

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาสรุป และอภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยจากประเด็นที่ค้นพบ
- 5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีสถานภาพสมรสแล้ว อยู่ในช่วงอายุ 30-น้อยกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท ต่อเดือน และเมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท สยามเจมส์ จำกัด

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยบรรยากาศองค์การด้านเอกลักษณ์ในองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ด้าน โครงสร้างองค์การ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านความเสถียรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านมาตรฐานการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ด้านการสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านความอบอุ่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านการให้รางวัลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด

จากการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยบรรยากาศบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ พรพิมล รวิวงศ์ไพบูรณ์ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนา และด้านฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ จุไรพร จิตรจร (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภูมิภาค 14 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ สมรส อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน และระดับรายได้ที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังได้สอดคล้องกับ นิสารัตน์ เจนพนัส (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาองค์การสวนยาง พบว่าพนักงานองค์การสวนยางที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศในกลุ่มบุคลากรของสยามเจมส์ จำกัด มีความแตกต่างกันในตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 54.8 และเป็นเพศชาย 45.2 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่พบว่าเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานด้านการบริการแก่ลูกค้า เช่น ตำแหน่งพนักงานขาย ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่พบว่าเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานที่ใช้ทักษะฝีมือทำงานเป็นการเฉพาะ เช่น ตำแหน่งพนักงานขับรถ ตำแหน่งพนักงานช่าง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 69.6 และมีรายได้ 15,000-30,000 บาท เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 44.6 บุคลากรกลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับ ด้วยอายุที่ค่อนข้างมาก และการศึกษาก็ไม่สูงมากนัก จึงมีความรู้สึกว่าจะสิ่งที่ตัวเองได้รับอยู่นั้นเพียงพอกับความต้องการที่ได้รับอยู่แล้ว ประกอบกับธุรกิจของ บริษัท สยามเจมส์ จำกัด เป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จึงทำให้ความคิดเห็นต่อการพัฒนาระหว่างเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกัน

จากการวิจัยบรรยากาศบรรยากาศองค์กรกลุ่มบุคลากรของ สยามเจมส์ จำกัด พบว่าบุคลากรของกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับ บุตรี ถิ่นกาญจน์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา หน่วยงานผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี พบว่า บรรยากาศองค์กรในทุกมิติมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมและพัฒนาในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก

เมื่อทำการวิจัยบรรยากาศองค์กร ด้านความขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์ในองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่ามีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่ค้นคว้ามา เนื่องจากบรรยากาศภายในบริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีความขัดแย้งสูงแต่เป็นความขัดแย้งในเชิงบวก มีการทำงานเป็นทีมสูง ประกอบกับ บริษัท สยามเจมส์ จำกัด กำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรจากการมีวัฒนธรรมองค์กรแบบเดิมไปสู่การมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน จึงเป็นสาเหตุให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ รวมถึงต้องแข่งขันกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งนำมาซึ่งความขัดแย้งภายในองค์กร

ด้านเอกลักษณ์ในองค์กร จากการวิเคราะห์เห็นว่า บริษัท สยามเจมส์ จำกัด เป็นบริษัทฯ เก่าแก่ ก่อตั้งมาช้านานมากกว่า 50 ปี จึงทำให้มีความเป็นลักษณะในตัวเองสูง บุคลากรส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มเก่าที่เติบโตมากับบริษัทฯ ในยุคแรกๆ จึงมีความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในบริษัทฯ เป็นอย่างดี ด้วยนโยบายทางธุรกิจที่มุ่งเน้นการขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวาง จึงมีความจำเป็นต้องรับบุคลากรใหม่ๆ เข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้การหล่อหลอมความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรต้องใช้เวลาสักระยะหนึ่งในการปรับตัวเข้าหากัน

ด้านโครงสร้างองค์กร บริษัท สยามเจมส์ จำกัด กำลังจะก้าวไปสู่การเป็นบริษัทฯ อันดับหนึ่งด้านสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่มีนวัตกรรมและความน่าเชื่อถือของประเทศไทยภายในปี 2563 ทำให้ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องมีการปรับโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางด้านการบริหารของบริษัทฯ จึงมีความเป็นไปได้ว่าแผน โครงสร้าง

