียนสูง แต่เน้นให้เป็นผู้มีประสบการณ์จากการลงมือทำ หรือการปฏิบัติมากขึ้น โดยที่บุคคลเป็นผู้กำหนดทิศทางการศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเอง ปรัชญาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแนวนี้ คือ กลุ่มพิพัฒนาการนิยมและกลุ่มสภาพนิยม กลุ่มพิพัฒนาการนิยม เน้นการพัฒนาด้วยการให้ลงมือฝึกฝนอย่างจริงจัง มิใช่แค่เพียงการอ่านมากฟังมาก แต่ต้องลงมือทำเองจนเกิดการเรียนรู้ในที่สุด ความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการอ่านการฟังโดยปราศจากการปฏิบัติย่อมไม่ก่อประโยชน์ เพราะบุคคลจะไม่สามารถเข้าถึงแก่นแท้ของเนื้อหาสาระได้ กลุ่มสภาพนิยม มุ่งเน้นการพัฒนาด้วยการพัฒนาตนเองโดยไม่มีใครบังคับหรือจัดโปรแกรมการพัฒนาให้ แต่ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจะต้องช่วยให้บุคคลที่ต้องพัฒนาเห็นความจำเป็นหรือปัญหาที่ตนจะต้องพัฒนา แล้วลงมือศึกษาหาความรู้และแก้ปัญหาเองภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

1.4.2 *ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*

กึ่งพร ทองใบ (2537 : 80-81) กล่าวว่า ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ และทฤษฎีการพัฒนาแบบระบบ

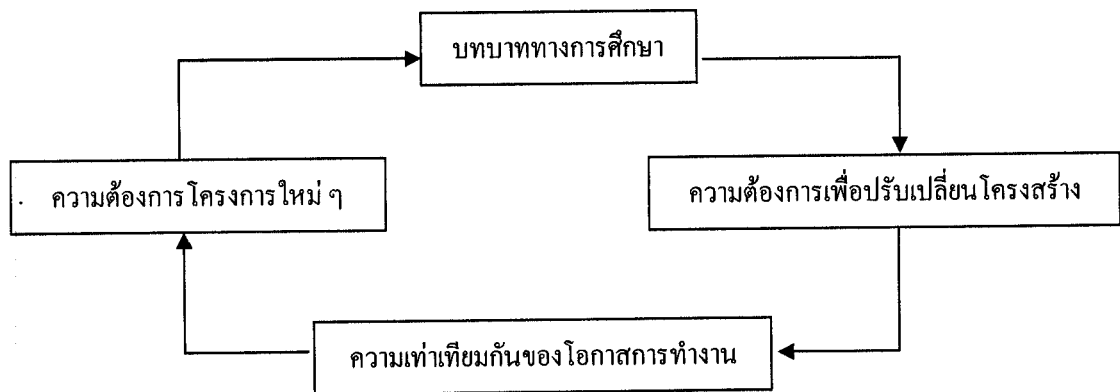
1) *ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ*

ฟิลิปส์ ซี บาวเมล (Philip C Baumel) อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ เริ่มด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างมีแผน เพื่อให้บุคคลปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการของตนเอง อันจะนำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบุคคลในสังคม ซึ่งหากเป็นการพิจารณาในระดับชาติแล้ว ก็หมายถึงการเลื่อนชั้นทางสังคม (Social Mobilization) หรือ หากเป็นการพิจารณาในระดับองค์กร ก็หมายถึงการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) นำมาซึ่งความเท่าเทียมกันของโอกาสในการทำงาน

ซึ่งเป็นไปตามหลักความเสมอภาคของระบบคุณธรรม นั่นคือ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเท่ากัน ได้มีโอกาสเข้าทำงานเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศใดหรือมีชาติกำเนิดอย่างไร

เมื่อบุคคลได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมมีค่านิยม ทศนคติ ความต้องการ และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดความต้องการโครงการใหม่ๆ ดังจะเห็นได้ว่าในองค์กรต่างๆ เมื่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้รับการพัฒนาสูงขึ้น มีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ก็มักที่จะเกิดความต้องการโครงการใหม่ๆ ทางการบริหาร ซึ่งจะเรียกร้องให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการดำเนินการให้มีขึ้น เช่นในระยะหลังองค์กรเกือบทุกแห่งถูกเรียกร้องให้มีการจัดระบบเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ระบบการประกันชีวิตและสุขภาพ เป็นต้น และในระดับชาติก็เช่นเดียวกัน การที่ทรัพยากรมนุษย์ของชาติได้รับการพัฒนามีคุณภาพดีขึ้น ก็ย่อมจะมีความต้องการโครงการใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการได้รับบริการจากภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังจะเห็นได้ว่าภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐบาลเพิ่มขึ้น เมื่อระดับของการพัฒนาประเทศสูงขึ้น เป็นต้น

ความต้องการโครงการใหม่ ๆ นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของบทบาททางการศึกษา ซึ่งจะทำให้มีความต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง เสริมสร้างโอกาสความเท่าเทียมกันในการทำงาน ยังผลให้มีความต้องการโครงการใหม่ ๆ เกิดขึ้นอีก การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบนี้อธิบายได้ ดังภาพที่ 2.1

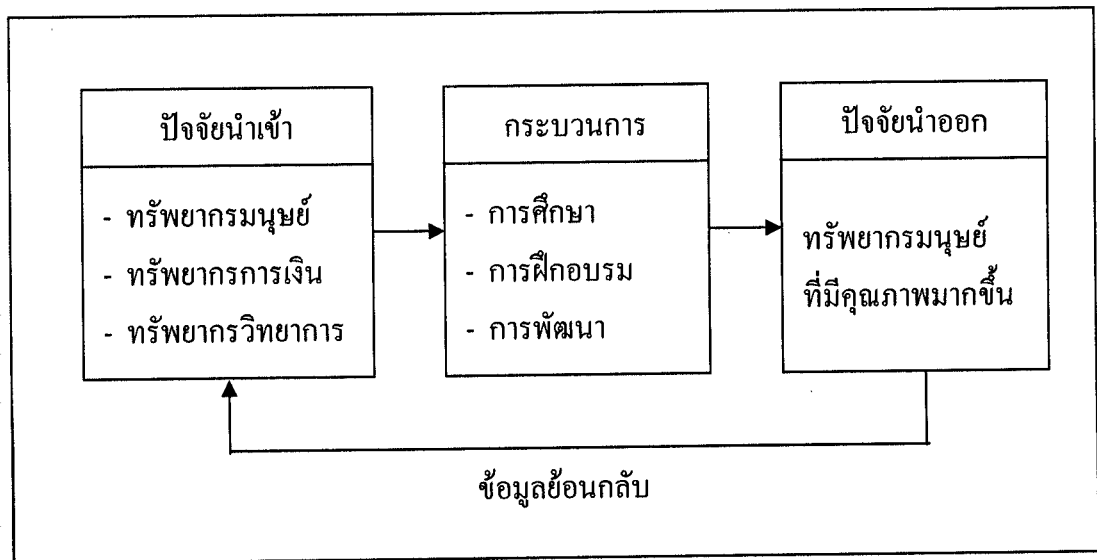


ภาพที่ 2.1 แสดงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นการเปลี่ยนแปลง อย่างเป็นระบบ

2) ทฤษฎีการพัฒนาแบบระบบ

องค์ประกอบของระบบตามแนวคิดเรื่องระบบของเดวิด อีสตัน (David Easton) ซึ่งระบบหนึ่งๆ จะประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ และปัจจัยนำออก

ปัจจัยนำเข้าของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งหมายถึง ประชากรหรือกำลังแรงงานซึ่งมีคุณภาพไม่ตรงกับที่ต้องการ ทรัพยากรการเงิน ซึ่งหมายถึง เงินทุนหรืองบประมาณที่จะใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาโดยการจัดการศึกษาฝึกอบรมและวิธีพัฒนาอื่น ๆ และทรัพยากรด้านวิทยาการหรือเทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาตลอดจนนักพัฒนาซึ่งจะเป็นผู้ควบคุมดูแลการพัฒนาสำหรับกระบวนการแปรสภาพ ได้แก่ วิธีการศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง ตลอดจนการปรับปรุงสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ส่วนปัจจัยนำออกจากกระบวนการ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั่นเอง (กิ่งพร ทองใบ, 2537 : 81)



ภาพที่ 2.2 อธิบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบระบบ

จากภาพที่ 2.2 อธิบายได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะสำเร็จได้จำเป็นต้องมีปัจจัยนำเข้าที่ดีพอ ต้องมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดีพอ จึงจะทำให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมากขึ้น กรณีที่ทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นตามที่พึงประสงค์ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับแก้กระบวนการและปัจจัยนำเข้าต่อไป

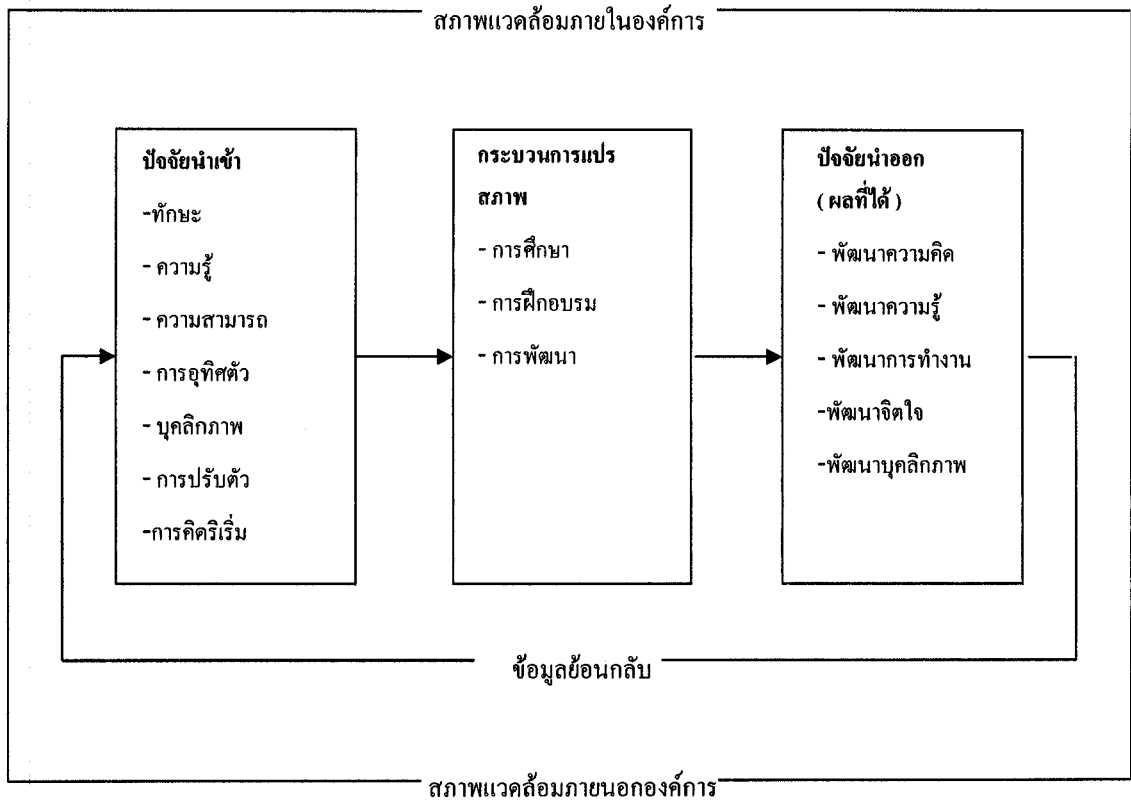
กิ่งพร ทองใบ (2537 : 82-89) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กระทำได้ 2 ระดับ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค เป็นการพิจารณาถึงทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ ซึ่งได้แก่ การพัฒนากำลังคนหรือประชากรของประเทศโดยอาศัยยุทธวิธีและมาตรการเกี่ยวกับ อัตราการเกิด - การตายของประชากร การศึกษา การจ้างงาน และการมีงานทำ เพื่อการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นกระบวนการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับความต้องการด้านการจ้างงานของประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการพัฒนาเพื่อที่จะทำให้อุปทานกำลังคนของประเทศเท่ากับอุปสงค์กำลังคนของประเทศนั่นเอง

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค

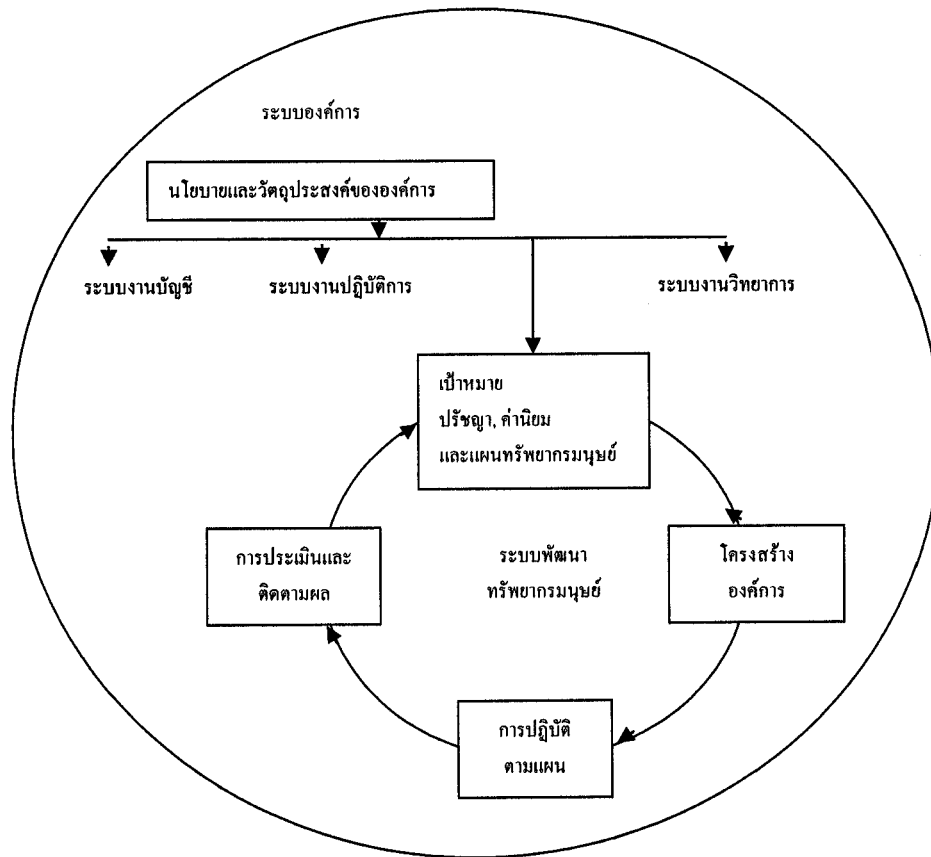
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค เป็นการพิจารณาถึงการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานขององค์กรนั้น ๆ สาธารณสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ก็คือ การเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถให้แก่บุคคลเพื่อที่จะทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับการที่บุคคลได้รับรู้ความสามารถของตน รู้จักงานที่ต้องทำ รู้จักลักษณะขององค์กรและผลผลิตที่องค์กรปรารถนา รวมทั้งการรู้ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้มุ่งพัฒนาบุคคลให้มีพลวัต (Dynamics) คือมีลักษณะการเคลื่อนไหวไวต่อการรับรู้ มีการปรับตัวและพร้อมที่จะละลายพฤติกรรมของตนเองเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ระบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค แสดงได้ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค

จากภาพที่ 2.3 เห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาคนั้น เป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการอุทิศตัว บุคลิกภาพ การปรับตัว และการคิดริเริ่ม ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยผ่านกระบวนการของการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งองค์กรจัดให้มีขึ้นหรือเป็นสิ่งที่บุคคลดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงาน เมื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดำเนินการแล้วสามารถวัดผลงานหรือความประพฤติกของพนักงานในองค์กรได้ว่าเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นหรือไม่เพียงใด ข้อมูลที่วัดได้นี้จะเป็นข้อมูลย้อนกลับเข้ามาสู่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในรอบต่อไป อนึ่ง กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวนี้อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน การเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาขององค์กร เช่น การเปิด โอกาสความก้าวหน้าในงาน การเรียนรู้ และการสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีความเหมาะสม

สอดคล้องกับระบบอื่นๆ ภายในองค์กร ความสัมพันธ์ของระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับระบบอื่นในองค์กรแสดงได้ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ของระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับระบบอื่นในองค์กร

จากภาพที่ 2.4 เห็นได้ว่า ในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุนโยบายและวัตถุประสงค์ได้นั้นจะต้องอาศัยระบบย่อย อย่างน้อย 4 ระบบ คือ ระบบงานบัญชี ระบบงานปฏิบัติการ ระบบทรัพยากรมนุษย์ และระบบงานวิชาการ ระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบที่ต่างจากระบบอื่นตรงที่ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพย์สินทางด้านสติปัญญาซึ่งมองเห็นได้ยาก ดังนั้นจึงอาจเกิดปัญหาการสูญหายหรือใช้ผิดๆ ได้ง่ายจำเป็นต้องเอาใจใส่ระมัดระวัง มิฉะนั้นอาจเกิดผลเสียหายต่อองค์กรได้ง่าย จึงกล่าวได้ว่าความสำคัญหรือลี้มเหลวขององค์กรขึ้นอยู่กับระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นสำคัญ

คณีย์ เทียนพุ่ม (2542 : 54-56) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งองค์กรและประเทศชาติ ดังนี้

1) *ระดับจุลภาค* คือ เป็นระดับการเรียนรู้ (Learning) ในองค์กรซึ่งเป็นการเรียนรู้ใน 3 ระดับ คือ

(1) *การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning)* หัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด (Concept) ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) *ทีมการเรียนรู้ (Team Learning)* เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน (Cross Functional) การสั่งตนเอง (Self – Directed Management) และการจัดการความคิดที่แตกต่าง เป็นต้น

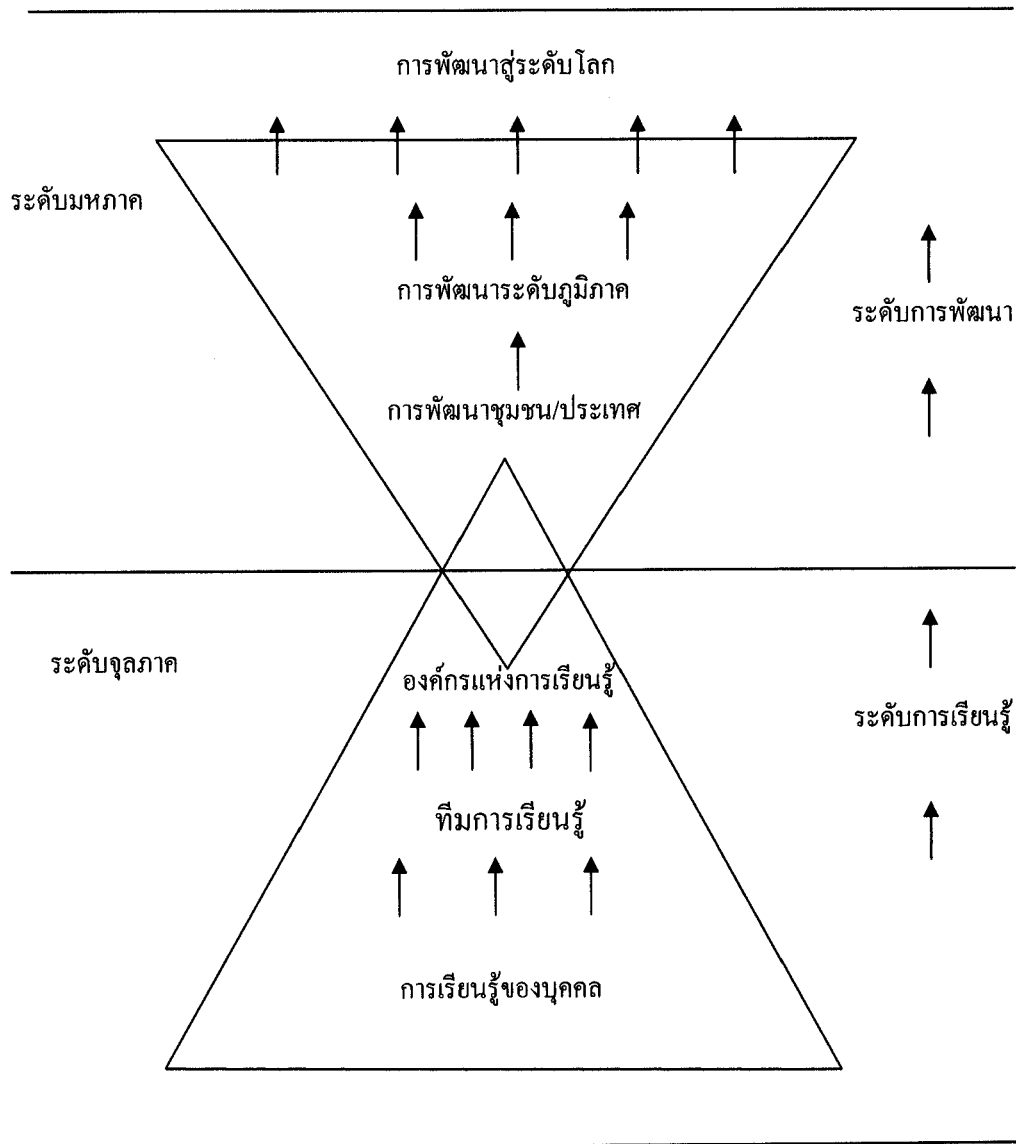
(3) *องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)* เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุดในองค์กร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดทีมเรียนรู้ การพัฒนาองค์กรให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” นี้จะเน้นในเรื่อง การเรียนรู้ในที่ทำงาน (Workplace Learning) การมีความคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลผู้รับรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2) *ระดับมหภาค* เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ได้ทั้ง 3 ระดับก็จะก้าวไปสู่ระดับการพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ซึ่งก็มีอยู่ 3 ระดับเช่นกัน

(1) *การพัฒนาในระดับชุมชน/ประเทศ* เป็นการพัฒนาองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีของเราเอง การมีลักษณะที่เรียกว่า “ภูมิปัญญาชาวบ้าน” หรือ Intelligence Clup เป็นสติให้กับสังคมหรือประเทศชาติ

(2) *การพัฒนาในระดับภูมิภาค* เป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรมที่จะเตรียมเข้าไปแข่งขันในระดับโลก พร้อมกับการพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ที่จะเข้าไปแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงระดับภูมิภาค

(3) *การพัฒนาสู่ระดับโลก* เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนา คือ สามารถบูรณาการทั้งการเรียนรู้และการพัฒนาเข้ามาเป็นหนึ่งเดียว จนทำให้ประเทศของเราก้าวหน้าไปสู่เวทีโลกในระดับนานาชาติแบบนักกลยุทธ์ระดับโลก ที่มีความพร้อมด้านศักยภาพของคน เทคโนโลยีการจัดการ และทุน เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์

1.4.3 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลีโอนาร์ด แนดเลอร์ (Leonard Nadler) (อ้างถึงในกุลธน ธนาพงศธร, 2544 : 171-180) ได้กำหนดขอบข่ายการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยระบุว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นงานปัจจุบันของผู้เรียน (Learning focused on the present job of the learner) ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาโรคขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรกโรคความรู้บกพร่อง

ประการที่สอง โรคทักษะบกพร่อง ประการที่สามโรคทัศนคติบกพร่อง การวิเคราะห์องค์การ เพื่อหาสาเหตุของโรคจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โรคองค์การบางอย่างแก้ไขด้วยการปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงานและวิทยาการสมัยใหม่ แต่โรคองค์การบางอย่างเกิดจากพฤติกรรมของคนไม่เอื้ออำนวย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม

(1) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมขององค์การ มี 10 ประการ ดังนี้
- ก. เพื่อเสริมสร้างขวัญ ทัศนคติและความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็ผลดีต่อการทำงานในหน้าที่ของบุคคลเหล่านั้นต่อไป
 - ข. เพื่อสอนแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสมหรือดีที่สุดแก่พนักงานขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้ลดการควบคุมลงและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายลงด้วย
 - ค. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การให้ได้รับผลผลิตสูงสุด
 - ง. เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุอันอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการควบคุมเครื่องจักรต่างๆ
 - จ. เพื่อจัดวางระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 - ฉ. เพื่อพัฒนาฝีมือหรือทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถรู้ถึงระบบและวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รู้จักใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
 - ช. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลทุกฝ่าย
 - ซ. เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของงานและการเพิ่มขยายขององค์การหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต
 - ฅ. เพื่อจัดหาสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ
 - ญ. เพื่อช่วยแก้ไขหรือลดปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอันเกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในวิธีการบริหารงาน
- วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของบุคคล มี 8 ประการ ดังนี้
- ก. เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน ทำให้มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดก็ตามได้รับการฝึกอบรมแล้ว ย่อมสามารถนำเอาความรู้ความเข้าใจที่ได้รับ ไปใช้ปฏิบัติในหน้าที่ของตนเองได้ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
 - ข. เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพให้ถูกต้องคิงามและเหมาะสมยิ่งขึ้น

- ค. เพื่อพัฒนาทักษะหรือฝีมือในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- ง. เพื่อฝึกฝนความสามารถในการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น
- จ. เพื่อเรียนรู้งานและลดการเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน
- ฉ. เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานของตนให้ดีขึ้น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

ซึ่งจะเอื้ออำนวยช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ข. เพื่อให้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์การที่ตนเป็นสมาชิก อยู่ได้ดียิ่งขึ้นจะสามารถปฏิบัติตนและทำงานงานได้อย่างถูกต้อง

ซ. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(2) ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

ก. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service training) การฝึกอบรม ประเภทนี้มีความหมายเป็น 2 นัย ด้วยกัน คือ

นัยแรก หมายถึงการฝึกอบรมบุคคลหลังจากที่ได้ผ่านการสรรหา และเลือกสรรแล้ว แต่องค์การต้องการให้บุคคลนั้นเข้ารับการฝึกอบรมก่อนทำงาน

นัยที่สอง การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน หมายถึงการศึกษาอบรมใน โรงเรียนและมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาชีพทั้งหลาย เช่น แพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ นิติศาสตร์ การบัญชี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมบุคคลเหล่านั้นเพื่อให้พร้อมที่จะประกอบวิชาชีพต่อไป

ข. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Introduction/Orientation) เพื่อต้อนรับ หรือแนะนำผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ให้ทราบและเข้าใจถึงเรื่องราวต่างๆ โดยทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ เช่น ความเป็นมา วัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การ ผลงานในอดีตและโครงการในอนาคต โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มีวิธีดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอนต่อเนื่องกัน คือ

ก) การฝึกอบรมปฐมนิเทศขั้นต้น ลักษณะสำคัญของการ ฝึกอบรมปฐมนิเทศขั้นต้น คือ เป็นการฝึกอบรมปฐมนิเทศเป็นรายบุคคลในระยะเริ่มต้นของการเข้า ทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ และมีจำนวนน้อย

ข) การฝึกอบรมปฐมนิเทศขั้นที่สอง เป็นการฝึกอบรมปฐมนิเทศ ที่กระทำเป็นกลุ่มและมีลักษณะเป็นพิธีการ หลังจากที่ได้จัดการปฐมนิเทศขั้นต้นเสร็จสิ้นแล้ว และ จำนวนผู้ที่เข้ารับการปฐมนิเทศขั้นที่สองนี้มากพอสมควร

ค) การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานแล้ว (In – service training) เพื่อ
 เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น หรือเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
 ระบบและวิธีการบริหารงานใดๆ ขึ้นในองค์กร

การฝึกอบรมประเภทนี้สามารถจำแนกออกเป็นประเภทย่อยๆ ได้
 หลายประเภท คือ

(ก) การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงาน (On-the-job training)

(ข) การฝึกอบรมโดยให้ทดลองปฏิบัติการ (Vestibule training)

(ค) การฝึกอบรมนอกสถานที่ เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นนอก

สถานที่ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานอยู่เป็นประจำ

(ง) การฝึกอบรมก่อนได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Pre-promotional
 training) เป็นการฝึกอบรมที่ให้แก่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือโอนย้ายไปสู่ตำแหน่ง
 ใหม่ ซึ่งมีลักษณะงานที่ผิดแผกแตกต่างไปจากตำแหน่งหน้าที่เดิม

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา เป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นงาน
 ในอนาคตของผู้เรียน (learning focused on a future job for the learner) เป็นการเรียนรู้แบบกว้างๆ
 ทั่วๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจง การศึกษา คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรรวมสองส่วนที่สำคัญ คือ
 กายกับใจ การศึกษาในระยะต้นจึงมุ่งสู่การสร้างความเป็นมนุษย์ให้สมบูรณ์ทั้งกายใจ ในระยะต่อมา
 แนวคิดการจัดการศึกษาได้แปรเปลี่ยนไปโดยมุ่งเน้น 4 ด้าน ได้แก่ พัฒนาการทางร่างกาย พัฒนาการ
 ทางสังคม พัฒนาการทางอารมณ์ และพัฒนาการทางปัญญา

(1) วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การจัดการศึกษาในอดีต มุ่งเน้นครูเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้
 ผู้เรียนท่องจำและเรียนอย่างเชื่องช้า ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนมีลักษณะที่เหมาะสมที่จะอยู่ในสังคมได้
 จำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนแนวคิด วิธีการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนรู้อย่างมีความสุขจากแหล่งความรู้
 ต่างๆ เพื่อให้เกิดคุณลักษณะที่เหมาะสม สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สร้างสรรค์สังคม
 ให้เจริญก้าวหน้าและอยู่ร่วมกันอย่างสันติวิธี การให้การศึกษาในปัจจุบันจึงมุ่งไปสู่ผู้เรียน เป้าหมาย
 ของการศึกษาจึงอยู่ที่การพัฒนาคุณสมบัติของผู้เรียนให้ครบถ้วน และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ควร
 จะเป็น เป้าหมายดังกล่าวได้แก่ ด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม หรือศีลธรรมจรรยา

(2) รูปแบบของการศึกษา

ก. การศึกษาในระบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่
 กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไข
 ของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

ข. การศึกษานอกระบบ (Non-Formal Education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและการประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม อาทิ การศึกษาของกรมการศึกษานอกโรงเรียน การศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นต้น

