

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
Human Resources Development Of The Office Of
The Consumer Protection Board *

ณปภัช วรพุด **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ 4) เสนอแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน 3. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสภาพการทำงาน ในระดับค่อนข้างสูง ($\beta = .610$) และด้านการสื่อสารในองค์กร ในระดับปานกลาง ($\beta = .599$) และแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคควรกำหนดรูปแบบหรือแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาอย่างชัดเจน สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างทั่วถึงสำรวจความต้องการของบุคลากรในเรื่องกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเพียงพอ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมให้ทั่วถึง

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

Abstract

This study aimed to 1) study the level of opinions of personnel on Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board in training, developing and education by individual characteristics; 2) compare the personnel's opinions on Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board according individual characteristics 3) study the influence of internal environment on Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board; and 4) propose the guideline to develop Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board. The results demonstrate that: 1. The opinions of personnel on Human Resources Development Activities of the Office of The Consumer Protection Board have reached a moderate level 2. There was no different in the personnel's opinions on Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board when compared with individual characteristics as sex, age, education, status and department. 3. Internal Environment factors in work environments have the influence on Human Resources Development Activities in a high level significantly ($=.610$) and internal organizational

* บทความนี้มาจากวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา นครสวรรค์ โดยมี ดร. นัยนา รัตนสุวรรณชาติ ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.

** นักสืบสวนสอบสวนปฏิบัติการ และมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา นครสวรรค์.

communication has reached a moderate level significantly (.599). The guidelines to develop Human Resources Development Activities of The Office of The Consumer Protection Board, needs clear criteria on the selection of staff to be developed, HR development activities should be supported from Administrators, the survey about HR Development activities is needed, budget should be increased to develop HR activities and Public Relations activities should be promoted throughout the office.

Keyword: Human Resources Development; The Office Of The Consumer Protection Board

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในสังคมปัจจุบัน ทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การ มีมูลค่าและความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับองค์การอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้กับบุคลากรในองค์การให้เกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญ ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมและพัฒนาไปใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ (ประไพทิพย์, 2555) ในบรรดาทรัพยากรการบริหาร 4 อย่าง ซึ่งได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของและการจัดการนั้น บุคลากรนับว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดจนเรียกได้ว่าบุคลากรคือ “ทรัพยากรมนุษย์” ทั้งนี้เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารกิจการต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้เริ่มจากการจัดทำแผนพัฒนาประเทศของประเทศไทยนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 – 2539) ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) และฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ที่มุ่งเน้น “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่เสริมสร้างวัฒนธรรมการเกื้อกูล พัฒนาทักษะให้คนมีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมที่เกิดจากการฝึกฝนเป็นความคิดสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวโน้มการจ้างงานและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, (2518 : 19 อ้างถึงใน จำเนียร, 2537) จุดมุ่งหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะคิด และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ในรูปแบบของการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (दनัย, 2543 : 54)