ของบริษัทฯที่ปรับใช้ใหม่อาจจะยังไม่คุ้นเคยสำหรับบุคลากรส่วนใหญ่ที่คุ้นเคยกับบรรยากาศหรือโครงสร้างการทำงานแบบเดิมที่ปฏิบัติมาอย่างช้านาน

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยจากประเด็นที่ค้นพบ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด บริษัทฯควรต้องเปิดกว้างและให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆตำแหน่งงานที่เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มงานด้านการบริการที่เป็นหัวใจหลักของ บริษัทฯกลุ่มงานสนับสนุนที่จะผลักดันให้กระบวนการหลักสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจได้ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน รวมถึงกลุ่มงานที่ต้องใช้ทักษะและฝีมือในการทำงานเป็นการเฉพาะบริษัทฯ ต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะบุคลากรกลุ่มนี้จำเป็นต้องใช้ทักษะฝีมือในการทำงานเป็นอย่างสูง จึงควรต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งเชื่อมั่นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะกระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในบริษัทฯอย่างกว้างขวาง

2. ด้านความขัดแย้งมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด ในเรื่องนี้บริษัทฯควรต้องมีการปรับปรุง พัฒนา หรือปรับกระบวนการทำงานร่วมกันภายในทีมและระหว่างทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาให้ความรู้ในเรื่อง ภาวะการเป็นผู้นำที่ดีแก่ผู้บริหารในทุกๆระดับ เพื่อที่ผู้บริหารจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทีมงานต่อไป นอกจากนี้บริษัทฯควรมีการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบที่เปิดใจซึ่งกันและกัน ซึ่งไม่เฉพาะภายในทีมตนเองเท่านั้นแต่ให้ครอบคลุมระหว่างทีมงานด้วย เพื่อให้กระบวนการทำงานจะไม่มี ความขัดแย้งมาเป็นอุปสรรค

3. ด้านเอกลักษณ์ในองค์กรมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด ในเรื่องนี้เป็นประเด็นที่บริษัทฯควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผลสรุปความคิดเห็นของบุคลากรบริษัทฯ ที่มีต่อบรรยากาศองค์การในทุกๆด้านพบว่ามีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การด้านเอกลักษณ์ในองค์กรสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งบุคลากรของบริษัทฯ มีความคิดเห็นในเชิงบวกว่ามีความภาคภูมิใจต่อบริษัทฯ มีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ มีความรู้และทักษะในการทำงานอย่างเพียงพอ และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อบริษัทฯถ้าบุคลากรเหล่านั้นเชื่อว่าไม่ต้องการให้เกิดการพัฒนาต่อไป การพัฒนาของบริษัทฯในทุกๆ เรื่องก็จะสะดุดลงจึงเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ต้องเฝ้าระวังเป็นอย่างยิ่ง

4. ด้านโครงสร้างองค์การมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด มีประเด็นที่ค้นพบคือการให้อำนาจบุคคลใดบุคคลหนึ่งในการทำงานหรือ

ตัดสินใจยังไม่มากพอ มุมมองในเรื่องการออกนโยบายหรือกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ยังมี
ความไม่เหมาะสม และการบริหารงานไม่สอดคล้องกับนโยบายที่ประกาศไว้ ในประเด็นดังกล่าว
บริษัทฯสามารถแก้ไขและปรับปรุง โดยการปรับผังโครงสร้าง อำนาจและหน้าที่ของการบังคับ
บัญชาให้มีความชัดเจนขึ้น บริษัทฯ อาจต้องมีการทบทวนนโยบายหรือกฎระเบียบข้อบังคับใหม่
เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทุกฝ่าย และต้องปรับแก้ไขในการบริหารงานต้องให้สอดคล้อง
ไปกับนโยบายของบริษัทฯในทิศทางเดียวกัน

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
บุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด
2. ควรทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ของบุคลากรกลุ่ม บริษัท สยามเจมส์ จำกัด