ค. การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือแหล่งความรู้อื่นๆ

3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง เป็นการเรียนรู้ที่ไม่เน้นที่งาน (not job focused) มุ่งให้มนุษย์อยู่รอดและสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมของสังคม เป็นการพัฒนาตนเองให้เป็นไปตามธรรมชาติหรือตามปกติวิสัย จากการเลียนแบบ การลองผิดลองถูก และการศึกษาดูด้วยตนเองจากแหล่งความรู้ที่สามารถจะหาได้

(1) วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง มีจุดมุ่งหมายให้มนุษย์สร้างสมความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และคุณธรรม โดยมีเป้าหมายที่การได้เครื่องมือในการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตตนเองและครอบครัว เพื่อให้สามารถอยู่รอดและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ตามกฎเกณฑ์ของแต่ละสังคมกำหนด

ก. จุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเอง ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และคุณธรรม พัฒนาได้ด้วยตนเองจากการได้ยินได้ฟัง การอ่าน การลงมือทำ และการซักถามจิตใจ โดยการอาศัยหลักของศาสนาหรือลัทธิความเชื่อที่ตนเคารพนับถือ

ข. เป้าหมายในการพัฒนาตนเอง เป้าหมายของการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญและมีคุณธรรม อยู่ที่ได้เครื่องมือในการประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตตนเองและครอบครัว และสามารถอยู่รอดและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ตามกฎหมายที่แต่ละสังคมกำหนด

การพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้เครื่องมือในการประกอบอาชีพ จึงหมายถึง การหาความรู้และประสบการณ์ในอาชีพที่ตนเลือกจากการสังเกต ลงมือทำ คิดพิจารณาและทดลอง แม้จะได้เริ่มเรียนวิชามาแล้วก็ไม่หยุดนิ่งต้องพัฒนาต่อไป

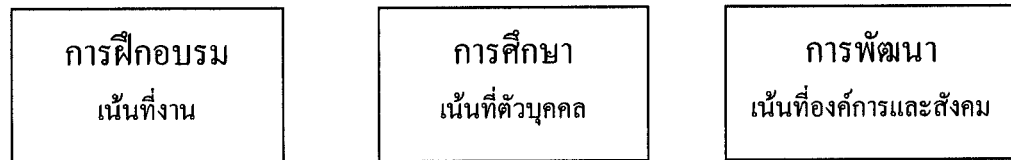
(2) วิธีการพัฒนาตนเอง

ก. วิธีการพัฒนาตนเองตามปกติวิสัย การพัฒนาตนเองตามปกติวิสัยครอบคลุมการเลียนแบบ การลองผิดลองถูก การอยากลองทำสิ่งที่แปลกใหม่ และความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่มีอยู่แล้วดีขึ้น การเรียนรู้ตามปกติวิสัยเป็นการเรียนรู้ที่ไม่ได้ผ่านสถาบันการศึกษาไม่มีหลักสูตรและเป็นไปโดยธรรมชาติ

ข. วิธีการพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาจากแหล่งความรู้ การพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาจากแหล่งความรู้ เป็นวิธีการหาความรู้จากสถาบันศาสนา แหล่งวิทยบริการ และการสื่อสารมวลชน

จะเห็นว่าการพัฒนาตนเองให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างดียิ่ง จำเป็นจะต้องไม่เรียนรู้ โดยพยายามพูดคุยกับคนเก่งต่างสาขาวิชาชีพ (Outsourcing) การพูด การฟัง การคิด การถาม การดู และการเขียนจะก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

อรุณ รักธรรม (อ้างถึงใน พิพัฒน์ ภู่อ่าง, 2544:32-33) ได้พูดถึง กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ซึ่งทั้ง 3 กลุ่มนี้มีจุดเน้นที่ต่างกัน ดังนี้ คือ



ภาพที่ 2.6 จุดเน้นที่ต่างกันระหว่างการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา

1) การฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรมมีจุดเน้นอยู่ที่งานของบุคคลในขณะนั้นที่จะต้องเรียนรู้ และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงานเพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ หรือทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หรืองานที่มีความยากมากยิ่งขึ้น

การฝึกอบรมเป็นการคาดหวังว่า เมื่อผู้เข้ารับการอบรมผ่านการฝึกอบรมไปแล้วจะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมเป็นการเสียค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงขององค์การ และเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังไว้ว่า จะต้องคุ้มค่ากับเงินที่สูญเสียไป เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำงานในควมรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถประเมินผลได้จากผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม อย่างไรก็ตามยังมีความเสี่ยงอยู่บ้างที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่อาจทำงานได้ตามความมุ่งหวัง

ขององค์กร ซึ่งอาจเป็นเพราะการจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสม ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการแข่งขันผันแปรไปจากที่คาดคะเนไว้ แต่ความเสี่ยงเหล่านี้ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ เมื่อเทียบกับการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีอื่น ๆ

2) การศึกษา (Education)

จุดเน้นของการจัดการศึกษา เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาที่องค์กรใช้เสมอๆ ก็เพื่อการเตรียมบุคคลเพื่อการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่ เนื่องจากเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรในการเตรียมบุคลากรของตนให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรในอนาคต จึงประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิบัติในอนาคต การศึกษาจึงมีความเสี่ยงในระดับปานกลางของการลงทุน เนื่องจากบางครั้งองค์กร คาดหวังผลได้ที่เกิดขึ้นจากการลงทุน พัฒนาบุคลากรของตนแล้วไม่ได้ผลดังที่หวังไว้ จะด้วยเหตุผลใดก็ตามที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือหวังผลจากการศึกษาไว้สูงเกินไป

3) การพัฒนา (Development)

จุดเน้นของการพัฒนา มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์กรที่ต้องการเจริญเติบโต มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กร การพัฒนาเป็นการลงทุนในระยะยาวขององค์กรที่หวังผลในอนาคต ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาอันยาวนาน และมีลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไปอยู่มาก จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินผล และมีความเสี่ยงสูงต่อความล้มเหลว

2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้หลายความหมาย ดังต่อไปนี้

นพมาศ ชีรเวทิน (2539 : 99) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งสะท้อนถึงความในใจ

สุพัตรา สุภาพ (อ้างถึงใน ธนาธิป จุละจาริตต์, 2541 : 22) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออก นี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา และประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจ

อดิศักดิ์ ชื่นชู (2542 : 11) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ตั้งอยู่บนความไม่แน่นอน ไม่มีถูกหรือผิด หรือเป็นการประเมินค่าความรู้สึก หรือ การคาดการณ์ต่อคุณภาพหรือคุณค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคล

Kalasa (อ้างถึงใน อรพินทร์ มาลากิจ, 2542 : 9) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

Maier (อ้างถึงใน อดิศักดิ์ ชื่นชู, 2542 : 11) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่ง และเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริงอีกส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นแล้ว จะพบเสมอเมื่อบุคคลได้เกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นมักจะอ้างถึงการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น มิได้ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่แท้จริงแต่อย่างใด ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับอิทธิพลของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

พจนานุกรมของ Webster (อ้างถึงใน อดิศักดิ์ ชื่นชู, 2542 : 11) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจ หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่าความเชื่อถือ หรือความรู้สึก โดยความเชื่อถือ มีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้อันแท้จริง

Oskamp (อ้างถึงใน ภารวี คงเมือง, 2547 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นแนวคิดที่สำคัญและใกล้เคียงกับทัศนคติ บ่อยครั้งที่เราใช้สองคำนี้ในความหมายเดียวกัน ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นกับความเชื่อ เป็นความรู้สึกแรก ที่เรียกว่าเป็นอารมณ์ ความคิดเห็น เป็นการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบต่อเหตุการณ์หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสังคม ขณะที่ทัศนคติรวมถึงความต้องการและความปรารถนาของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือความสัมพันธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นด้วย

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้ประเมินค่าก่อนการที่จะตัดสินใจว่า สิ่งนั้นดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยมีความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละ

บุคคลเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งบุคคลจะแสดงความคิดเห็นด้วยคำพูด การเขียน หรือพฤติกรรม ก็ได้ อาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ และอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้เช่นกัน ความคิดเห็นนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา สถานการณ์ หรือมีข้อเท็จจริงปรากฏขึ้นมา

2.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

จิตรา กรุณาฤทธิโยธิน (2547 : 11) กล่าวว่า การศึกษาให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น จะทำให้ทราบถึงความเชื่อ ความรู้สึก และการพิจารณาต่างๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเหล่านั้นที่ได้แสดงออกเพื่อประโยชน์ ต่อการตอบสนองความต้องการทั้งผู้แสดง และผู้รับความคิดเห็น และยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย การเปลี่ยนแปลงนโยบาย และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.3 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (อ้างถึงใน สัตตยา กระแสรัชล, 2538 : 9-10) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน คือ

2.3.1 ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.3.1) ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้นๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการ สามารถสรุปสาระได้ดังนี้

ธวัชชัย นาคฤทธิ์ (2540 : 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นมี 2 ประการ คือ

1) **ประสบการณ์** ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

2) *ระบบค่านิยม* เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

Oskamp (1977 : 119-133) กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้ คือ

1) *ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย* มีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล

2) *ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล* คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3) *อิทธิพลจากครอบครัว* เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4) *เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม* เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5) *สื่อมวลชน* เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ ต่างๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

2.5 วิธีวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 3) กล่าวถึงการสร้างมาตรการวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นว่ามีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1) *วิธีของเธอร์สไตน์* เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

2) *วิธีกัตต์แมน* เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือ ความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติสูงต่ำ แบบเปรียบเทียบกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมข้อแสดงความคิดเห็น

3) **วิธีจำแนก S-D Scale** เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น

4) **วิธีแบบลิเคิร์ต** เป็นวิธีสร้างมาตรการวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในแต่ละระดับได้

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม เป็นหน่วยงานราชการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 โดยโอนงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมของกรมประชาสงเคราะห์ และงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมาสำนักงานประกันสังคมได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536

3.1 ภารกิจสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม มีดังต่อไปนี้

3.1.1 ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายเนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน

3.1.2 ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม

3.1.3 เสนอนโยบาย และแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคมให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์

3.1.4 เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง/ ผู้ประกันตน และประชาชนทั่วไป

3.1.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทนและประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม

3.1.6 ตรวจสอบ และดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทนและกฎหมายประกันสังคม

3.1.7 ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงานให้แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่สูญเสียอวัยวะให้สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม

3.1.8 ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม

3.1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

3.1.10 ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

3.2 การบริหารงาน

สำนักงานประกันสังคม มีการบริหารงานระบบไตรภาคี (รัฐบาล นายจ้าง ลูกจ้าง) ในรูปคณะกรรมการ จำนวน 5 คณะ ซึ่งแต่งตั้งโดยรัฐมนตรี มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการดำเนินงาน ดังนี้

3.2.1 คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 มี 2 คณะ แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี ได้แก่

- 1) คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน
- 2) คณะกรรมการการแพทย์

3.2.2 คณะกรรมการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มี 3 คณะ แต่งตั้งโดยรัฐมนตรี ได้แก่

- 1) คณะกรรมการประกันสังคม
- 2) คณะกรรมการการแพทย์
- 3) คณะกรรมการอุทธรณ์

3.3 การแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานประกันสังคม มีการบริหารราชการตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 ดังนี้

3.3.1 ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) ส่วนราชการระดับกอง 11 กอง
 - (1) สำนักงานเลขานุการกรม
 - (2) กองการเจ้าหน้าที่
 - (3) กองการเงินและบัญชีกองทุน
 - (4) กองเงินสมทบ

- (5) กองตรวจสอบ
 - (6) กองทะเบียนและประมวลผล
 - (7) กองนิติการ
 - (8) กองประโยชน์ทดแทน
 - (9) กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ
 - (10) กองแผนงานและสารสนเทศ
 - (11) สำนักงานกองทุนเงินทดแทน
- 2) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นภายในอีก 19 หน่วยงาน ดังนี้
- (1) ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี ระยอง เชียงใหม่ ขอนแก่น
 - (2) กองวิจัยและพัฒนา
 - (3) การฝึกอบรม
 - (4) ศูนย์สารนิเทศ
 - (5) สำนักบริหารการลงทุน
 - (6) สำนักส่งเสริมประสิทธิภาพภายในสำนักงานประกันสังคม
 - (7) สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10

3.3.2 ราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยสำนักงานประกันสังคมจังหวัด 75

จังหวัด

โครงสร้างสำนักงานประกันสังคม



3.4 กองทุนเงินทดแทน

3.4.1 วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกองทุนในการจ่ายเงินทดแทนแทนนายจ้างให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งประสบอันตราย เจ็บป่วย หรือตายเนื่องจากการทำงาน หรือป้องกันรักษาผลประโยชน์ให้แก่ นายจ้าง หรือเจ็บป่วย เป็นโรค ซึ่งเกิดขึ้นตามลักษณะหรือสภาพของงาน หรือโรคซึ่งเกิดขึ้น เนื่องจากการทำงานให้แก่ นายจ้าง

3.4.2 ขอบเขตการบังคับใช้ ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป มีหน้าที่ต้อง จ่ายเงินสมทบกองทุน

3.4.3 ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้าง โดยรับค่าจ้าง ไม่ว่าจะเรียกชื่อ อย่างไร ไม่กำหนดอายุไว้ แต่ไม่รวมถึงลูกจ้างซึ่งทำงานบ้านที่มีได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย

3.4.4 เงินทดแทน หมายถึง เงินที่จ่ายเป็นค่าทดแทนการทำงาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน และค่าทำศพ

ค่าทดแทนมี 4 ประเภท

- 1) ค่าทดแทนกรณีลูกจ้างไม่สามารถทำงานได้ติดต่อกัน 3 วัน จากการ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- 2) ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะบางส่วนของร่างกาย
- 3) ค่าทดแทนกรณีทุพพลภาพ
- 4) ค่าทดแทนกรณีตายหรือสูญหาย

3.5 กองทุนประกันสังคม

3.5.1 วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกองทุนให้หลักประกันแก่ผู้ประกันตน ให้ได้รับ ประโยชน์ทดแทนเมื่อต้องประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย ซึ่งไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน

3.5.2 ขอบเขตการบังคับใช้ กิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป โดยทั้งนายจ้าง และลูกจ้างจะต้องขึ้นทะเบียนประกันสังคม

3.5.3 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ซึ่งจ่ายเงินสมทบที่ก่อให้เกิด สิทธิ ได้รับประโยชน์ทดแทน โดยมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี บริบูรณ์ และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ ยกเว้น ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ (ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม มาตรา 39)

ผู้ประกันตนมี 3 ประเภท คือ

- 1) ผู้ประกันตนที่อยู่ในข่ายบังคับของกฎหมาย ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป หรือเรียกว่า เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33
- 2) ผู้ประกันตนโดยสมัครใจ หมายถึง ผู้ที่พ้นสภาพการเป็นลูกจ้าง และได้สมัครเป็นผู้ประกันตนต่อไป หรือเรียกว่าเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 39
- 3) ผู้ประกันตนซึ่งไม่ใช่ลูกจ้าง คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระที่สมัครเป็นผู้ประกันตน หรือเรียกว่าผู้ประกันตนตามมาตรา 40