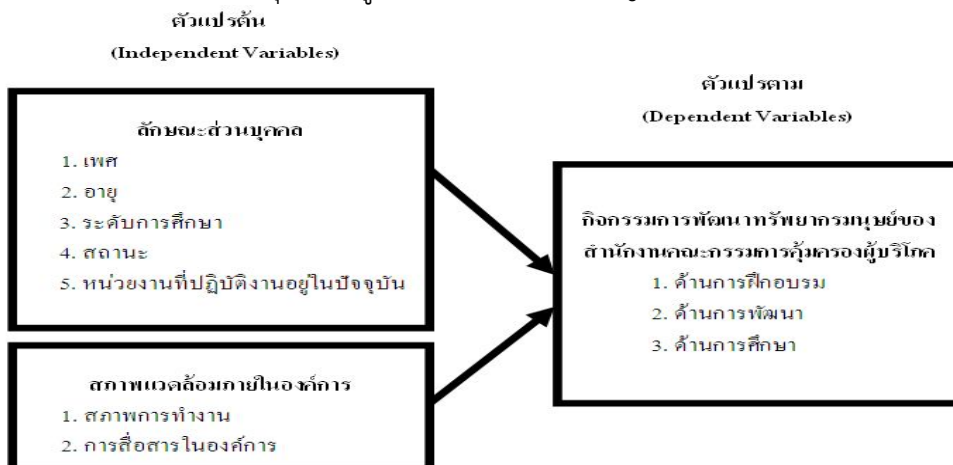
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้นำเอาการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการโดยเฉพาะด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยได้มีการจัดกิจกรรมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานฯ มากที่สุด จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานฯ ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษาว่าอยู่ในระดับใด และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานฯ ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพิจารณาปรับปรุงกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้านการศึกษา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
4. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. บุคลากรมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. บุคลากรมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. บุคลากรมีสถานะต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. บุคลากรที่ปฏิบัติงานหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
7. สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานะ (5) หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน (สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่ปฏิบัติงาน) 2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ (1) สภาพการทำงาน (2) การสื่อสารในองค์กร และตัวแปรตาม ได้แก่ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการพัฒนา 3) ด้านการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะภายในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 111 ราย พนักงานราชการ จำนวน 99 ราย รวมทั้งสิ้น 210 ราย ในระยะเวลาระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึงเดือนธันวาคม 2556 รวมระยะเวลา 8 เดือน

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Nadler, (1980 : 4-5 อ้างถึงใน เตนดวง คำตรง, 2544 : 18) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในอันที่จะนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน ซึ่งมีได้หมายถึง การฝึกอบรมเท่านั้น ยังหมายถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. การศึกษา หมายถึงกิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยม ทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่และทำประโยชน์แก่สังคม และเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงาน

2. การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้และความชำนาญ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเลื่อนขั้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

3. การพัฒนา หมายถึงการให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษาแนะนำสอนงานหรือโดยวิธีอื่นซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

ในส่วนของข้าราชการทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535 มาตรา 76 ระบุไว้ชัดเจนว่า การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชา เพราะมีความจำเป็นดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนต้องปฏิบัติในหน่วยงาน ประกอบด้วยรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดหรือสอนกันได้ภายในช่วงเวลาของการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องใช้เวลาในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้รู้จักใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการพัฒนาต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2. ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งมีรายละเอียดขั้นตอนที่แตกต่างไปในทางปฏิบัติ

3. ผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องคุ้นเคยและปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ในทุกๆ ระยะเวลาอย่างรวดเร็ว

4. ผู้ได้บังคับบัญชาชั้น แม้ว่าได้เริ่มปฏิบัติงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว เมื่อได้รับมอบหมายให้ย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานแตกต่างกันออกไป จำเป็นจะต้องเรียนรู้เนื้อหาสาระและวิธีการปฏิบัติงานใหม่เป็นอย่างดี

5. ผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เพื่อความก้าวหน้าของตนเอง เพราะการพัฒนาเป็นการเพิ่มระดับความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้หันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในแต่ละหน่วยงานจะมีการกำหนดวิธีการ การดำเนินงานในการพัฒนาบุคลากรให้หน่วยงานของตนมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี ถวิล บุญสวัสดิ์ (2532 : 32) กล่าวถึงวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3 วิธีการ ได้แก่ (1) การให้การฝึกอบรม ได้แก่ การให้ความรู้และทักษะสำหรับการทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน (2) การให้การศึกษา ได้แก่ การให้ความรู้และทักษะสำหรับการทำงานในตำแหน่งอื่น ๆ ในอนาคต และ (3) การให้การพัฒนา ได้แก่ การให้ความรู้และทักษะสำหรับการเป็นสมาชิกที่สมบูรณ์ของหน่วยงาน

กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการสร้างควมพึงพอใจในการทำงาน เชื่อว่า หากองค์กรทราบและเข้าใจถึงความต้องการภายในของบุคลากรแล้ว องค์กรจะสามารถกำหนดระบบการให้รางวัลที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ นักทฤษฎีหลักในกลุ่มนี้ มีสาระโดยสรุปของแนวคิดของแต่ละคน ดังนี้

1. ทฤษฎีระบบของ David Easton เป็นตัวแทนของกลุ่มที่มองระบบในฐานะสิ่งมีชีวิตและเป็นคนแรกที่น่าเอาทฤษฎีระบบมาใช้กับการศึกษารัฐศาสตร์ ทฤษฎีนี้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในหมู่นักรัฐศาสตร์และนักศึกษารัฐศาสตร์ในรูปของภาพง่าย ๆ ดังนี้ 1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อระบบการเมืองหนึ่ง ๆ 2. สิ่งทีใส่เข้าไปในระบบการเมือง (Inputs) แยกเป็นข้อเรียกร้องที่มีระบบ (Demands) และ การยอมรับ หรือ การสนับสนุน ที่สมาชิกมีต่อระบบ (Support) 3. ระบบการเมือง หมายถึง ระบบความสัมพันธ์และพฤติกรรมทางการเมืองรวมตลอดถึงสถาบันและโครงสร้างทางการเมืองที่ทำหน้าที่ในการจัดสรรสิ่งที่มีค่าในสังคมผลลัพธ์ที่ออกมาจากการทำงานของระบบการเมือง 4. ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ผลสะท้อนอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบการเมืองอันจะนำไปสู่การสนับสนุน หรือการตั้งข้อเรียกร้องใหม่ต่อระบบการเมือง ถ้าระบบการเมืองสามารถตอบสนองต่อข้อเรียกร้องต่างๆ ก็จะได้รับ การสนับสนุนจากสมาชิก ระบบก็อยู่รอดหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้ามระบบก็เสื่อมสลายไป

2. ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ Phillip C. Baumel ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบที่เริ่มจากความต้องการสิ่งใหม่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถการปรับปรุงสภาพของบุคคล และความเท่าเทียมกันของโอกาสในการทำงาน เมื่อมนุษย์ได้รับการพัฒนาแล้วก็จะมีทัศนคติ ค่านิยม และ ความต้องการที่เปลี่ยนแปลง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเน้นที่การกระตุ้นให้มนุษย์เกิดความต้องการโครงการใหม่ นำไปสู่การแสวงหาความรู้ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนสภาพของบุคคลในองค์การและสังคม เสริมสร้างโอกาสความเท่าเทียมกันในการทำงาน และนำไปสู่การเกิดความต้องการสิ่งใหม่หรือโครงสร้างใหม่วนเวียนเป็นวัฏจักรต่อไป

3. ทฤษฎีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ของ Malcolm S. Knowles เห็นว่าบรรยากาศที่เอื้ออำนวย หรือช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ 1. การกำหนดนโยบายการพัฒนา โดยชี้ให้เห็นว่า หากไม่มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจนแล้ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มักประสบความล้มเหลว 2. ปรัชญาการจัดการ หากองค์กรมีการบริหารงานตามทฤษฎี X จะนำไปสู่บรรยากาศขององค์กรที่มีลักษณะเผด็จการมีการใช้อำนาจสั่งการ ไม่เสริมสร้างให้เกิดการพัฒนา ตรงกันข้าม หากการบริหารงานเป็นไปตามทฤษฎี Y บรรยากาศขององค์กรจะมีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา 3. โครงสร้างขององค์กร ที่มีลักษณะสายการบังคับบัญชาแบบปิรามิดจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา แต่หากโครงสร้างขององค์กรมีลักษณะเป็นแนวนอน เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานเป็นกลุ่ม หรือรูปแบบการบริหารแบบโครงการจะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนามากขึ้น 4. นโยบายทางด้านการคลัง หากองค์กรได้รับงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพียงพอแล้ว จะมีผลให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาบุคลากรและให้ความสำคัญต่อการพัฒนา 5. ระบบการให้รางวัลตอบแทน องค์กรมีระบบการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่พยายามพัฒนาตนเอง

ระเบียบวิธีวิจัย

การออกแบบการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตอนที่ 4. เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งสิ้นจำนวน 210 ราย ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 111 ราย และพนักงานราชการ จำนวน 99 ราย ส่งแบบสอบถามให้จำนวน 210 ชุด ได้รับกลับคืนมา จำนวน 189 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยจำแนกเป็นการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิดเห็นของทรัพยากรมนุษย์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของทรัพยากรมนุษย์ตามลักษณะส่วนบุคคลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้สถิติ t-test และ F-test เมื่อพบความแตกต่างทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อกิจกรรมการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวม รายด้าน

กิจกรรม	N = 189				ระดับ ความคิดเห็น
	Min	Max	M	SD	
1. ด้านการฝึกอบรม	1.40	5.00	3.84	.682	มาก
2. ด้านการพัฒนา	1.20	5.00	3.73	.715	มาก
3. ด้านการศึกษา	1.00	4.20	2.70	.687	ปานกลาง
รวม	1.20	4.73	3.42	.575	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ด้านการฝึกอบรมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 3.73 และน้อยที่สุด จะเป็นเรื่องด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 3.1 บุคลากรมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามเพศ ใช้วิธี t-test

กิจกรรม	เพศ				t	p
	ชาย = 65		หญิง = 124			
	M	SD	M	SD		
1. ด้านการฝึกอบรม	3.86	.680	3.84	.685	.187	.852
2. ด้านการพัฒนา	3.69	.734	3.75	.706	-.555	.579
3. ด้านการศึกษา	2.72	.649	2.70	.709	.219	.827
รวม	3.42	.569	3.43	.581	-.069	.945

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 2 พบว่า บุคลากรมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า เพศ

โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า p เท่ากับ .945 มากกว่า 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรเพศต่างกันทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเพศหญิงจะมีลักษณะของการเรียนรู้การทำงาน จึงต้องการพัฒนาตนเองให้ทัดเทียมกับเพศชาย เพื่อสร้างความสำเร็จในการทำงานอีกทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันเพศไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของบุคลากร เพราะต่างก็มีความสามารถเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชชัย มะลิซ้อน (2554) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล รวีวงศ์ไพบูรณ์ (2553), และเบญจวรรณ นิวาसानนท์ (2551)

สมมติฐานที่ 3.2 บุคลากรมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามอายุ ใช้วิธี F-test

กิจกรรม	อายุ	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ภาพรวม					1.252	.292
	ต่ำกว่า 20 ปี ถึง 29 ปี	3.57	.434	34		
	มากกว่า 29 ปีขึ้นไป - 39 ปี	3.41	.631	108		
	มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี	3.41	.547	32		
	มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	3.25	.448	15		
	รวม	3.42	.575	189		

ตาราง 3 (ต่อ)

กิจกรรม	อายุ	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ด้านการฝึกอบรม					1.075	.361
	ต่ำกว่า 20 ปี ถึง 29 ปี	3.97	.529	34		
	มากกว่า 29 ปีขึ้นไป - 39 ปี	3.83	.740	108		
	มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี	3.86	.682	32		
	มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	3.60	.507	15		
	รวม	3.84	.682	189		
ด้านการพัฒนา					1.810	.147
	ต่ำกว่า 20 ปี ถึง 29 ปี	3.87	.539	34		
	มากกว่า 29 ปีขึ้นไป - 39 ปี	3.74	.769	108		
	มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี	3.72	.735	32		
	มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	3.36	.519	15		
	รวม	3.73	.715	189		
ด้านการศึกษา					1.091	.354
	ต่ำกว่า 20 ปี ถึง 29 ปี	2.88	.687	34		
	มากกว่า 29 ปีขึ้นไป - 39 ปี	2.65	.723	108		
	มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี	2.66	.614	32		
	มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	2.80	.534	15		
	รวม	2.70	.687	189		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 3 พบว่า บุคลากรมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า อายุโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า p เท่ากับ .292 มากกว่า 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรอายุไม่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการศึกษา เนื่องจากระบบราชการไทยได้กำหนดแนวทางขยายเกษียณอายุราชการเป็น 65 - 70 ปี จึงส่งผลให้อายุไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของหลายท่าน เช่น เบลูจวรรณ นิวาตานนท์ (2551), ธวัชชัย มะลิซ้อน (2554) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล รวีวงศ์ไพบูรณ์ (2553)

สมมติฐานที่ 3.3 บุคลากรมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้วิธี F-test

กิจกรรม	ระดับการศึกษา	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
ภาพรวม					3.244	.041
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.53	.505	15		
	ปริญญาตรี	3.47	.552	138		
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	3.21	.649	36		
	รวม	3.42	.575	189		
ด้านการฝึกอบรม					2.759	.066
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	.564	15		
	ปริญญาตรี	3.90	.667	138		
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	3.61	.745	36		
	รวม	3.84	.682	189		
ด้านการพัฒนา					3.278	.040
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.66	.607	15		
	ปริญญาตรี	3.80	.701	138		
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	3.47	.760	36		
	รวม	3.73	.715	189		
ด้านการศึกษา					2.763	.066
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.05	.702	15		
	ปริญญาตรี	2.70	.668	138		
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	2.56	.721	36		
	รวม	2.70	.687	189		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก p เท่ากับ .041 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ด้านการพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก p เท่ากับ .040 ส่วนการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ ได้แก่ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยภาพรวม และด้านการพัฒนา จึงทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ สรุปผลได้ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยภาพรวมเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการพัฒนา พบว่า โดยภาพรวมการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการพัฒนา พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างผู้ที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีระดับการศึกษาปริญญาตรีตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบกับการศึกษาไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานจึงไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย มะลิซ้อน (2554) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล รวิวงศ์ไพบูรณ์ (2553), และเบญจวรรณ นิวาตานนท์ (2551)

สมมติฐานที่ 3.4 บุคลากรมีสถานะต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามสถานะ ใช้วิธี t-test

กิจกรรม	สถานะ				t	p
	ข้าราชการ = 95		พนักงานราชการ = 94			
	M	SD	M	SD		
1. ด้านการฝึกอบรม	3.77	.724	3.92	.631	-1.546	.124
2. ด้านการพัฒนา	3.64	.738	3.82	.681	-1.794	.075
3. ด้านการศึกษา	2.63	.656	2.77	.714	-1.411	.160
รวม	3.35	.601	3.50	.539	-1.922	.056

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 5 พบว่า บุคลากรมีสถานะต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่าสถานะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า p เท่ากับ .056 มากกว่า 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรสถานะต่างกันทั้งข้าราชการและพนักงานราชการ ไม่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้าน

การพัฒนา ด้านการศึกษา เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันสถานะในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานราชการต่างดิ้นรนเพื่อเอาตัวรอดเพื่อความมั่นคงด้านสภาพการทำงาน และต้องการความสำเร็จในการทำงาน ทั้งการเลื่อนตำแหน่ง การมีรายได้เพิ่ม การได้รับการยกย่อง สอดคล้องกับความมั่นคงในชีวิตและการทำงานที่ว่า ผู้ที่ทำงานมานานนั้นย่อมไม่ยากที่จะเปลี่ยนงานหรือเริ่มต้นใหม่ ย่อมอยากพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบของ Phillip C. Baumel และสอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย มะลิซ้อน (2554) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ นิวาตานนท์ (2551)

สมมติฐานที่ 3.5 บุคลากรที่ปฏิบัติงานหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ใช้วิธี F-test

กิจกรรม	หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	M	SD	n	F	p	
ภาพรวม					.714	.679	
		สำนักกฎหมายและคดี	3.44	.613	33		
		สำนักแผนและการพัฒนา	3.48	.475	20		
		การคุ้มครองผู้บริโภค					
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	3.31	.655	26		
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	3.27	.584	26		
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	3.51	.619	34		
		กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	3.44	.602	21		
		สำนักงานเลขานุการกรม	3.54	.434	24		
		กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3.57	.277	3		
	กลุ่มตรวจสอบภายใน	3.06	.565	2			
	รวม	3.42	.575	189			
ด้านการฝึกอบรม					.997	.440	
		สำนักกฎหมายและคดี	3.80	.714	33		
		สำนักแผนและการพัฒนา	3.96	.610	20		
		การคุ้มครองผู้บริโภค					
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	3.77	.733	26		
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	3.66	.678	26		
		กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	3.92	.718	34		
		กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	3.74	.701	21		
		สำนักงานเลขานุการกรม	4.11	.598	24		
		กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3.73	.115	3		
	กลุ่มตรวจสอบภายใน	3.50	.424	2			
	รวม	3.84	.682	189			

ตาราง 6 (ต่อ)

กิจกรรม	หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	M	SD	n	F	p
ด้านการพัฒนา	สำนักกฎหมายและคดี	3.80	.744	33	1.034	.412
	สำนักแผนและการพัฒนา	3.87	.486	20		
	การคุ้มครองผู้บริโภค					
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	3.74	.809	26		
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	3.46	.785	26		
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	3.87	.756	34		
	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	3.59	.676	21		
	สำนักงานเลขานุการกรม	3.72	.642	24		
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.06	.305	3		
	กลุ่มตรวจสอบภายใน	3.30	.424	2		
		รวม	3.73	.715		
ด้านการศึกษา	สำนักกฎหมายและคดี	2.72	.812	33	1.220	.290
	สำนักแผนและการพัฒนา	2.61	.640	20		
	การคุ้มครองผู้บริโภค					
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา	2.42	.648	26		
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก	2.69	.500	26		
	กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา	2.74	.827	34		
	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	2.99	.670	21		
	สำนักงานเลขานุการกรม	2.80	.489	24		
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	2.93	.642	3		
	กลุ่มตรวจสอบภายใน	2.40	.848	2		
		รวม	2.70	.687		

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า p เท่ากับ .679 มากกว่า 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการศึกษา เนื่องจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล รวีวงศ์ไพบูรณ์ (2553)

2. สรุปผลการศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สมมติฐานที่ 3.6 สภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 การทดสอบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านสภาพการทำงาน กับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.871	.152		12.308	.000***
	สภาพการทำงาน	.434	.041	.610	10.514	.000***

Note. R = .610, R Square = .372, Adjusted R Square = .368, Std. Error of the Estimate = .45750, F = 110.541
*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

จากตาราง 7 พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านสภาพการทำงานมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับค่อนข้างสูง คือ .610 แสดงว่า เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของระดับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ 37.20 % ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ .45750 เนื่องจากบรรยากาศของการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการทำงาน สอดคล้องกับโครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ได้กำหนดหน่วยงานในความรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 9 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักเลขานุการกรม สำนักกฎหมายและคดี สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งทั้ง 9 หน่วยงาน จะมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการจัดสรรสถานที่ในการทำงานของบุคลากร สถานที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์สายด่วน 1166 และห้องประชุมเพื่อใช้ในการประชุม และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อเท็จจริงระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและดูแลความสะอาดด้านสาธารณสุขอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรในองค์การ เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ ความสะอาดของที่ทำงานมีการกันห้องเป็นสัดส่วนเพื่อให้มีแสงสว่างที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร จัดที่เฉพาะสำหรับวางเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ดีด มีบริการระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และWi-Fi ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อความคล่องตัวของบุคลากรและผู้บริโภคที่มาขอรับบริการ และได้จัดโครงการ "สคบ. สร้างสรรค์ เชื่อมงาน เชื่อมใจ ก้าวไกลด้วย IT" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน (Teamwork) และปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานเชิงสร้างสรรค์ มีทัศนคติบวกและมีนวัตกรรมใหม่ๆ ทางความคิดในการทำงานเชิงรุก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยของหลายท่าน เช่น สเตียร์ (Steers 1991, อ้างถึงใน สิริพร ไกรสุวรรณ (2540 : 45), ละออ หุตางกูร (2534 อ้างถึงใน นิรมล พิมพ์น้ำเย็น, 2546 : 53-55), และสุรพันธ์ ยะกัณฐะ (2547)

สมมติฐานที่ 3.7 สภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านการสื่อสารในองค์การมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 การทดสอบความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านการสื่อสารในองค์การ กับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.770	.166		10.683	.000***
	การสื่อสารในองค์การ	.464	.045	.599	10.233	.000***

Note. R = .599, R Square = .359, Adjusted R Square = .356, Std. Error of the Estimate = .46205, F = 104.715
* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

จากตาราง 8 พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การด้านการสื่อสารในองค์การมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารในองค์การ มีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับปานกลาง คือ .599 แสดงว่า เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของระดับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ 35.90 % ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณ .46205 เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีกระบวนการสื่อสารในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้ในการส่งข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับ สอดคล้องกับการกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ระบุไว้เกี่ยวกับการเผยแพร่วิชาการ โดยให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละนาถัย ประหยัด ใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยสำนักงาน ฯ มีสายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีเอกสาร บทความ ข่าวสาร จากสำนักงาน ฯ แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันการเผยแพร่ความรู้ของสำนักงาน ฯ ส่วนใหญ่จะเสนอสารประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น นิตยา เงินประเสริฐศรี (2541:191), เบญจพร ยิฐธรรม (2553), และสุพันธ์ ยะกัณฐะ (2547)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นทำให้ได้ข้อสรุปเชิงเสนอแนะว่า 1) ด้านการฝึกอบรมหน่วยงานควรมีการจัดหัวข้อของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้บุคลากรจะได้พัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผาสุกและความพึงพอใจในงาน เกิดความก้าวหน้าและสามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิผล 2) ด้านการพัฒนา หน่วยงานควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรนำเอาความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อันนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ต่อไป และ 3) ด้านการศึกษา หน่วยงานควรมีการเพิ่มทุนการศึกษาให้บุคลากรอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาพัฒนาองค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป 1) การพัฒนาสร้างรูปแบบการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 2) แนวทางการเสริมสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้คงสำเร็จด้วยดีไม่ได้ ถ้าไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน ดร.นัยนา รัตนสุวรรณชาติอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ด้วยความเอาใจใส่และเป็นที่กำลังใจอย่างดียิ่ง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล. (2537). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : กลยุทธ์ในการเอาชนะคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ*. ประกอบการสัมมนาทางวิชาการเรื่อง ยุทธศาสตร์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ณปภัช วรพุด . (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
- ดนัย เทียนพุด. (2543). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เด่นดวง คำตรง. (2544). *ความต้องการการพัฒนาของครูและอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ถวิล บุญสวัสดิ์. (2532). *ปัญหาการบริหารบุคลากรของโรงเรียนอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ธวัชชัย มะลิซ้อน. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการทหารกอง 8 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). *ทฤษฎีองค์การแนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- นิรมล พิมพ์น้ำเย็น. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การเห็นคุณค่าในตนเองสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับผลิตผลของความคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เบญจวรรณ นิวาसानนท์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. 2555. “การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน” *วารสารนักบริหาร* 32, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม) : 103-108
- พรพิมล รวิวงศ์ไพบูรณ์. (2553). *การศึกษาความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535. (2535). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ตอนที่ 31 (27 มีนาคม) ฉบับกฤษฎีกา
- ละออ หุตางกูร. (2534). *หลักพื้นฐานเพื่อการพยาบาลชีวิตสังคม*. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรังสิต ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
- สิริพร ไกรสุวรรณ. (2540). *บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: องค์การการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุรพันธ์ ยะกัณฐะ. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคต จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา