

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทักษะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะในการพัฒนาตนเองของพนักงานและศึกษาทักษะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่สังกัดส่วนกลาง เขตพื้นที่ และส่วนภูมิภาค จำนวน 18 หน่วยงาน และสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 315 คน คิดเป็นร้อยละ 92.37

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS /PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ ค่า t-test และ ค่า F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเซฟเฟ (Secheffe Procedure) และการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 87.30 อายุเฉลี่ยคือ 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.70 อายุงาน อยู่ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 30.80 และส่วนใหญ่เป็นประเภทพนักงานชั้นสูง ร้อยละ 58.10

2. คุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองของพนักงาน

คุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการประเมินตนเอง ด้านการกำหนดเป้าหมายและวางแผนความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงถึง

การเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลผลิตและองค์กร และผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดคือ ผู้มารับบริการนั่นเอง ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติมากที่สุด คือ การประเมินตนเอง ร้อยละ 83.5 ประเด็นที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ การรู้ว่ากำลังทำหน้าที่ใดในหน่วยงาน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในการทำงาน ร้อยละ 79.7 โดยมีความสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 69.5 โดยการนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ของตนเองมาช่วยพัฒนาวิธีการทำงาน และลำดับสุดท้ายคือการกำหนดเป้าหมายและวางแผนความก้าวหน้าในการทำงาน ร้อยละ 65.4 โดยการแสวงหาความรู้ที่จะนำมาใช้ในการพัฒนางานให้เกิดความก้าวหน้า โดยภาพรวมระดับคุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับสูง

3. ทิศนะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นทิศนะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.1 ด้านการจัดกรอบอัตราที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีทิศนะต่อการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมในระดับปานกลาง โดยมีทิศนะต่อการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งที่กำหนดระดับความก้าวหน้าที่ชัดเจน

3.2 ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างมีทิศนะต่อการกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง ในระดับปานกลาง โดยมีทิศนะต่อการกำหนดวุฒิการศึกษาของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

3.3 ด้านการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพ กลุ่มตัวอย่างมีทิศนะต่อการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพในระดับปานกลาง ต่อการมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้อย่างมาก

3.4 ด้านการเลื่อนขั้นค่าจ้างกรณีพิเศษ กลุ่มตัวอย่างมีทิศนะต่อด้านการเลื่อนขั้นค่าจ้างกรณีพิเศษ ในระดับปานกลาง ต่อการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนขั้นค่าจ้างไว้อย่างเหมาะสม

3.5 ด้านการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ กลุ่มตัวอย่างมีทิศนะต่อการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ ในระดับน้อย หลายด้านได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานไปศึกษาดูงานต่างประเทศน้อยที่สุด รองลงไประดับน้อย คือการเปิดโอกาสให้พนักงานไปศึกษาดูงานในประเทศ การมี

นโยบายอนุญาตให้ลาศึกษาต่อระหว่างการทำงาน การสนับสนุนทุนในการศึกษาต่อ และการให้ทุนสนับสนุนการฝึกอบรมแก่พนักงานที่ต้องการพัฒนาความก้าวหน้า

โดยภาพรวมทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาทัศนคติรายด้าน พบว่า ระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงตามลำดับคือ ด้านการเลื่อนขั้นกรณีพิเศษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการมอบหมายงานที่ทำทนายเหมาะสมกับศักยภาพ ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง และระดับน้อย 1 ด้านคือด้านการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะความรู้

4. การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และอายุงาน กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง ด้านการมอบหมายงานที่ทำทนายเหมาะสมกับศักยภาพ ด้านการเลื่อนขั้นกรณีพิเศษ ด้านการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ การศึกษาพบว่า

อายุ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคม ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม

ประเภทพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคม ด้านการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะความรู้

อายุงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคมกับ ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง การเลื่อนขั้นกรณีพิเศษ และการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะความรู้

สำหรับปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคม ทุกๆ ด้าน

การศึกษาความสัมพันธ์คุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการประเมินตนเอง ด้านการกำหนดเป้าหมายและวางแผนความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง กับทัศนคติต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน การศึกษาพบว่า

ระดับความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนยะ โดยเฉพาะด้านการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพ

ระดับคุณลักษณะด้านการกำหนดเป้าหมายและวางแผนความก้าวหน้าในการทำงาน และการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมจำนวน 4 ด้าน เหมือนกัน คือ ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพ และด้านการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้

สำหรับระดับคุณลักษณะเฉพาะด้านการประเมินตนเอง ไม่มีความความสัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องทัศนยะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงระดับความรู้ในคุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองของพนักงาน เพื่อให้ได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ทัศนยะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม และสมมติฐาน คุณลักษณะเฉพาะในการพัฒนาตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกันต่อทัศนยะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม จากผลการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

เนื่องจากบทบาทของสำนักงานประกันสังคม คือการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน โดยดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อสร้างโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน และจากผลการศึกษาทัศนยะต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานประกันสังคม จำนวน 5 ด้าน ปรากฏว่ามีทัศนยะระดับปานกลาง 4 ด้าน และระดับน้อย 1 ด้าน ซึ่งควรดำเนินการ ดังนี้

1) ด้านการจัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสม สำนักงานประกันสังคมควรจัดโครงการพัฒนาความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงาน โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา กำหนดสายทางเดินตำแหน่งงานที่เหมาะสมและเป็นไปได้ โดยการว่าจ้างหน่วยงานอื่นที่มี

ความเชี่ยวชาญศึกษาและสำรวจตำแหน่งงานตามโครงสร้างอัตรากำลัง ตลอดจนโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และให้คำแนะนำในการจัดทำ เพราะเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและเป็นเรื่องใหม่สำหรับหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมเดินไปสู่ความสำเร็จโดยมีจุดประสงค์ร่วมกันระหว่างสำนักงานฯ และพนักงาน

2) ด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่ง สำนักงานประกันสังคม ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบของสำนักงานฯ และขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเลื่อนระดับเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ ที่เหมาะสมชัดเจน ครอบคลุมลักษณะการทำงานและผลงาน เช่น เน้นความรู้ความสามารถในการทำงาน หรือพิจารณาใช้ระบบคณะกรรมการเพื่อความโปร่งใสเป็นธรรม มีมาตรฐาน มีข้อมูลเอกสารหลักฐาน ยืนยันได้ว่าการพิจารณาเป็นไปด้วยความยุติธรรม โปร่งใสและประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบเพื่อให้เกิดความชอบธรรม

3) ด้านการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพ ควรมอบหมายงานที่ทำทนายเหมาะสมกับความถนัด ความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รู้ว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ทำให้ไม่เกิดการเบื่อหน่ายและประสิทธิภาพการทำงานลดลง

4) ด้านการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ ผลการศึกษาทัศนะของพนักงานสำนักงานประกันสังคมต่อการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง น้อย ถึงน้อยที่สุด จึงควรดำเนินการนำผลการศึกษา ไปวางแผนดำเนินการ ดังนี้

4.1 การปฐมนิเทศและการฝึกอบรมพนักงานบรรจุใหม่ สำนักงานประกันสังคมควรมีการปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานที่บรรจุใหม่ เพื่อให้พนักงานรู้จักสำนักงานประกันสังคม ในภาพรวม ประวัติ ความเป็นมา ทราบเป้าหมายและวัตถุประสงค์การทำงานของสำนักงานฯ ผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ กฎระเบียบต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ และลักษณะงานที่ต้องทำเพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจ คลายความกังวล และสร้างความสมดุลระหว่างความสามารถของพนักงานกับงานที่ต้องการให้ทำ

4.2 สำนักงานประกันสังคม ควรมีนโยบายให้ชัดเจน ในการพิจารณาผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ทั่วถึง และเมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว จะต้องมาถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งสำนักงานฯ ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ทุกคนในสำนักงานฯ ได้รู้ทั้งงานที่รับผิดชอบ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำในการติดต่องานให้กับนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตนได้อย่างถูกต้องเพื่อภาพพจน์ที่ดีของสำนักงานฯ โดยต้องสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการซึ่งอาจต้องดำเนินการหลังเวลาราชการหรือในวันหยุดราชการก็ได้

4.3 นโยบายด้านการสนับสนุนทุนการศึกษา การอนุญาตลาศึกษาต่อ หรือ การศึกษาดูงาน ควรมีการศึกษาว่า การศึกษาของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น พนักงานนำมาใช้ ประโยชน์สำหรับสำนักงานประกันสังคมหรือไม่ ถ้ามีส่วนสำนักงานฯ ก็ควรจะอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ หรือให้ทุนในการศึกษาต่อในจำนวนที่มากขึ้น โดยการทำสัญญาผูกพันกับสำนักงานประกันสังคม หรือแม้แต่การดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ก็ควรมีให้การสนับสนุนเพราะถือว่าเป็นบุคลากร ที่ทำงานให้กับสำนักงานฯ เช่นกัน

ข้อเสนอแนะต่อพนักงาน

การพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน นอกจากบทบาทหน้าที่ขององค์กรแล้ว ตัวพนักงานก็มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับความก้าวหน้าเช่นกัน จาก ผลการศึกษาบทบาทของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานสำนักงานประกันสังคม ต้องพัฒนาตนเองให้มีระดับคุณลักษณะ ด้านการ กำหนดเป้าหมายและวางแผนความก้าวหน้าในการทำงาน ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งควร ศึกษาลำดับขั้นความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้สามารถวางแผนการกำหนดระยะเวลาที่จะ พัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าได้ เพราะในการทำงานหากมีการวางแผนการทำงาน มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงาน จะทำให้พนักงานเห็นแนวทางการทำงาน เพราะมี เป้าหมายที่ชัดเจน

2. พนักงานสำนักงานประกันสังคม ต้องพัฒนาตนเองให้มีระดับคุณลักษณะด้านการ พัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ารับการฝึกอบรม ต่างๆ ที่สำนักงานฯ จัดขึ้น ต้องให้ความร่วมมือในการเรียนรู้ทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องอื่น เพื่อให้มีความรู้กว้างขวาง ทำให้ทำงานได้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย และสามารถนำความรู้ไป สร้างสัมพันธภาพ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่ติดต่อกันอย่าง ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานหลังจากหน่วยงานปรับปรุงบทบาทการพัฒนา ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานแล้ว