3.5.4 ประโยชน์ทดแทน หมายถึง สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิได้รับ มี 7 ประเภท

- 1) ประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
- 2) ประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
- 3) ประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
- 4) ประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
- 5) ประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 6) ประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ
- 7) ประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

3.6 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์

สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548- 2552) ให้สอดคล้องกับบทบาทวิสัยทัศน์ของกฎหมาย สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเป็นกรอบสำหรับการจัดทำแผนบริหารราชการสำนักงานประกันสังคม รองรับแผนบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี โดยให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีลักษณะแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยเรื่องเด่นและสำคัญในแต่ละปี เป้าหมายการดำเนินงาน ดังนี้ชี้วัดความสำเร็จ รายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินงาน ประมาณการรายรับ-รายจ่าย และทรัพยากรทางการเงินที่จำต้องใช้ โดยใช้หลัก Balanced Scorecard ซึ่งมีองค์ประกอบใน 4 มุมมอง คือ

3.6.1 ด้านการเงิน เป็นเป้าหมายสุดท้ายขององค์กร โดยให้ทราบว่าจะองค์กรมีเจตนาที่จะสร้างมูลค่าเงินสะสมในกองทุนให้ได้มูลค่าสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร ทั้งด้านประสิทธิภาพ (ลดค่าใช้จ่าย หรือเพิ่มรายได้) และด้านการเติบโตที่มุ่งขยายการครอบคลุมผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น จนบรรลุเป้าหมายที่ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด

3.6.2 เน้นกลุ่มลูกค้า เป้าหมายของสำนักงานประกันสังคม มุ่งปรับปรุงบริการต่อลูกค้า สร้างทางเลือกในการรับบริการที่ดีที่สุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3.6.3 ด้านกระบวนการภายใน มุ่งเน้นการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการ การบริการลูกค้า การสร้างนวัตกรรมในกระบวนการ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย และ ความรับผิดชอบต่อสังคม

3.6.4 ด้านการเรียนรู้และการเติบโตพัฒนา โดยมุ่งพัฒนาทุนมนุษย์ ทุนด้านข้อมูล และทุนทางองค์กร เพื่อให้ทุนดังกล่าวเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรที่สำคัญ

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพในการให้บริการประกันสังคมถ้วนหน้า รักษาเสถียรภาพกองทุน”

พันธกิจ (Mission)

- 1) ให้บริการทางด้านประกันสังคมที่มีคุณภาพสูงแก่สมาชิกและครอบครัว ซึ่งจะก่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมโดยรวม
- 2) เพิ่มความแข็งแกร่งของกองทุน

เป้าหมาย (Goals)

- 1) แร่งงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเข้าสู่ระบบได้ครบถ้วน
- 2) ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น
- 3) แร่งงานนอกระบบเข้าสู่ระบบประกันสังคมทั่วหน้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของ แร่งงาน 4 ระบบให้ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและสมแก่สถานะการเงินของกองทุน
- 4) สร้างความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการประกันสังคม ให้แก่ผู้ใช้บริการประกันสังคมทุกฝ่าย
- 5) กองทุนมีเสถียรภาพพร้อมเป็นหลักประกันของผู้ประกันตนปัจจุบัน และรองรับการขยายการคุ้มครอง 4 ประเภท
- 6) มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของสังคม
- 7) บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ทักษะ และขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ (Strategy)

องค์ประกอบของยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548-2552) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองด้านประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานในระบบ มุ่งให้แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคมขึ้นทะเบียนให้ครบถ้วน โดยเพิ่มช่องทางการขึ้นทะเบียน รณรงค์จูงใจเพื่อให้มาขึ้นทะเบียน ตลอดจนนำระบบ GIS มาใช้ในการขึ้นทะเบียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคม มุ่งให้ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาและศึกษาด้านคณิตศาสตร์ประกันภัย เพื่อพัฒนาสิทธิประโยชน์ให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนดำเนิน ถึงการพัฒนาการรักษาพยาบาลและการป้องกัน เพื่อให้ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้านสิทธิประโยชน์สูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบ การขยายความคุ้มครองประกันสังคมสู่แรงงานนอกระบบถือเป็นภารกิจใหม่ที่ท้าทายตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งคาดว่าจะมีความยุ่งยากในการบริหารจัดการ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการต่างๆ ดังนั้น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบให้ได้รับการคุ้มครองประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจึงต้องเตรียมความพร้อมของการดำเนินการให้เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สร้างให้กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจ และประทับใจงานบริการประกันสังคม ด้วยการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มช่องทางการรับ-จ่ายเงินขึ้นทะเบียน พัฒนามาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์ ตลอดจนรูปแบบการให้บริการงานประกันสังคม ให้เกิดความรวดเร็ว สะดวก และทันสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างและพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุน เพื่อให้กองทุนมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งจะเป็นหลักประกันให้กับผู้ประกันตน สามารถรองรับการขยายความคุ้มครอง และการพัฒนาสิทธิประโยชน์โดยพัฒนาบุคลากรด้านการลงทุน ปรับโครงสร้างการบริหารจัดการ ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารกองทุนเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นที่ยอมรับของสังคม และมุ่งสร้างองค์การให้เข้มแข็งทันสมัย เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพัฒนาทุนมนุษย์ ทุนข้อมูลและทุนองค์การให้รองรับการดำเนินงานของสำนักงานประกันสังคมในทุกระดับ

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงานประกันสังคม

นอกจากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548-2552) แล้ว สำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดทำแผนสำนักงานประกันสังคม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2545-2549 ไว้แล้ว โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านมีคุณธรรม นอกจากนี้บุคลากรจะต้องได้รับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านระบบการตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจึงจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ.2546-2550 ให้เหมาะสม สอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ เป้าหมายหลักและการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานบุคคล ตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงแรงงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรสำนักงานประกันสังคมสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่าเอกชน และบุคลากรมีสมรรถนะ มีคุณภาพ เป็นผู้มีความสามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง เทคโนโลยี และกระแสการค้าโลกได้อย่างทันทั่วถึง การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์การในอนาคต ซึ่งได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร ดังนี้

4.1 กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร

4.1.1. จัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน : ซึ่งอาจเป็นการขออัตรากำลังเพิ่มหรือเป็นการเกลี่ยบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละส่วนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

4.1.2 จัดทำการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Career Succession) และการพัฒนาสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน : เพื่อเป็นการจัดเตรียมบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญในอนาคตอันจะมีผลต่อความยั่งยืนขององค์การ และยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งจะเป็นเกราะป้องกันต่อการเมือง หรือระบบอุปถัมภ์อีกด้วย โดยจะต้องมีแนวทางการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนสำหรับบางสายอาชีพ และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สำคัญ

4.1.3 พัฒนาระบบการประเมินผลบุคคล เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอันจะส่งผลย้อนกลับ ไปเป็นแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องด้วย

4.1.4 *สำรวจความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) และการจัดฝึกอบรมอย่างทั่วถึง* เพื่อให้ทราบถึงทักษะประเภทใดที่ขาดแคลน หรือยังไม่ได้คุณภาพตามที่ต้องการ และจัดทำ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว ใ้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องฝึกอบรมให้ทุกคนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง

4.1.5 *พัฒนาระบบการประเมินผลการฝึกอบรม (Tracer Study)* เพื่อให้ทราบถึง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมที่จริง

4.2 นโยบายการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรเพื่อไปสู่มาตรฐานสากล ดังนี้

4.2.1 *พัฒนาข้าราชการทุกระดับ* อย่างต่อเนื่องในระบบและนอกระบบตลอดชีวิต การปฏิบัติงาน (ตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงเกษียณอายุราชการ)

4.2.2 *ดำเนินการพัฒนาบุคลากร* ตามสมรรถนะหลักของแต่ละสายอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ แนวคิด ทักษะ ทักษะคิดและคุณลักษณะ

4.2.3 *เตรียมความพร้อมบุคลากร* ให้มีความรู้และภาวะผู้นำให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

4.2.4 *พัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ*

4.2.5 *สนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง*

4.2.6 *พัฒนาระบบวิธีการพัฒนาบุคลากร* เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง การปรับกระบวนการทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้นโยบายรัฐบาล กระทรวงแรงงาน และสำนักงานประกันสังคมบรรลุตาม วัตถุประสงค์ สำนักงานประกันสังคม จึงจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามแผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรกระทรวงแรงงาน ได้

4.3 วิสัยทัศน์การพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม

“บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีคุณภาพ และจริยธรรม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

4.4 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร

4.4.1 เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมทุกระดับมีสมรรถนะ (Competency) ได้แก่

- 1) ความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาตรฐานสากล
- 2) มีทัศนคติที่ดีและเหมาะสม ในเรื่องความรับผิดชอบในงานประกันสังคม รวมทั้งมีจิตสำนึกในการบริการ รวมทั้งจริยธรรมและคุณธรรม

4.4.2 เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม มีการพัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4.4.3 เพื่อให้มีระบบการพัฒนาบุคลากรและระบบบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

4.5 เป้าหมาย

4.5.1 เป้าหมายหลักของการพัฒนาบุคลากร

- 1) กำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของระดับตำแหน่งและสมรรถนะด้านสาขาวิชาชีพ (Professional Competency) ของทุกระดับตำแหน่งภายในปี 2550
- 2) กำหนดหลักสูตร ขั้นตอนการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากรตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของระดับตำแหน่งและสาขาวิชาชีพที่มีความจำเป็นทุกระดับตำแหน่งภายในปี 2550
- 3) อบรม/พัฒนาบุคลากรตามข้อ 2 ภายในปี 2550
- 4) กำหนดให้มีการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสายงานหรือระดับตำแหน่งทุกสายงานและระดับตำแหน่ง
- 5) บุคลากรทุกระดับได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาขีดสมรรถนะในการปฏิบัติและมีการปรับเปลี่ยนจิตสำนึกและพฤติกรรมตามระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) มีจิตบริการและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องภายในปี 2550
- 6) สร้างระบบบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อนำองค์การสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

4.5.2 กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานประกันสังคมตามกรอบอัตรากำลังข้าราชการและพนักงาน
ประมาณ 5,776 คน

4.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร

เพื่อให้การพัฒนากุศลกรของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปตามวิสัยทัศน์
วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหลักดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรที่
สนับสนุนและเชื่อมโยงกัน ดังนี้

- 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร
- 2) ยุทธศาสตร์การสร้างนักบริหารให้เป็นผู้นำยุคใหม่ในการบริหารราชการ
- 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม

ของบุคลากรรองรับราชการยุคใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร

การปฏิบัติราชการเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่
นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน จำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ
ในงานที่ปฏิบัติ และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างแท้จริง สามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

แนวทางการดำเนินการ

- 1) ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากุศลกร โดยยึดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และ
สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (Competency-based Approach)
- 2) กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) แนวทางและเกณฑ์การพัฒนากุศลกร
ในแต่ละสายงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนากุศลกรและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
- 3) ดำเนินการพัฒนากุศลกรให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร
ของสำนักงานประกันสังคม
- 4) ติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าของการพัฒนากุศลกรอย่างจริงจัง
- 5) ส่งเสริม สนับสนุนกลไกการพัฒนากุศลกร รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อม
และพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรด้วยวิธีการพัฒนาที่หลากหลาย
- 6) สร้างสภาพแวดล้อม และระบบจูงใจในหน่วยงานที่ช่วยหล่อหลอมและเอื้อต่อ
การสร้างกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงาน
- 7) กำหนดระยะเวลาสำหรับการพัฒนากุศลกรเป็นรายบุคคลไม่น้อยกว่า 10 วัน
ต่อคนต่อปี และถือเป็นเวลาปฏิบัติราชการ

8) จัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของค่าใช้จ่ายหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ โดยแยกเป็นรายการค่าใช้จ่ายสำหรับการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะในเอกสารงบประมาณ

9) สรรหาทุนหรืองบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล เพื่อสนับสนุนและจูงใจให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

10) ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสอนงาน การพัฒนาขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ การมอบหมายงาน และการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากร เป็นต้น

11) ผู้บังคับบัญชาจะต้องส่งเสริม สนับสนุน และกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการพัฒนาตนเองด้วยวิธีที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมในห้อง การฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา เป็นต้น

12) บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาตนเอง และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในลักษณะการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning)

ยุทธศาสตร์ 2 : ยุทธศาสตร์การสร้างนักบริหารให้เป็นผู้นำยุคใหม่ในการบริหารราชการ
การดำเนินงานในอนาคตจะต้องมีนักบริหารที่เป็นผู้นำมืออาชีพที่มีความสามารถ และศักยภาพในการบริหาร เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันยุทธศาสตร์ของสำนักงานให้สัมฤทธิ์ผล นักบริหารจะต้องตระหนักและมีพันธะสัญญาในการเรียนรู้ และการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นตัวต้นแบบให้บุคลากร

แนวทางการดำเนินการ

1) พัฒนานักบริหารทุกระดับให้ตระหนักและมีพันธะสัญญาในการเรียนรู้ และการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับบุคคลและองค์การ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Action Learning)

2) นักบริหารทุกระดับต้องเป็นต้นแบบของผู้ในการเปลี่ยนแปลง และสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดผลการปรับเปลี่ยนที่แท้จริง

3) กำหนดให้มีการพัฒนาสมรรถนะนักบริหารขององค์การในทุกระดับให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ตามที่กำหนดไว้ในระบบนักบริหารระดับสูง (Senior Executive System)

4) กำหนดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างนักบริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับกระแสเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5) สร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรแบบพหุภาคีกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สถาบันพระปกเกล้า สถาบันอุดมศึกษา สถาบันการฝึกอบรมต่างๆ ภายในกระทรวงแรงงาน และนอกระบบ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาและการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมของบุคลากรรองรับราชการยุคใหม่โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เพื่อให้มีการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมีกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาจากปฏิบัติด้วยตนเอง

แนวทางการดำเนินการ

- 1) พัฒนาบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นตัวอย่างของสังคมในความ เป็นคนเก่งและคนดี
- 2) สร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์จริง (Action Learning) โดยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ความรู้สึกร่วมกันต่อภารกิจ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 3) กำหนดให้มีหัวข้อวิชาเกี่ยวกับค่านิยมสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ในหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในหน่วยงานอย่างจริงจัง
- 4) สร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรในแนวทางใหม่ โดยประสานความร่วมมือ ระหว่างกลุ่มองค์กรในสังคม และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการคัดเลือกและเผยแพร่ผลงาน ของส่วนราชการดีเด่น

ทั้งนี้ มีวิธีการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรดังต่อไปนี้

- (1) การฝึกปฏิบัติงานจริง (On the job training) หรือการส่งไปทำงานร่วมกับ หน่วยงานอื่น การสอนแนะนำงาน (Coaching) การสอนและการนิเทศงาน
 - (2) การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงาน และระหว่าง หน่วยงานปฏิบัติ
 - (3) การฝึกอบรม (Training) การประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน ทั้งภายใน หน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
 - (4) การจัดทำ พัฒนาสื่อ และอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน
 - (5) การวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร
- การดำเนินการพัฒนาบุคลากรในระบบ**

