

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสายปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

APPROACHES FOR HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT OF MAIL OFFICER IN THAILAND POST COMPANY LIMITED

สุกสินี มนประณีต 5037867 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, Ph.D. , นพดล อุดมวิสุกุล, Ph.D. , เทพรัตน์ พิมพ์เสถียร, LL.M.

#### บทคัดย่อ

การศึกษารังนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) 2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ผลการวิจัย พบว่า สภาพความเป็นจริงกับความคาดหวังในรูปแบบการพัฒนาบุคลากรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) สามอันดับแรกที่มีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ การฝึกอบรม มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 9.22, การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 8.39 และการส่งไปศึกษา มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 7.86 ตามลำดับ และสามอันดับแรกที่มีความแตกต่างน้อยที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5.33, การประชุมพิเศษ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5.56 และการประชุมชี้แจง มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 5.76, ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย คือ 1. ในการพัฒนาบุคลากรควรมีการสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร การก่อนการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร เปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการวางแผนการหรือกิจกรรมพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ จัดการทดสอบความพร้อมของพนักงาน เพื่อการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับพนักงาน นำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร เช่น ใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบการร่วมกิจกรรม หรือเว็บไซต์สำหรับการพัฒนาบุคลากรโดยตรง การจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมสมองในการอภิปรายซักถามปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง การจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมให้ตรงประเด็นและเพียงพอ การติดตามประเมินผลหลังการร่วมกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งพัฒนาการทดสอบและรูปแบบการประเมินผลให้ทันสมัย 2. จัดทำรูปแบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมตามความคาดหวังของพนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติการ โดยศึกษาจากบริษัทระดับสากลหรือระดับ world class เพื่อหารูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่มีความเหมาะสมสอดคล้องงานการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ทันสมัย

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

# APPROACHES FOR HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT OF MAIL OFFICER IN THAILAND POST COMPANY LIMITED

SUPASINEE MONPARNEET 5037867 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMBOOM SIRISUHIRUN, Ph.D.,  
NOPPADOL UDOMWISAWAKUL, Ph.D., THEPPARAT PHIMOLSATHIEN,  
LL.M.

## ABSTRACT

The research had two objectives: 1) to study and compare the expectation and realities of human resource development of employees in Thailand Post Company Limited; 2) to provide guidance helping to develop appropriate personnel that meet the expectations of a mail officer in the Thailand Post Company Limited.

The research identified many differences between the expectations and the reality of personnel development. The expectations were invariably higher than the realities. The biggest difference was in training (mean value difference of 9.22), with the work manual (mean value difference of 8.39), and with educational training (mean value difference of 7.86). This suggests that the initial training, work manual and educational training are either creating false high expectations or are in need of improvement. The smallest differences were with 'conference statement', or public relations material, project orientation, and 'migration shuffle functions', or movement of employees to and from the company (mean value difference of 5.76, 5.56, and 5.33, respectively). This implies that the employees felt that the public relations material was fairly accurate, that the project orientations were useful and adequate, and that the movement of employees was close to that expected.

Recommendations arising from this research are that human resource development should survey the needs of personnel development activities before the activities are finalized. Operational planning or development of activities such as a personnel management system to test the readiness of the staff should be considered carefully. Activities should also be appropriate to the staff, i.e. technical or administrative staff. Media and advanced technology operations activity or site development should begin with a brainstorming session to discuss questions of operational problems in operator training. Training should provide relevant and adequate follow-up evaluation after the event in conjunction with the human resource development and testing and evaluation to date. The company should create a model of development using appropriate personnel to help meet the expectation of employees who wish to operate at an international level. The model for development should be highly appropriate in developing modern personnel development activities.

KEY WORDS : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

174 pages