

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณลักษณะของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทัศนะของผู้ประกอบการ เพื่อผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการปรับปรุงให้นักศึกษามีคุณลักษณะและความสามารถตรงกับที่หน่วยงานต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการภาคเอกชน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในปี 2550 จำนวนสถานประกอบการภาคเอกชน 4,328 ราย แบ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด 753 ราย บริษัทจำกัด 3,558 ราย และบริษัทมหาชนจำกัด 17 ราย โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการและขอความอนุเคราะห์สถานประกอบการช่วยในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการ จำนวนทั้งหมด 363 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาครบทุกฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.00 ดำเนินธุรกิจด้านการบริการจำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.50 สถานประกอบการ เปิดดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปจำนวน 287 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.10 มีบุคลากรในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์น้อยกว่า 5 คน จำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.20

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของประกอบการ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการด้านคุณธรรม และจริยธรรม พบว่าอยู่ในระดับอันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อการเป็นผู้มีความซื่อสัตย์มาเป็นอันดับแรก รองลงมา ซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มีระเบียบวินัย และตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความเสียสละ ช่างสังเกต และจดจำ มีความขยันหมั่นเพียร และอดทน เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ มีความศรัทธาและภาคภูมิใจในงานอาชีพที่ทำอยู่ เป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ตามลำดับ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าอยู่ในระดับอันดับรองลงมา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยดี มาเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นผู้ที่มีอัธยาศัยกับผู้ร่วมงานทุกคนมีค่าเฉลี่ยใช้คำพูดเหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถติดต่อสื่อสารได้ถูกต้องชัดเจน มีเจตคติและมีความรู้สึกที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงาน สามารถลดความขัดแย้งในการทำงานได้ดี ตามลำดับ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการด้านบุคลิกภาพ พบว่าอยู่ในระดับอันดับสาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงมาเป็นอันดับแรก รองลงมา แต่งกายเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบ มีความคล่องแคล่ว ว่องไวในการทำงานมีความคล่องแคล่ว ว่องไวในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเป็นผู้นำและกล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ปรับตัวได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ตามลำดับ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการด้านทักษะวิชาชีพ พบว่าอยู่ในระดับอันดับสี่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความสามารถในการวางแผน กำลังคนได้อย่างถูกต้องมาเป็นอันดับแรก รองลงมาสามารถดำเนินการวิเคราะห์งานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถสรรหาคู่มือที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดฝึกอบรม จัดการประชุมนิเทศ และการพัฒนาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน สามารถจัดทำแผนเกี่ยวกับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้าน สวัสดิการและการสหภาพ การต่างๆของพนักงาน สามารถ

ดำเนินกิจกรรมต่างๆในการให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆในการให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในหน่วยงานความสามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ สามารถดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามลำดับ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนระของผู้ประกอบการด้านความรู้ พบว่า พบว่าอยู่ในระดับอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความรู้ความเข้าใจเรื่องการวางแผนกำลังคนมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการวางแผนกำลังคน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการวิเคราะห์งานได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขบวนการสรรหาบุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการฝึกอบรมการปฐมนิเทศ และการพัฒนาต่างๆ ในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ควรนำมาใช้ในหน่วยงานเพื่อให้ การทำงานได้เร็วและคล่องตัวมากขึ้น มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน มีความรู้ความเข้าใจเรื่อง สวัสดิการและการสหนาการต่างๆ ของพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแรงงานสัมพันธ์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนระของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม สามารถอภิปรายผลตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนระของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนระของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กิจการเจ้าของเพียงคนเดียว บริษัท จำกัด หรือแม้แต่บริษัท มหาชน ต้องการบัณฑิตที่จบมา เป็นคนมีที่ยึดถือในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต ไม่คดโกง และพบว่า คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนระของผู้ประกอบการในด้านคุณธรรมและจริยธรรมสอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร อนันตพันธ์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิคตามความต้องการของหัวหน้างานและ

ผู้จัดการในสถานประกอบการอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิคตามความต้องการของหัวหน้างานและผู้จัดการในสถานประกอบการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณธรรม และจริยธรรม

2. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการกรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านมนุษยสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ใน ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กิจการเจ้าของเพียงคนเดียว บริษัท จำกัด หรือแม้แต่บริษัท มหาชน ต้องการบัณฑิตที่จบมาสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ดีและเป็นผู้ที่มีความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยดี และพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการในด้านมนุษยสัมพันธ์สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณก ทิพรส และคณะได้ทำการศึกษาแนวโน้มความต้องการบัณฑิตทางบริหารธุรกิจ กรณีศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ตอนล่าง) ผลการศึกษาพบว่าในภาคธุรกิจ บัณฑิตทางบริหารธุรกิจที่ทำงานในองค์กรในปัจจุบันต้องการคุณสมบัติในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการกรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กิจการเจ้าของเพียงคนเดียว บริษัท จำกัด หรือแม้แต่บริษัท มหาชน ต้องการบัณฑิตที่จบมามีความกระตือรือร้นในการทำงานและแต่งกายเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบของกิจการ และพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการในด้านบุคลิกภาพสอดคล้องกับแนวความคิดของ จำเนียร จวงตระกูล ได้กล่าวถึงลักษณะของการบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาดังนี้ คือ การปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชามาคอยตรวจสอบผลงาน และ มีความคิดริเริ่ม พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น สะดวกขึ้นประหยัดและปลอดภัยมากขึ้นพนักงานผู้มีความคิดริเริ่มจะสามารถตัดสินใจทำงานในสิ่งที่ควรทำไปได้เองโดยมิต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยบอกกล่าวทุกขณะและมีความกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ปรากฏแก่ผู้อื่นและผู้บังคับบัญชา

4. คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะวิชาชีพ

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านทักษะวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กิจการเจ้าของเพียงคนเดียว บริษัท จำกัด หรือแม้แต่บริษัท มหาชน ต้องการบัณฑิตที่จบมาสามารถดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งในส่วนนี้เป็นคุณสมบัติเฉพาะของบัณฑิต ในสาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการในด้านทักษะวิชาชีพสอดคล้องกับแนวความคิดของ จำเริญ จวงตระกูล ได้กล่าวถึงลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้างที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาดังนี้ มีผลงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานที่ดีไม่เพียงพอแต่มีความขยันหมั่นเพียร สามารถปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามมาตรฐานหรือเกินกว่านั้น งานที่พนักงานปฏิบัติได้ผลสำเร็จออกมาด้วยความรวดเร็ว นั้น ยังจะต้องมีคุณภาพดีอีกด้วย การพิจารณาเรื่องคุณภาพนั้นดูได้จากผลงานดีเยี่ยมพยายามไม่ให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ไม่มีความสะเพร่าหรือเผลอเรอ

5. คุณลักษณะของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้

จากการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของพนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กิจการเจ้าของเพียงคนเดียว บริษัท จำกัด หรือแม้แต่บริษัท มหาชน ต้องการบัณฑิตที่จบมามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบข่ายการสรรหาบุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการในด้านความรู้สอดคล้องกับแนวความคิดของ เกษม วัฒนชัย ที่กล่าวว่า การที่จะทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นรัฐหรือเอกชน บัณฑิตต้องมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ 1. มีความรู้พื้นฐานที่มั่นคงกว้างขวาง เข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้ 2. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 3. มีความภาคภูมิใจในตนเอง ใส่ใจที่จะก้าวหน้าและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตนั้นต้องเป็นผู้ที่มีทั้งโลกทัศน์และวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เข้าใจในรูปแบบธุรกิจที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่ เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน มีภาวะผู้นำและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจเป็นกลาง เที่ยงธรรม สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องสามารถทำงานในลักษณะเชิงรุก ซึ่งนอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะในหน้าที่หลัก โดยเฉพาะความสามารถในการวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคลกรที่มีคุณภาพเข้ามาทำงานแล้วยังต้องมีความรู้เรื่องแรงงานสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจน มีความคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ทำใหม่ การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ข้อเสนอแนะมีการพัฒนาตนเองและบุคลากรอยู่เสมอทุกด้านอย่างเหมาะสม รวมถึงการรู้จักการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กรด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบกิจการที่มีต่อการรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เข้าทำงาน

2.2 ศึกษาถึง คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนคติของผู้ประกอบการในพื้นที่อื่นๆ นอกเหนือจากเขตราชเทวี เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงปัจจัยต่างๆ