- 1) การฝึกปฏิบัติงานจริง (On the job training) หรือการส่งไปทำงานร่วมกับ หน่วยงานอื่น การสอนแนะนำงาน (Coaching) การสาธิตและการนิเทศงาน

2) การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงาน และระหว่าง
หน่วยงานปฏิบัติ

3) การฝึกอบรม (Training) การประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน ทั้งภายใน
หน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

4) การจัดทำและพัฒนาสื่อและอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน

5) การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน

6) การวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการพัฒนาบุคลากรนอกระบบ

1) การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร

2) การศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาด้วยตนเอง

3) ระบบการฝึกอบรมทางไกล

4) ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูล

4.7 เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ

4.7.1 องค์กรต้องเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร และให้การสนับสนุน
ทั้งด้านกำลังคน งบประมาณ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.7.2 ความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกระดับ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำการ
เปลี่ยนแปลง ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้น จะต้องเป็นผู้ร่วมนำการเปลี่ยนแปลง และเจ้าหน้าที่
ระดับปฏิบัติจะต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

4.7.3 บุคลากรทุกคนต้องตระหนักถึงความจำเป็น และความสำคัญของการพัฒนา
ตนเองอย่างต่อเนื่องจริงจัง มีการวางแผนพัฒนาตนเอง (Individual Development Plan)

4.7.4 ทุกหน่วยงานในองค์กรจะต้องช่วยแสวงหา และสร้างความร่วมมือในการ
แลกเปลี่ยนทรัพยากรด้านวิชาการ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรในการพัฒนา
บุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4.7.5 มีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะด้านสายงาน
บริหาร สมรรถนะด้านสายงานบริการ สมรรถนะด้านสายงานสนับสนุน

4.7.6 มีเส้นทางการพัฒนาของทุกสายงาน (Career Path) สอดคล้องกับ
ความต้องการของบุคลากร เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์

4.7.7 มีเส้นทางการพัฒนาฝึกอบรม (Training Roadmap) โดยฝึกอบรมให้แก่
บุคลากรทุกระดับ

4.7.8 มีกิจกรรมเสริมสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การ

4.7.9 มีกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้หน่วยงานเป็น Best Practices (แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ) ด้านการบริหารและพัฒนาบุคลากร ระบบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

4.7.10 มีแผนงานส่งเสริมและสนับสนุน ให้บุคลากรเป็นผู้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ต่อเนื่องตลอดชีวิต (Long life learner) ตลอดจนสามารถเลือกวางแผนพัฒนาตนเองได้

4.7.11 มีคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรในระดับหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรเสนอต่อผู้บริหาร

4.7.12 มีการเชื่อมโยงและบูรณาการการพัฒนาบุคลากรเป็นเครือข่ายอย่างเป็นระบบ ระหว่างหน่วยงานส่วนภูมิภาค และส่วนกลาง รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.7.13 บุคลากรที่ผ่านการพัฒนาและได้รับการประเมินว่ามีสมรรถนะในระดับที่ไม่ต่ำกว่ามาตรฐาน จะต้องได้รับการพิจารณาความดีความชอบแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนระดับตำแหน่งที่เหมาะสมและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ร้อยละของงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ
- ร้อยละของผู้ที่ได้รับการพัฒนาที่นำความรู้ไปใช้
- ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจ

4.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.8.1 บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีทัศนคติที่ดี และมีจิตมุ่งบริการ

4.8.2 สำนักงานประกันสังคมมีระบบพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของระดับตำแหน่งและสมรรถนะสายวิชาชีพ (Professional Competency)

4.8.3 บุคลากรมีการพัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

4.8.4 สำนักงานประกันสังคมมีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้

4.8.5 สำนักงานประกันสังคมเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

5. วรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้อง

พิรุณ วุฒิพงศ์วรกิจ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย เพื่อศึกษาถึงแผนงานและกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ศึกษาวิเคราะห์ถึงความถูกต้องตามหลักการและทฤษฎี และศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การอันประกอบด้วย การใช้หลักการและทฤษฎีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความจริงจังในการ ดำเนินกิจกรรมการพัฒนา ความสนับสนุน การให้คุณค่าหรือความสำคัญแก่กิจกรรมการพัฒนา และ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น ผลการวิจัยพบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย เหล่านี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างสูง และปานกลาง ค่อนข้างต่ำ 2) ระดับของกิจกรรมการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ อันประกอบด้วยการพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาทางก้าวหน้าในอาชีพ และการ พัฒนาองค์การ พบว่าองค์การทั้งในส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจมีระดับกิจกรรมในเรื่องการพัฒนา ปัจเจกบุคคล และการพัฒนาองค์การในระดับ ปานกลาง ค่อนข้างสูง ในขณะที่กิจกรรมการพัฒนา ทางก้าวหน้าในอาชีพทั้งสองกลุ่มองค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ 3) ส่วนราชการมีระดับ ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระดับของกิจกรรมการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าองค์กรรัฐวิสาหกิจในทุกกรณี

ดวงตา อ้าแจ้ง (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครู โดยศึกษากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่การ ประเมินหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู ผลการ ศึกษาวิจัย พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูในแต่ละ หน่วยงานมีการปฏิบัติตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้าน การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากผลการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการครู พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ไม่แตกต่างกัน ด้านที่พบว่า มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านผู้บริหารและด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากรของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครู

อังสนา สุกจัน (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาการวางแผนองค์ประกอบในการดำเนินการ กระบวนการ ความต้องการ และปัญหาในการพัฒนาข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ จัดทำแผนพัฒนาข้าราชการทุก ๆ ปี โดยคำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องการให้ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น องค์ประกอบในการดำเนินการพัฒนาข้าราชการ ได้มาจากคณะ สำนัก สถาบัน ส่วนใหญ่จัดให้มีการพัฒนาข้าราชการ โดยการให้ไปฝึกอบรมในประเทศ ปีละ 1 ครั้ง ข้าราชการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการพัฒนาได้มาจากงบประมาณของรัฐและเงินรายได้ของคณะ 2) ความต้องการในการพัฒนาของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการสาย ก ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ดี และวิธีการพัฒนาที่ต้องการ คือ การฝึกอบรมต่างประเทศ ข้าราชการสาย ข ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับความชำนาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และวิธีการพัฒนาที่ต้องการ คือ ศึกษาต่อในประเทศ ข้าราชการสาย ค ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับความรู้ในระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ และการประกันคุณภาพการศึกษา และวิธีการพัฒนาที่ต้องการ คือ การฝึกอบรม ในประเทศ 3) ปัญหาในการพัฒนาข้าราชการ พบว่า นโยบายในการพัฒนาข้าราชการไม่แน่นอนหรือชัดเจน ไม่มีการสำรวจความต้องการในการพัฒนา งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการไม่เพียงพอ ไม่มีการประเมินผลและติดตามผลการพัฒนาข้าราชการ

สงวน เลิศโชคชัย (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง รายได้ และบรรยากาศองค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่ามิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การ ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างการทำงาน การรวมอำนาจ ความยืดหยุ่น ความเป็นอิสระ การสนับสนุนให้มีการอบรม และพัฒนาการรับรู้ในผลงาน ความอบอุ่น และการสนับสนุนความสมัครใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการติดต่อ สื่อสารที่เปิดเผย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทางลบ

พิพัฒน์ ภูซ้าง (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เพื่อศึกษาถึง 1) ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 2) ความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรม การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัทวิทยุการบินฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน มาก่อน ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทวิทยุการบิน 6-10 ปี ระดับความคิดเห็นของพนักงานค่อนข้างเห็นด้วย กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในทุก ๆ เรื่อง โดยต้องการรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรมมากที่สุด และใช้วิธีการจ้าง หน่วยงานที่มีความชำนาญกับวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการ สำหรับเหตุผล ในการจัดกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของ พนักงาน และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรเป็นหลัก ส่วนเรื่องการศึกษาต่อนั้น พนักงาน ส่วนใหญ่ต้องการศึกษาต่อด้วยวิธีการสอบคัดเลือกด้วยตนเอง สถาบันที่ต้องการเข้าศึกษามาก ที่สุด คือ มหาวิทยาลัยของรัฐ สาขาที่ต้องการศึกษาต่อจะต้องเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และ ส่วนใหญ่ยังต้องการทุนการศึกษาจากบริษัทวิทยุการบินฯ ส่วนวิธีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ การปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้เป็นไปเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและ พิจารณาความจำเป็นหรือความต้องการขององค์กรมากที่สุด

อัญชิสรา ไกรสรนภานทร (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรตามความต้องการ ของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทราบ 1) กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร สาย ข และสาย ค มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร สาย ข และสาย ค ที่มี ต่อการพัฒนาบุคลากร ของมหาวิทยาลัยศิลปากร 3) เพื่อทราบระดับความต้องการในการพัฒนา บุคลากร สาย ข และสาย ค มหาวิทยาลัยศิลปากร ในแต่ละด้าน

ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติ บุคลากร สาย ข และสาย ค ได้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับน้อย ถึงน้อยที่สุด โดยภาพรวมกิจกรรม การพัฒนาที่มหาวิทยาลัยปฏิบัติจริง บุคลากรสาย ข ประเมินว่าอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ บุคลากรสาย ค ประเมินว่า อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2) ความคิดเห็นของบุคลากรสาย ข และสาย ค จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการประเมินการปฏิบัติกิจกรรมที่เกิดขึ้น จริง พบว่าไม่แตกต่างกัน 3) ความต้องการของบุคลากร สาย ข และ สาย ค ต้องการให้มหาวิทยาลัย ปฏิบัติกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสองสายตรงกัน โดยมีความต้องการให้จัดกิจกรรม การส่งไปฝึกอบรมการสอนงาน การส่งไปดูงาน เป็นลำดับที่ 1 2 และ 3 ตามลำดับ และ

กิจกรรมการสับเปลี่ยน โยกย้ายหน้าที่ และกิจกรรมการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นสองลำดับสุดท้าย ส่วนกิจกรรมการปฐมนิเทศ การส่งไปศึกษาต่อ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการประชุมชี้แจง มีความต้องการในระดับปานกลาง

สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งเพื่อศึกษาถึง 1) ระดับการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน 2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ และ 3) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์การได้ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ได้แก่ ตัวแปรด้านการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถที่สอดคล้องกับงาน สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมได้ร้อยละ 18.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการพัฒนาสายอาชีพ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การได้ร้อยละ 24.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทได้ร้อยละ 1.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ปัจจัยการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การด้านการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่สอดคล้องกับงาน สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมได้ร้อยละ 7.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และด้านการรับรู้การพัฒนาสายอาชีพ สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรนุช สรีสุรางค์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ บริษัทสยามอາซาฮี เทคโนโลยี จำกัด เพื่อศึกษาถึง 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของ บริษัท สยามอາซาฮี เทคโนโลยี จำกัด 2) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแก่บริษัท สยามอາซาฮี เทคโนโลยี จำกัด 3) เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า องค์กรโดยรวมของบริษัทฯ มีลักษณะผสมผสานระหว่างองค์กรที่มุ่งอำนาจ กับองค์กรที่มุ่งสนับสนุน โดยมีลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงาน กล่าวคือ ฝ่ายผลิตจะเน้นการบริหารและใช้ภาวะผู้นำกึ่งเผด็จการ ฝ่ายบริหารจะเป็นประชาธิปไตยมากกว่า ในขณะที่ฝ่ายคุณภาพจะอยู่ในลักษณะผู้นำกึ่งเผด็จการ จากลักษณะขององค์กรทำให้สามารถสรุปถึงองค์กรที่มีความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดังนี้ คือ 1) มีลักษณะโครงสร้างการบริหารองค์กรในรูปแบบมุ่งสนับสนุน 2) มีการใช้ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ 3) มีการปรับองค์กรเข้าสู่ระดับสากล 4) มีการพัฒนาคุณภาพงาน 5) มีการสร้างเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกัน 6) มีการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร 7) มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และในขณะเดียวกันองค์กรที่มีความล้มเหลวในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ 1) โครงสร้างการบริหารองค์กรที่มีรูปแบบการบริหารแบบมุ่งอำนาจ 2) ขาดประสิทธิภาพทางการสื่อสาร 3) ผู้บริหารเข้าไม่ถึงจิตใจของพนักงาน 4) ไม่ติดตามผลหลังการฝึกอบรม 5) ขาดมุมมองร่วมกันของคนทั้งองค์กร การจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก ต่อความสำเร็จ ทั้งนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อความสำเร็จรวมไปถึงการสร้างวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การมองให้ไกลออกไปในอนาคต (Look beyond) และเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย เพื่อศึกษาถึง (1) ระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานของโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านทักษะขององค์กร ด้านรูปแบบการบริหารองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านระบบภายในองค์กรตามลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์

ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านระบบภายในองค์กร ด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น และควรที่จะทำการสร้างเสริมขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 652 คน (ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 12 คน) ตามกรอบอัตราบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เดือนตุลาคม 2548 โดยแยกเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ รวมถึงสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

สำนักงานประกันสังคม (18 หน่วยงาน)	จำนวน	365	คน
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10	จำนวน	236	คน
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี	จำนวน	37	คน
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดระยอง	จำนวน	14	คน
รวมข้าราชการ	จำนวน	652	คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) กำหนดโดยการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 248 คน การคำนวณตามสูตรแสดงได้ ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่า $n = \frac{652}{1 + 652(0.05)^2}$

$$= 247.909$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 248 คน

1.2.2 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางทั้งหมด จำนวน 652 คน แบ่งออกเป็น 30 หน่วยงาน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดของตัวอย่างจากจำนวนประชากรของแต่ละหน่วยงาน โดยการสุ่มส่วนประชากรของแต่ละหน่วยงาน

ขั้นที่ 3 เลือกตัวอย่างโดยวิธีการจับสลาก จากรายชื่อของข้าราชการในแต่ละหน่วยงานให้ครบตามจำนวนขนาดของตัวอย่างที่กำหนด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ในข้อ 2.1.1 มาประมวล เพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหา และรูปแบบโครงสร้างของเครื่องมือ

2.1.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามขอบเขตเนื้อหา

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก ค) เป็นผู้พิจารณาคุณภาพเครื่องมือโดยการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องชัดเจนของภาษา (Wording)

2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่เป็นประชากร แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ .9745

2.1.7 ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.1.8 นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา ลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้เป็นแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามด้วยตนเองให้กลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง และติดตามทวงถามโดยทางโทรศัพท์ ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2549

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) กับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับข้อมูล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ใช้สถิติทดสอบที (t - test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

4.4 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

4.5 ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กับข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม เทียบกับคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1986 : 182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการศึกษาจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง และผู้วิจัยทำการคัดเลือกฉบับที่มีความสมบูรณ์ไว้จำนวน 248 ฉบับ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)
F	หมายถึง	อัตราส่วนความแปรปรวนของฟิชเชอร์ (Fisher's Variance Ratio)
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)
P	หมายถึง	ความน่าจะเป็น (Probability) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงาน และระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 248)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	41	16.50
หญิง	207	83.50
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	3	1.20
25 – 30 ปี	24	9.70
31 – 35 ปี	68	27.40
36 – 40 ปี	56	22.60
41 – 45 ปี	65	26.20
46 – 50 ปี	22	8.90
มากกว่า 50	10	4.00
ระดับการศึกษา		
ปวช.	9	3.60
ปวส.	4	1.60
อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	179	72.20
ปริญญาโท	55	22.20
ปริญญาเอก	1	0.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 248)	ร้อยละ (100)
สายงาน		
ด้านประกันสังคม	119	48.00
ด้านการเงินและบัญชี	51	20.60
ด้านสถิติและคอมพิวเตอร์	20	8.00
ด้านนิติกร	11	4.40
ด้านบริหารงานทั่วไป	25	10.10
ด้านอื่นๆ	22	8.90
ระดับ		
ระดับ 1 – 3	23	9.30
ระดับ 4 – 6	177	71.40
ระดับ 7 – 8	48	19.30
ตำแหน่ง		
ผู้อำนวยการ	2	0.80
หัวหน้าฝ่าย / กลุ่มงาน	50	20.20
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	196	79.00
หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักงานใหญ่	139	56.00
หน่วยงานบริการ (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน)	109	44.00
อายุงาน ในสำนักงานประกันสังคม (ตั้งแต่ปี 2533)		
1 – 5 ปี	54	21.70
6 – 10 ปี	53	21.40
11 – 15 ปี	84	33.90
มากกว่า 15 ปี	57	23.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 248)	ร้อยละ (100)
จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา (ตั้งแต่ปี 2546 – ปัจจุบัน)		
การอบรม/สัมมนา		
ไม่เคย	12	4.80
1 – 3 ครั้ง	84	33.90
มากกว่า 3 ครั้ง	152	61.30
การศึกษาต่อ		
ไม่เคย	199	80.20
1 ครั้ง	46	18.60
2 ครั้ง	3	1.20
ดูงาน		
ไม่เคย	144	58.10
1 – 3 ครั้ง	82	33.10
มากกว่า 3 ครั้ง	22	8.80

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.50

ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.20 อายุต่ำกว่า 25 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.20

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 22.20 ปริญญาเอกมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ .40

สายงาน ส่วนใหญ่เป็นสายงานด้านประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาเป็นด้านการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.60 และด้านบริหารงานทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

ระดับ ส่วนใหญ่เป็นระดับ 4 – 6 คิดเป็นร้อยละ 71.40 และรองลงมาคือระดับ 7 – 8 คิดเป็นร้อยละ 19.30 ระดับ 1-3 มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 9.30

ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน คิดเป็นร้อยละ 20.20 เป็นผู้อำนวยการมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ .80

หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 56.00 และ
หน่วยงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 44.00

อายุงานในสำนักงานประกันสังคม (ตั้งแต่ปี 2533) ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี
คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาอายุงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุงาน 6-10 ปี มีน้อยที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 21.40

จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา (ตั้งแต่ปี 2546 – ปัจจุบัน) พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่ได้รับการ
อบรม/สัมมนา มากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือได้รับการอบรม/สัมมนา 1 – 3 ครั้ง
คิดเป็นร้อยละ 33.90 การศึกษาต่อ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมา คือ
ศึกษาต่อ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.60 ในด้านการดูงาน พบว่าส่วนใหญ่ ไม่ได้ดูงาน คิดเป็นร้อยละ
58.10 รองลงมา คือ ดูงาน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.10

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ของสำนักงานประกันสังคม

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงาน
ประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ
ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านกลยุทธ์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น	54	102	76	11	5	3.76	0.91	มาก
2. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล	36	69	101	31	11	3.35	1.02	ปานกลาง
3. มีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร และจัดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง	54	82	73	33	6	3.58	1.04	มาก
4. มีระบบการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการฝึกอบรมที่แท้จริง	38	79	84	43	4	3.42	0.99	ปานกลาง
รวม			248			3.53		มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร และจัดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มี

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. มีการพัฒนาข้าราชการทุก ระดับอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การปฏิบัติงาน	47	67	90	39	5	3.45	1.03	ปานกลาง
6. มีระบบพัฒนาบุคลากรตาม สมรรถหลักของระดับ ตำแหน่ง และสมรรถนะหลัก สายวิชาชีพต่างๆ	32	68	102	38	8	3.31	0.98	ปานกลาง
7. มีการเตรียมความพร้อม บุคลากร โดยจัดให้มีการเพิ่ม พูนความรู้ และพัฒนาทักษะ ภาวะผู้นำให้พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง	42	66	101	32	7	3.42	1.00	ปานกลาง
8. มีการพัฒนาผู้บริหารให้เป็น ผู้บริหารมืออาชีพ	50	68	84	38	8	3.46	1.07	ปานกลาง
9. ให้การสนับสนุนส่งเสริมการ เรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	48	86	86	24	4	3.60	0.95	มาก
10. มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	46	70	94	33	5	3.48	1.00	ปานกลาง
รวม			248			3.45		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระบบพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักของระดับตำแหน่ง และสมรรถนะหลักสายวิชาชีพต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็น ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
11. บุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมมีความรู้ ความ สามารถและใช้ทักษะในการ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว	22	86	121	18	1	3.44	0.77	ปานกลาง
12. บุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมมีการพัฒนา และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่าง ต่อเนื่อง	19	87	117	24	1	3.40	0.78	ปานกลาง
13. บุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมมีจิตสำนึกใน การให้ บริการ รวมทั้งมี จริยธรรมและคุณธรรม	35	86	107	17	3	3.54	0.86	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
14. บุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมมีขวัญและ กำลังใจในการทำงาน	19	44	104	57	24	2.91	1.04	ปานกลาง
15. บุคลากรของสำนักงาน ประกันสังคมได้รับการพัฒนา เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ	22	56	106	50	14	2.03	1.00	ปานกลาง
รวม			248			3.27		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีจิตสำนึกในการให้บริการรวมทั้งมีจริยธรรมและคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ความสามารถ และใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
16. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อ การพัฒนานุคลากรอย่าง เพียงพอ	21	70	116	35	6	3.26	0.89	ปานกลาง
17. มีการพัฒนานุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้มาตรฐาน เดียวกัน	18	73	106	45	6	3.21	0.90	ปานกลาง
18. มีการกำหนดแนวทางและ เกณฑ์การพัฒนานุคลากรที่ชัดเจนในแต่ละสายงาน เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	17	67	110	41	13	3.14	0.95	ปานกลาง
19. มีการสร้างสภาพแวดล้อมใน หน่วยงาน เพื่อสร้างกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในการปฏิบัติงาน	13	64	114	45	12	3.08	0.91	ปานกลาง
20. มีการสร้างระบบจูงใจเพื่อ พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรด้วยวิธีการพัฒนาที่หลากหลาย	12	42	129	49	16	2.94	0.90	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
21. ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมโดยผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา	29	94	94	21	10	3.45	0.94	ปานกลาง
22. มีการติดตามผลการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และเครื่องมืออย่างชัดเจน	10	65	115	46	12	3.06	0.89	ปานกลาง
23. ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และพัฒนาซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในลักษณะการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง	17	78	119	28	6	3.29	0.84	ปานกลาง
24. ผู้บริหารทุกระดับได้รับการพัฒนาให้ตระหนักในการเรียนรู้และเพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคล และองค์การ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง	20	27	116	25	10	3.29	0.90	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
25. จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยน ความรู้ และประสบการณ์ ระหว่างผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับกระแส การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น	13	67	116	36	16	3.10	0.93	ปานกลาง
26. มีการสร้างเครือข่ายการพัฒนา บุคลากรกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวงแรงงาน และ ระหว่างกระทรวง	12	51	105	56	24	2.88	1.00	ปานกลาง
27. มีการพัฒนาบุคลากรใน สำนักงานประกันสังคม เพื่อ เป็นตัวอย่างของสังคมในความ เป็นคนเก่ง คนดี	14	55	106	55	18	2.97	0.98	ปานกลาง
28. สร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วย ตนเองจากประสบการณ์จริง โดยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ความรู้สึกร่วมกันต่อภารกิจ และการทำงานร่วมกันเป็น ทีมของบุคลากร	15	78	107	33	15	3.18	0.95	ปานกลาง
29. มีการประชุมแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ภายใน หน่วยงานและระหว่าง หน่วยงานปฏิบัติ	20	64	116	31	17	3.16	0.97	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
30. สร้างเครือข่ายการพัฒนา บุคลากรในแนวทางใหม่ โดย ประสานความร่วมมือระหว่าง กลุ่มองค์กรในสังคมและ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	13	19	112	47	17	3.02	0.95	ปานกลาง
รวม			248				3.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และพัฒนาซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในลักษณะการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และ การให้ผู้บริหารทุกระดับได้รับการพัฒนาให้ตระหนักในการเรียนรู้ และเพื่อการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล และองค์กร โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการสร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวงแรงงาน และระหว่างกระทรวง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวม และในแต่ละด้าน

ความคิดเห็นแต่ละด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.53	0.86	มาก
ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.45	0.90	ปานกลาง
ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.27	0.74	ปานกลาง
ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.13	0.73	ปานกลาง
รวม	3.27	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ส่วนอีก 3 ด้าน ได้แก่ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 3.27 และ 3.13 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในสำนักงานประกันสังคม และจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา

การวิเคราะห์ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล

ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe' Method) ดังแสดงในตารางที่ 4.7 – 4.19 ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

แหล่งความแปรปรวน	n	\bar{X}	t	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
ชาย	41	3.62	0.74	.45
หญิง	207	3.51		
รวม	248			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
ชาย	41	3.57	0.95	.34
หญิง	207	3.43		
รวม	248			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
ชาย	41	3.43	1.55	.12
หญิง	207	3.24		
รวม	248			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
ชาย	41	3.27	1.31	.18
หญิง	207	3.10		
รวม	248			

จากตารางที่ 4.7 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	2.95	6	0.49	0.66	.65
ภายในกลุ่ม	179.82	242	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	4.33	5	0.76	0.93	.45
ภายในกลุ่ม	196.53	242	0.81		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	3.64	5	0.64	1.17	.32
ภายในกลุ่ม	131.65	242	0.54		
รวม	135.29	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	2.48	6	0.41	0.76	.59
ภายในกลุ่ม	130.80	241	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.8 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้แบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 6 ระดับ ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ดูรายละเอียดตาราง 4.1) จากผลการตอบแบบสอบถามไม่มีผู้จบการศึกษาระดับ อนุปริญญา และระดับปริญญาเอกมีเพียง 1 ราย ดังนั้น จึงไม่นำระดับการศึกษานูปริญญา และปริญญาเอกมาทำการวิเคราะห์ โดยจะทำการวิเคราะห์เฉพาะกลุ่มที่จบการศึกษาระดับ ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท เท่านั้น มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	8.65	3	2.88	4.06*	.00
ภายในกลุ่ม	172.47	243	0.71		
รวม	181.12	246			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	5.22	3	1.74	2.17	.09
ภายในกลุ่ม	195.23	243	0.80		
รวม	200.47	246			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.67	3	0.56	1.01	.38
ภายในกลุ่ม	133.53	243	0.55		
รวม	135.20	246			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	4.81	3	1.60	3.03*	.03
ภายในกลุ่ม	128.44	243	0.52		
รวม	133.25	246			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe's ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	4.22	3.12	3.58	3.29
ปวช.	4.22	-	1.09	0.63	.93*
ปวส.	3.12		-	0.46	.29
ปริญญาตรี	3.58			-	.16
ปริญญาโท	3.29				-
ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	3.22	3.06	3.21	2.87
ปวช.	3.22	-	0.15	0.01	.34
ปวส.	3.06		-	0.14	.18
ปริญญาตรี	3.21			-	.33*
ปริญญาโท	2.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe's ในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จบการศึกษาระดับ ปวช. สูงกว่าผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สูงกว่าผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามสายงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	2.08	5	0.41	0.55	.73
ภายในกลุ่ม	180.69	242	.074		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.99	5	0.39	0.48	.78
ภายในกลุ่ม	198.86	242	0.82		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	3.56	5	0.71	1.31	.26
ภายในกลุ่ม	131.71	242	0.54		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.09	5	0.21	0.39	.84
ภายในกลุ่ม	132.20	242	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามสายงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	0.39	0.53	.58
ภายในกลุ่ม	181.98	245	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.13	2	0.56	0.69	.50
ภายในกลุ่ม	199.72	245	0.81		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.20	.81
ภายในกลุ่ม	135.06	245	0.55		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	0.55	1.03	.35
ภายในกลุ่ม	132.18	245	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามระดับ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ผู้วิจัยได้แบ่งหน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการส่วนกลางออกเป็น 2 ประเภทคือ สำนักงานใหญ่ (หน่วยงานส่วนกลางที่ไม่ได้ให้บริการแก่ผู้ประกันตน) และหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ประกันตน (สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน) มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

แหล่งความแปรปรวน	n	\bar{X}	t	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
สำนักงานใหญ่	139	3.57	0.79	0.43
หน่วยงานให้บริการ	109	3.48		
รวม	248			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
สำนักงานใหญ่	139	3.49	0.69	0.48
หน่วยงานให้บริการ	109	3.40		
รวม	278			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
สำนักงานใหญ่	139	3.29	0.55	0.58
หน่วยงานให้บริการ	109	3.24		
รวม	248			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
สำนักงานใหญ่	139	3.13	0.09	0.93
หน่วยงานให้บริการ	109	3.14		
รวม	248			

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.65	2	0.32	0.43	.64
ภายในกลุ่ม	182.12	245	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.46	2	0.73	0.90	.40
ภายในกลุ่ม	199.39	245	0.81		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	0.55	1.01	.36
ภายในกลุ่ม	134.17	245	0.54		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.17	2	0.58	1.09	.33
ภายในกลุ่ม	132.11	245	0.53		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.82	3	0.27	0.36	.77
ภายในกลุ่ม	181.95	244	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.60	3	0.20	0.24	.86
ภายในกลุ่ม	200.25	244	0.82		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.86	3	0.28	0.52	.66
ภายในกลุ่ม	134.41	244	0.55		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.57	0.10	.95
ภายในกลุ่ม	133.12	244	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามอายุงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	4.29	2	2.14	2.94	.05
ภายในกลุ่ม	178.48	245	0.72		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	5.32	2	2.66	3.33*	.03
ภายในกลุ่ม	195.53	245	0.79		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.44	.64
ภายในกลุ่ม	134.79	245	0.55		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.20	2	0.10	0.18	.83
ภายในกลุ่ม	133.09	245	0.54		
รวม	133.29	247			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe's ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา เป็นรายคู่

จำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา		ไม่เคย	1-3 ครั้ง	มากกว่า 3 ครั้ง
ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	4.05	3.34	3.46
ไม่เคย	4.05	-	0.70*	0.58
1-3 ครั้ง	3.34			0.11
มากกว่า 3 ครั้ง	3.46			-
รวม	3.45			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe's ในด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม/สัมมนา พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม/สัมมนา สูงกว่าผู้ที่เข้ารับการอบรม/สัมมนา 1 – 3 ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้ศึกษาต่อ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.51	2	0.75	1.02	.36
ภายในกลุ่ม	181.25	245	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.17	2	0.58	0.72	.48
ภายในกลุ่ม	199.68	245	0.81		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	1.48	2	0.74	1.36	.25
ภายในกลุ่ม	133.79	245	0.54		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.40	2	0.20	0.37	.68
ภายในกลุ่ม	132.88	245	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้ศึกษาต่อ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามการดูงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.35	2	0.17	0.23	.78
ภายในกลุ่ม	182.41	245	0.74		
รวม	182.77	247			
2. ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.36	0.45	.63
ภายในกลุ่ม	200.12	245	0.81		
รวม	200.85	247			
3. ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.02	.97
ภายในกลุ่ม	135.25	245	0.55		
รวม	135.28	247			
4. ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์					
ระหว่างกลุ่ม	0.73	2	0.36	0.68	.50
ภายในกลุ่ม	132.55	245	0.54		
รวม	133.29	247			

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ดูงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

**ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม
ส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม
ส่วนกลาง**

จากการสำรวจคำตอบในคำถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 101 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ปัญหา และอุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรคในด้านกลยุทธ์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบการประเมินผลการพัฒนาไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากการพัฒนา	17	31.48
2	ไม่ทราบเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาคูณาการของสำนักงาน	11	20.37
3	ขาดการติดตามผลหลังการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	9	16.67
4	การจัดฝึกอบรมไม่ตรงกับความต้องการ	8	14.82
5	กลุ่มบุคลากรที่เข้าอบรมไม่ตรงตามเป้าหมาย	5	9.26
6	การสำรวจความต้องการฝึกอบรมไม่ทั่วถึง	2	3.70
7	การพัฒนาเพื่อเตรียมบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญทำได้ยาก เนื่องจากมีระบบเส้นสาย	2	3.70
รวม		54	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในเรื่อง ระบบการประเมินผลการพัฒนาไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 31.48 รองลงมา คือ ไม่ทราบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 20.37 และขาดการติดตามผลหลังการพัฒนาอย่างต่อเนื่องคิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 4.21 ปัญหา และ อุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรคในด้านนโยบาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	การพัฒนาไม่ทั่วถึงทุกสายงาน	34	41.93
2	นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ชัดเจน	11	13.58
3	การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง	10	12.35
4	นโยบายดีแต่ในทางปฏิบัติยังไม่เป็นรูปธรรม	10	12.35
5	มุ่งเน้นพัฒนาผู้บริหารระดับสูงมากกว่าระดับล่าง	6	7.41
6	ผู้บริหารยังไม่มีความเป็นมืออาชีพ	6	7.41
7	ไม่ทราบนโยบายการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน	3	3.70
8	นโยบายในเรื่องการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพไม่ชัดเจน	1	1.23
	รวม	81	100

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การพัฒนาไม่
ทั่วถึงทุกสายงาน คิดเป็นร้อยละ 41.93 รองลงมา คือ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่
ชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 13.58 ส่วนที่มีความคิดเห็นว่านโยบายดีแต่ในทางปฏิบัติยังไม่เป็นรูปธรรม
และการพัฒนาไม่ต่อเนื่องคิดเป็นร้อยละ 12.35 เท่ากัน

ตารางที่ 4.22 ปัญหา และ อุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรคในด้านวิสัยทัศน์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	16	29.09
2	บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	14	25.46
3	บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติได้ตามวิสัยทัศน์	9	16.36
4	บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง	6	10.91
5	บุคลากรไม่ทราบวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน	5	9.09
6	การพัฒนาเพื่อให้ก้าวหน้าในอาชีพไม่เป็นรูปธรรม	3	5.45
7	บุคลากรขาดจริยธรรม คุณธรรม	2	3.64
รวม		55	100

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.09 รองลงมา คือ บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 25.46 และบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติได้ตามวิสัยทัศน์คิดเป็นร้อยละ 16.36

ตารางที่ 4.23 ปัญหา และ อุปสรรคของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรคในด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เท่าที่ควร	12	22.22
2	การทำงานขาดเอกภาพ แนวปฏิบัติ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	12	22.22
3	ยุทธศาสตร์แต่ละด้านกำหนดไว้ชัดเจนแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง	11	20.37
4	ปริมาณงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเอง	6	11.11
5	ขาดอุปกรณ์ในการพัฒนาตนเอง	4	7.41
6	ยุทธศาสตร์ไม่ชัดเจน ขาดการประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม ของบุคลากร	3	5.57
7	ไม่ทราบยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรของสำนักงาน	2	3.70
8	ขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์การ	2	3.70
9	การสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ทำได้ยาก	2	3.70
รวม		54	100

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชา
ไม่สนับสนุน ในการพัฒนาตนเองของบุคลากรเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 22.22 ซึ่งเท่ากับการ
ทำงานขาดเอกภาพ แนวปฏิบัติไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รองลงมา คือ ยุทธศาสตร์แต่ละด้าน
กำหนดไว้ชัดเจนแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง คิดเป็นร้อยละ 20.37 และปริมาณงานมากทำให้ไม่มี
เวลาพัฒนาตนเอง คิดเป็น ร้อยละ 11.11

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ข้อเสนอแนะด้านกลยุทธ์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ควรจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละสายงาน อย่างทั่วถึง	22	31.43
2	ควรสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ	21	30.00
3	ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น	7	10.00
4	ควรมีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม และ ประชาสัมพันธ์ให้รู้อย่างทั่วถึง	6	8.57
5	ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรก่อนปฏิบัติงานจริง และควรมี การหมุนเวียนการปฏิบัติงาน	6	8.57
6	ควรมีแนวทางการพัฒนาที่หลากหลาย ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และเน้นด้านจริยธรรมและคุณธรรม	5	7.14
7	ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการ พัฒนาอย่างเสมอภาค	3	4.29
รวม		70	100

ตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า ควรจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละสายงานอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 31.43 รองลงมา คือ ควรสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 30 ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ควรส่งเสริมระบบพัฒนาตามสมรรถนะหลักของระดับ ตำแหน่งและสายวิชาชีพ	15	33.34
2	ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนในเรื่อง ทิศทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการ แก้ปัญหา	12	26.68
3	ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง	10	22.22
4	ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม และ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีความก้าวหน้า	2	4.44
5	ควรพัฒนาผู้บริหารในเรื่องจิตสำนึกการบริหารในภาพรวมให้ ได้ตามแนวทางที่ชัดเจน	2	4.44
6	ควรประชาสัมพันธ์นโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ ข้าราชการการได้รับทราบ	2	4.44
7	นโยบายควรมุ่งเน้นด้านคุณธรรม จริยธรรม สนับสนุนการ ดูแลสุขภาพจิต เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน	2	4.44
รวม		45	100

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรส่งเสริมระบบพัฒนาตามสมรรถนะหลักของระดับตำแหน่งและสายวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมา คือ ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนในเรื่องทิศทางการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 26.68 และควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 4.26 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ข้อเสนอแนะด้านวิสัยทัศน์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ส่งเสริมระบบสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร	16	34.04
2	สร้างจิตสำนึกในการให้บริการรวมทั้งคุณธรรมและจริยธรรม	10	21.27
3	ควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และ ประชาสัมพันธให้ทราบ	8	17.02
4	สร้างสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเอง	6	12.76
5	บุคลากรต้องมีความก้าวหน้าในอาชีพ	3	6.38
6	บุคลากรมีการพัฒนาตนเองให้รับรู้ข่าวสาร และทันต่อ เหตุการณ์	2	4.26
7	สร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	2	4.26
	รวม	47	100

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรส่งเสริมระบบการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร คิดเป็นร้อยละ 34.04 รองลงมา คือ ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งคุณธรรมและจริยธรรม คิดเป็นร้อยละ 21.27 และควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และประชาสัมพันธให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 17.02

ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลำดับ	ข้อเสนอแนะด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
1	ควรมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและมีระบบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ	14	26.42
2	ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง	11	20.75
3	ควรสร้างสภาพแวดล้อมและระบบแรงจูงใจในหน่วยงานเพื่อการพัฒนาที่หลากหลาย	8	15.09
4	ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสได้รับการพัฒนาโดยเท่าเทียมกัน	4	7.55
5	ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4	7.55
6	ติดตามและประเมินผลความคุ้มค่าของการพัฒนาบุคลากร	4	7.55
7	ควรชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างชัดเจน	3	5.66
8	ควรพัฒนาผู้บริหารให้มีภาวะผู้นำให้มากขึ้น	2	3.77
9	ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการประสานงานกับระบบเครือข่ายให้มากขึ้น	1	1.89
10	สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ โดยใช้เป็นการประเมินผลงาน	2	3.77
รวม		53	100

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และมีระบบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 26.42 รองลงมา คือ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง คิดเป็นร้อยละ 20.75 ควรสร้างสภาพแวดล้อมและระบบแรงจูงใจในหน่วยงานเพื่อการพัฒนาที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 15.09

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง จำนวน 248 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.50 อายุอยู่ระหว่าง 31– 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.20 ปฏิบัติงานในสายงานด้านประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 48 และระดับ 4–6 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 79 ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 56 อายุงานในสำนักงานประกันสังคม อยู่ระหว่าง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.90 สำหรับการพัฒนา ส่วนใหญ่เข้ารับการอบรม/สัมมนา มากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.30 ไม่ได้ศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 80.20 และไม่ได้ดูงานคิดเป็นร้อยละ 58.10

1.3.2 ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวม และในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน โดยเรียงระดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 3.45 3.27 และ 3.13 ตามลำดับ

1.3.3 ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในสำนักงานประกันสังคม และจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา พบว่า

- 1) ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระดับการศึกษา
- 2) ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา
- 3) ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกันทุกข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระดับการศึกษา

**1.3.4 ผลจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของข้าราชการสำนักงาน
ประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง
พบว่า**

1) **ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา คือ ระบบการประเมินผลการพัฒนาไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานหลังจากการพัฒนาได้ และส่วนใหญ่ไม่ทราบกลยุทธ์การพัฒนามูลฐานของสำนักงานประกันสังคม ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ควรสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และควรจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละสายงานอย่างทั่วถึง

2) **ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา คือ การพัฒนาไม่ทั่วถึงทุกสายงาน และนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ชัดเจน ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ควรส่งเสริมระบบพัฒนาตามสมรรถนะหลักของระดับตำแหน่งและสายอาชีพ และควรกำหนดนโยบายในการพัฒนามูลฐานให้ชัดเจนในเรื่องทิศทางการดำเนินงานปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

3) **ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา คือ บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และบุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งจริยธรรม และคุณธรรม และควรส่งเสริมระบบการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

4) **ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหา คือ การทำงานขาดเอกภาพ แนวปฏิบัติไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนในการพัฒนาตนเองของบุคลากรเท่าที่ควร ส่วนข้อเสนอแนะคือ ควรกำหนดแนวทางในการพัฒนามูลฐานที่ชัดเจน มีระบบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และควรพัฒนามูลฐานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริง

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า

ในภาพรวม ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2546 - 2550 ที่สำนักงานประกันสังคมได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนมากในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ให้การศึกษา ฝึกอบรม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง เรียงระดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดได้แก่ ความคิดเห็นด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากรและจัดอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง ซึ่งได้ผลสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังสนา สุกจัน (2541) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาการวางแผน องค์กรประกอบในการดำเนินงาน กระบวนการความต้องการ และปัญหาในการพัฒนาข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยระบุว่า การจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการทุกๆ ปี คำนึงถึงความจำเป็นที่ต้องการให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ ภูซ่าง (2544) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงาน เกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานเห็นด้วยกับการให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ของพนักงาน และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรเป็นหลัก

ระดับความคิดเห็นด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดในการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงน่าจะนำหัวข้อนี้มาพิจารณาเพื่อทำการปรับปรุงโดยเฉพาะในเรื่อง การสร้างระบบจูงใจเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรด้วยวิธีพัฒนาที่หลากหลาย และสร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรให้กับหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงแรงงาน และระหว่างกระทรวง ซึ่งสอดคล้องกับ อรนุช สิริสุรางค์ (2546) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร บริษัทสยามฮาซาลี เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งพบว่า องค์กรที่มีความสำเร็จในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเพื่อให้เกิดการพัฒนา

ที่ยั่งยืน ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

จากผลการวิจัยดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางมีความพอใจกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม และมีความพร้อมรับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นอย่างมาก และเมื่อพิจารณาถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-35 ปี และประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักงานประกันสังคมอยู่ระหว่าง 11-15 ปี รองลงมา มากกว่า 15 ปี แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร่วมงานกับองค์การมาเป็นระยะเวลานาน และอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยที่มีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน โอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ดังนั้น จึงต้องการทำงานเพื่อความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และเพื่อความมั่นคงของทั้งองค์การและตนเอง

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานและระดับ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงานในสำนักงานประกันสังคม และจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา พบว่า

2.2.1 ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เฉพาะระดับการศึกษา ซึ่งปรากฏว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เหตุผลอาจเนื่องมาจาก ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นผู้ที่ได้รับการพัฒนาดีกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. ทำให้มีความรู้ความสามารถมากกว่า จึงมีความต้องการให้องค์การจัดให้มีโครงการใหม่ ๆ มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากกว่า ดังนั้น กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดไว้ จึงไม่ค่อยมีผลต่อความคิดเห็นของคนกลุ่มนี้เท่าใดนัก ซึ่งตรงกับแนวคิดของฟิลลิปส์ ซี บาวเบล (อ้างถึงใน กิ่งพรทองใบ, 2537 : 80) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ เริ่มด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างมีแผน เพื่อให้บุคคลปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการของตนเอง อันจะนำมาซึ่งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของบุคคลในสังคม

2.2.2 ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เฉพาะจำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา ซึ่งปรากฏว่า ผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม/สัมมนา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าผู้ที่ได้รับการอบรม/สัมมนา 1-3 ครั้ง เหตุผลอาจเนื่องมาจากผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม/สัมมนา ยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงยังมองภาพในลักษณะเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม ซึ่งในทางปฏิบัติอาจไม่สามารถทำได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้

2.2.3 ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกันในทุกข้อมูลส่วนบุคคล

2.2.4 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะระดับการศึกษา ซึ่งปรากฏว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เหตุผลอาจเนื่องมาจากผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นผู้ที่ได้รับการพัฒนามากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงมีความต้องการให้สำนักงานประกันสังคมกำหนดยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรมากกว่า ซึ่งตรงกับแนวคิดของฟิลลิปส์ ซี บาวเบล ตามที่อ้างถึงในข้อ 2.2.1

3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะเป็น 2 ลักษณะคือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคม ส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2546 – 2550) ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่โดดเด่นที่สุดในด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีการสำรวจความต้องการในด้านการพัฒนาบุคลากร และจัดอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ องค์กรให้การสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งมีจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณากำหนดแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในทุกด้าน คือ

3.1.1 ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) ควรมีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม และจัดการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละสายงาน

2) ควรสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ

3) ควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น

3.1.2 ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงาน และควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้ทราบนโยบาย

2) ควรส่งเสริมระบบการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักของระดับตำแหน่ง และสายวิชาชีพ

3) ควรเน้นในเรื่องจริยธรรม และคุณธรรม สนับสนุนการดูแลสุขภาพเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1.3 ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) ควรพิจารณาการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยให้การสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม

2) ควรพัฒนาบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการมีจิตสำนึกในการให้บริการ รวมทั้งให้มีจริยธรรมและคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

3) ควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

3.1.4 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1) ควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและมีระบบการพัฒนาที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

2) ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ

3) ควรจัดให้มีการสัมมนาร่วมกันทั้งในหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน และต่างกระทรวงให้มากขึ้น เนื่องจากภารกิจของสำนักงานประกันสังคม จะต้องประสานงานและทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

ณ สำนักงานใหญ่ของสำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10 ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ
คนงาน จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดระยอง ดังนั้น
ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจเป็นการศึกษาในเรื่องดังกล่าวกับข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน-
ประกันสังคมส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของข้าราชการในส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับ
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแผนพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์โดยรวมแก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
มากยิ่งขึ้น

3.2.2 เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วย ข้าราชการ
ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานประกันสังคม ซึ่งประมาณครึ่งหนึ่งของบุคลากรเป็น
พนักงานประกันสังคม ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของพนักงานประกันสังคม
ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้
เหมาะสมต่อไป

3.2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็น
แนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน (2545) “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545” กรุงเทพมหานคร
- กระทรวงแรงงาน (2546) “แผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2546-2550” กรุงเทพมหานคร สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
- กิ่งพร ทองใบ (2537) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กุลธน ชนาพงศธร (2544) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- โกวิท กังสนันท์ (2538) “การใช้ประโยชน์ทรัพยากรเทคโนโลยีฝึกอบรมในหน่วยงาน” *วารสารข้าราชการ* 40 (มีนาคม – เมษายน 2538)
- ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2537) “แนวพระราชดำริการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวของประเทศไทยในอนาคต” กรุงเทพมหานคร ศูนย์ฝึกอบรม ธนาคารไทยพาณิชย์
- จิตรรา กรุณาฤทธิโยธิน (2547) “ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์)* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิระ หงส์ลดารมภ์ (2537) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เฉลิม ศรีผดุง (2543) “การปฏิรูประบบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ” กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ ก.พ.
- ชัยขงค์ พรหมวงศ์ (2536) “ปรัชญาและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน้าที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชาญชัย อาจินสมาจาร (2538) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- คณัย เทียนพุด (2541) *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณัย เทียนพุด (2542) “การจัดการทรัพยากรบุคคล : ภารกิจที่ท้าทาย” กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
บุคแบงก์
- ดวงตา อ้าแจ้ง (2540) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : การศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการครู” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ธนาธิป จุลละจาริตต์, พันตรี (2541) “ความคิดเห็นของทหารกองหนุนที่มีต่อโครงการกองหนุนเพื่อ
ความมั่นคงแห่งชาติ : ศึกษาเฉพาะกรณีทหารกองหนุน อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธวัชชัย นาคฤทธิ์, พ.ต.ท. (2540) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจ
ชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังคมวิทยาประยุกต์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นพเก้า ไพรลีน (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะ
กรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบาประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นพมาศ ชีรเวทิน (2539) *จิตวิทยากับชีวิต* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531) “การวัดทัศนคติ” นครปฐม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
- พิพัฒน์ ภู่อ่าง (2544) “ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรม
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิรุณ วุฒิพงษ์วรกิจ (2537) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย”
สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภารวี คงเมือง (2547) “ความคิดเห็นที่มีต่อการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของข้าราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สังคมวิทยาประยุกต์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- แหววรัตน์ ชีพชูเชาวน์ (2540) “ความคิดเห็นของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่มี
ต่อนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- สงวน เลิศโชคชัย (2544) “ความคิดเห็นของพนักงานสายสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ที่มีต่อ
นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สัตตยา กระแสร์ชล (2538) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัด
ฉะเชิงเทรา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักงานประกันสังคม (2545) “แผนสำนักงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2545-2549)” นนทบุรี
กองแผนงานและสารสนเทศ
- _____ . (2546) “แผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2546-2550” นนทบุรี
กองฝึกอบรม
- _____ . (2547) “ความรู้เบื้องต้นกองทุนเงินทดแทน กองทุนประกันสังคม” นนทบุรี
ศูนย์สารนิเทศ
- _____ . (2549) “ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2548-2552) นนทบุรี
กองแผนงานและสารสนเทศ
- สิริพร ไกรสุวรรณ (2540) “บรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ :
กรณีศึกษาของกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546) “อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรนุช สรีสุรางค์ (2546) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร บริษัทสยามอาชาฮี เทคโนโลยี
จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรพินทร์ มาลากิจ (2542) “ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ
ต่อบริการของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อดิศักดิ์ ชื่นชู, พ.ท. (2542) “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อวิธีการเลือกตั้งแบบบัญชีรายชื่อ :
ศึกษากรณีประชาชนในเขตบางซื่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อังสนา สุกจั่น (2541) “การพัฒนาข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- อัญชิสา ไกรสรณภานทร (2545) “การพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของข้าราชการมหาวิทยาลัย
ศิลปากร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- อำนาจ แสงสว่าง (2540) “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์พิพิธวิสุทธิ
- Best, John W., and Kahn, James V.(1986). *Research in Education*. 5 th ed. New Jersey :
Prentice-Hall.
- Jon M. Werner and Randy L. Desimone. (2004). *Human Resource Development*. 4 th ed.
United States : Thomson South – western.
- Leonard Nadler. (1992). *HRD – Where has it been, where is it going*. Studies in Continuing
Education Vol.14, No.2.
- Malcolm, W. Warren. (1996). *Training for Results*. (Mass : Addison Wesley.)
- Nadler, L. & Nadler, Z. (1989). *Developing Human Resource*. 3 rd ed. London : Jossey-Bass.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and Opinion* New Jersey : Prentice Hall Inc.
- R. wayne Pace. (1991). *Human Resource Development*. New Jersey : Prentice – Hall,
Englewood Chiffs.
- Wayne Pace, Philip Smith & Gardon Mills. (1991). *Human Resource Development*. The field.
New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	ตัวคูณตัดส่วน $\frac{248}{652} = 0.38$	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
หน่วยงานในสำนักงานประกันสังคม			
1 สำนักงานเลขานุการกรม	11	0.38	4
2 กองคลัง	20	0.38	8
3 กองการเจ้าหน้าที่	20	0.38	7
4 กองการเงินและบัญชีกองทุน	26	0.38	10
5 กองเงินสมทบ	47	0.38	18
6 กองตรวจสอบ	22	0.38	8
7 กองทะเบียนและประมวลผล	32	0.38	12
8 กองนิติการ	26	0.38	10
9 กองประโยชน์ทดแทน	22	0.38	8
10 กองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ	22	0.38	8
11 กองแผนงานและสารสนเทศ	24	0.38	9
12 สำนักงานกองทุนเงินทดแทน	23	0.38	9
13 หน่วยตรวจสอบภายใน	8	0.38	3
14 สำนักงานส่งเสริมประสิทธิภาพ	4	0.38	2
15 สำนักบริหารการลงทุน	17	0.38	7
16 กองวิจัยและพัฒนา	17	0.38	7
17 กองฝึกอบรม	8	0.38	3
18 ศูนย์สารสนเทศ	16	0.38	6
รวม	365	0.38	139

หน่วยงาน	จำนวน ประชากร	ตัวคูณสัดส่วน $\frac{248}{652} = 0.38$	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-10			
1 (พระนคร)	23	0.38	9
2 (ประชาชื่น)	24	0.38	9
3 (ดินแดง)	24	0.38	9
4 (สีลม)	24	0.38	9
5 (ธนบุรี)	23	0.38	9
6 (บางแค)	24	0.38	9
7 (บางขุนเทียน)	24	0.38	9
8 (คลองเตย)	23	0.38	9
9 (บึงกุ่ม)	24	0.38	9
10 (มีนบุรี)	23	0.38	9
รวม	236	0.38	90
ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน			
จังหวัดปทุมธานี	37	0.38	14
จังหวัดระยอง	14	0.38	5
รวม	51	0.38	19
รวม	652	0.38	248

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แบบสอบถามการวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะทุกประการของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยเพื่อการศึกษา เป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนางานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคมต่อไป ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
--

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับ
ข้อเท็จจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 25-30 ปี 3. 31-35 ปี
 4. 36-40 ปี 5. 41-45 ปี 6. 46-50 ปี
 7. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ปวช. 2. ปวส. 3. อนุปริญญา
 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. ปริญญาเอก

4. สายงาน.....ระดับ.....

5. ตำแหน่ง

- ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

6. หน่วยงานที่สังกัด

1. กอง.....
 2. สปส. เขตพื้นที่.....กลุ่มงาน.....
 3. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดปทุมธานี
 4. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานจังหวัดระยอง.....

7. อายุงานในสำนักงานประกันสังคม (ตั้งแต่ปี 2533)

1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11-15 ปี
 4. มากกว่า 15 ปี

8. จำนวนครั้งที่ได้รับการพัฒนา (ตั้งแต่ปี 2546-ปัจจุบัน)

- อบรม/สัมมนา 1. ไม่เคย 2. 1-3 ครั้ง 3. มากกว่า 3 ครั้ง
 ศึกษาต่อ 1. ไม่เคย 2. 1 ครั้ง 3. 2 ครั้ง
 ดูงาน 1. ไม่เคย 2. 1-3 ครั้ง 3. มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางที่มีต่อการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ (ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม) พ.ศ. 2546-2550)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3 เห็นด้วยน้อย = 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

ข้อ	ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะให้พร้อมปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่สำคัญ/สูงขึ้น					
2	มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล					
3	มีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร และจัด ฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างทั่วถึง					
4	มีระบบการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมที่แท้จริง					
5	ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาข้าราชการทุกระดับอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตการ ปฏิบัติงาน					
6	มีระบบพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักของระดับ ตำแหน่ง และสมรรถนะสายวิชาชีพต่างๆ					
7	มีการเตรียมความพร้อมบุคลากร โดยจัดให้มีการเพิ่มพูน ความรู้ และพัฒนาทักษะภาวะผู้นำให้พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง					
8	มีการพัฒนาผู้บริหารให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพ					
9	ให้การสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					

ข้อ	ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	มีระบบการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
11	ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีความรู้ ความสามารถ และใช้ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว					
12	บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนา และเรียนรู้ ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง					
13	บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ รวมทั้งมีจริยธรรมและคุณธรรม					
14	บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมีขวัญและกำลังใจใน การทำงาน					
15	บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมได้รับการพัฒนา เพื่อ ความก้าวหน้าในอาชีพ					
16	ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ					
17	มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ ปฏิบัติงานได้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ					
18	มีการกำหนดแนวทางและเกณฑ์การพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน ในแต่ละสายงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ					
19	มีการสร้างสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน เพื่อสร้างกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงาน					
20	มีการสร้างระบบจูงใจ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรด้วย วิธีการพัฒนาที่หลากหลาย					
21	ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมทางไกล การ ฝึกอบรมโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดเวลา					

ข้อ	ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
22	มีการติดตามผลการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และเครื่องมืออย่างชัดเจน					
23	ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และพัฒนาซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในลักษณะ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง					
24	ผู้บริหารทุกระดับได้รับการพัฒนาให้ตระหนักในการเรียนรู้ และเพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับบุคคล และองค์การ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง					
25	จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่าง ผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้น					
26	มีการสร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรกับหน่วยงานต่างๆ ภายในกระทรวงแรงงาน และระหว่างกระทรวง					
27	มีการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็น ตัวอย่างของสังคมในความเป็นคนเก่ง คนดี					
28	สร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์จริง โดยการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ความรู้สึกผูกพันต่อภารกิจและ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากร					
29	มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงานปฏิบัติ					
30	สร้างเครือข่ายการพัฒนาบุคลากรในแนวทางใหม่ โดย ประสานความร่วมมือระหว่างกลุ่มองค์กรในสังคม และ หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม พ.ศ.2546-2550)

โปรดแสดงความคิดเห็นต่อสภาพปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน

1. ตามแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมในแต่ละด้าน ท่านคิดว่ามีปัญหอย่างไร

1.1 ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

1.2 ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

1.3 ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

1.4 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

2. จากคำถามข้อที่ 1 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการแก้ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้าน อย่างไรบ้าง

2.1 ด้านกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

2.2 ด้านนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

2.3 ด้านวิสัยทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....
.....

2.4 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....

.....

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. นางสาวจิราภรณ์ ธิสุวัฒน์
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

2. นางเมธินี จิตติขานนท์
ผู้อำนวยการกองฝึกอบรม
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
(ปัจจุบัน ปี 2550 ดำรงตำแหน่ง อัครราชทูตที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน กลุ่มแรงงานในต่างประเทศ สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงแรงงาน)

3. นางสุพัชรี รอดภัยปวง
ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 10
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
(ปัจจุบัน ปี 2550 ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองประสานการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน)

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0522.17/ว 134

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๘ มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวจิราภรณ์ ลิขิตวิวัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางกาญจนา น้อยประเสริฐ รหัส 2473101661 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อให้นักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02- 504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17 / ว 134

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน นางเมธิณี จิตติขานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นางกาญจนา น้อยประเสริฐ รหัส 2473101661 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขออนุญาตเคราะห้จากท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อให้นักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุนในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182 , 8184

โทรสาร 02-503-3612



ที่ ศธ 0522.17/ว 134

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวพัชรี รอดภัยปวง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นางกาญจนา น้อยประเสริฐ รหัส 2473101661 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช อยู่ระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์ บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อนักศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ 02-504-8182, 8184

โทรสาร 02-503-3612

ภาคผนวก จ

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S1	91.5000	426.0517	.6569	.9741
S2	91.9667	424.7230	.6494	.9742
S3	91.9667	414.4471	.7330	.9738
S4	92.0000	418.4138	.7124	.9739
P5	92.1000	415.1276	.8793	.9729
P6	92.0333	415.7575	.7834	.9734
P7	91.9333	410.8230	.8584	.9730
P8	91.9667	417.5506	.7533	.9736
P9	91.8000	415.9586	.7771	.9735
P10	91.9333	412.7540	.8129	.9733
V11	92.0000	436.2069	.5548	.9746
V12	91.8667	432.1195	.5788	.9745
V13	92.0333	430.9299	.4918	.9750
V14	92.3333	423.1954	.6424	.9742
V15	92.1333	421.7057	.7140	.9738
T16	91.9333	423.2368	.7160	.9738
T17	92.0667	421.1678	.7388	.9737
T18	92.1667	415.7299	.8540	.9730
T19	92.3333	429.2644	.6206	.9743
T20	92.4667	422.6713	.8568	.9732
T21	92.0000	411.9310	.8427	.9731
T22	92.3333	424.0230	.7439	.9737
T23	92.1333	421.8437	.7776	.9735
T24	92.1333	420.1885	.7548	.9736
T25	92.2333	425.3575	.6838	.9740
T26	92.5000	422.6034	.7974	.9734
T27	92.3667	425.5506	.7205	.9738
T28	91.9333	413.5126	.8487	.9730
T29	92.2333	416.8747	.8192	.9732
T30	92.3333	418.1609	.8377	.9732

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9745

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกาญจนา น้อยประเสริฐ
วัน เดือน ปีเกิด	22 ตุลาคม 2494
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2524
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายประเมินสมรรถภาพและแนะแนว