

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในบทที่ 2 นั้นทำให้ผู้ดำเนินการวิจัยได้เล็งเห็นถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้บ่งชี้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมาก โดยหลักการที่สำคัญก็เพื่อให้องค์การสามารถเชื่อมโยงงานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ากับกลยุทธ์ขององค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ (Competency) ให้กับองค์การและบุคลากรในองค์การ และเมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นองค์การก็จะได้รับผลประโยชน์จากบุคลากรอย่างเต็มที่

เป็นเรื่องยากอย่างยิ่งที่ผู้ดำเนินการวิจัยจะทำการตัดสินใจว่าองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใดที่มีรูปแบบของการดำเนินการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการที่จะตรวจสอบถึงรูปแบบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นั้น การดำเนินการวิจัยจำเป็นต้องมีการทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการ เจ้าของธุรกิจ พนักงานในองค์การ และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

แนวทางการดำเนินการวิจัย

จากความแตกต่างของวัฒนธรรม โครงสร้าง หรือการบริหารงานขององค์การทำให้เกิดความแตกต่างของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้อยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 2) เพื่อศึกษาการสร้างแรงดึงดูดใจให้แรงงานเข้ามาทำงานในองค์การที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 3) เพื่อศึกษาการคัดเลือกบุคลากรที่มีผลต่อการดำรงไว้ของพนักงานในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 4) เพื่อศึกษาการดำรงไว้ของพนักงานที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 5) เพื่อศึกษาการพัฒนาขององค์การที่มีผลต่อการประเมินผลงานของพนักงานในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 6) เพื่อศึกษาการประเมินผลงานของพนักงานที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนของอาชีพการงานในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ 7) เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนของอาชีพการงาน

ของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการสรรหาพนักงาน และความภักดีต่อองค์กรในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้ และ 8) เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในกระบวนการสรรหาพนักงานและความภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคอีสานใต้

นอกจากวัตถุประสงค์ที่ผู้ดำเนินการวิจัยได้กำหนดแล้วนั้น งานวิจัยในครั้งนี้ยังแสดงให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ดังนี้ 1) ทำให้ทราบกระบวนการที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นิยมใช้ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ 3) ทำให้ทราบถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ 4) ทำให้ทราบถึงแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ และ 5) เป็นประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอีสานใต้ที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับขององค์กรโดยผ่านทางกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นปัจจัยที่จะทำให้้องค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบความสำเร็จในโลกธุรกิจ ดังนั้นการศึกษาถึงกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็จะทำให้องค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้เข้าใจถึงหลักการและวิธีการในการบริหาร ดูแล และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่มากเพียงพอเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรและรองรับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ ณ ปัจจุบัน และในอนาคต

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ดำเนินการวิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยดังนี้ 1) การสร้างแรงดึงดูดใจให้แรงงานเข้ามาทำงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งานและ การสรรหา 2) รูปแบบการคัดเลือกบุคลากร เช่น การออกข้อสอบ ทดสอบต่าง ๆ สัมภาษณ์การคัดเลือกมีความโปร่งใส 3) รูปแบบการจ้างไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การประเมินผลปฏิบัติงานและ 6) การปรับเปลี่ยนของอาชีพการงานเช่น การย้ายแผนก การเลื่อนขั้น และการเลิกจ้าง

จากตัวแปรของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น จะขึ้นอยู่กับความแตกต่างขององค์กรแต่ละองค์กรทำให้รูปแบบของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความแตกต่างกัน ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ ของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลอย่างไรต่อความพึงพอใจของพนักงาน หรือมีผลอย่างไรต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และ

ตัวแปรแต่ละตัวของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นส่งผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ๆ ในกระบวนการ

ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง และตรงประเด็น การวิจัยนี้จึงทำการเก็บข้อมูลจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยสถานภาพ SMEs ประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2553) ได้นำเสนอข้อมูลว่า กลุ่มธุรกิจ SMEs ที่มีบทบาทในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี

จากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีจำนวนทั้งสิ้น 346,552 ราย และประกอบด้วยบุคลากรรวมกันทั้งหมด 686,477 ตำแหน่ง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 15 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปร (Hair et al., 1998)

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทที่ 4 นั้น ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรทางด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของงานวิเคราะห์งาน การสรรหา และการวางแผนกำลังคน มีผลต่อการคัดเลือกที่มีความโปร่งใสขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก 1) ปัจจุบันนี้การวิเคราะห์งานนั้นได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ถึงความสำคัญที่มีต่อหน้าที่ทางธุรกิจ เนื่องจากจะช่วยส่งเสริมและสร้างความมั่นคงให้กับกำลังคนและคุณภาพของบุคลากร ซึ่งเนื้อหาใจความสำคัญของการวิเคราะห์จะช่วยกำหนดคุณสมบัติและตัวชี้วัดที่จำเป็นของงานต่าง ๆ ที่องค์กรจะใช้ในการรับสมัครและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ซึ่งองค์กรใดมีการวิเคราะห์งานที่เป็นระบบและมีคุณภาพจะทำให้กระบวนการสรรหาและคัดเลือกมีคุณภาพ โปร่งใส และมีความยุติธรรม เนื่องจากมีตัวชี้วัดแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ อันดับที่ 37, 2540; Dessler, 2008; Griffiths, Lloyd-Walker and Williams, 1999)2) กระบวนการสรรหาบุคลากรให้เข้ามาสมัครงานกับองค์กรเป็นกระบวนการเริ่มต้นของการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งโดยปกติเรามักจะกล่าวถึงกระบวนการสรรหาและคัดเลือกควบคู่กันไปในั้นจึงเป็นเหตุผลว่าเมื่อองค์กรมีระบบการสรรหาที่ดีแล้วก็จะส่งผลต่อไปยังระบบการคัดเลือกที่มีคุณภาพด้วยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้เครื่องมือที่ใช้ในการสรรหา ยังต้องนำมาใช้ประกอบในการคัดเลือกอีกด้วย เช่น แบบฟอร์มการสมัครงาน การสัมภาษณ์ การทดสอบ และที่สำคัญการสรรหาที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน จะมีตัวบ่งชี้ที่แสดงถึง

คุณลักษณะของบุคลากรที่เข้ามารับการสมัครก็จะเป็นพื้นฐานให้กับระบบการคัดเลือก เช่น ประสบการณ์การทำงาน ประวัติการศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อนของพนักงาน (เอกสารการศึกษา รัฐประศาสนศาสตร์ อันดับที่ 37, 2540; Dessler, 2008; Griffiths, Lloyd-Walker and Williams, 1999)

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลของการคัดเลือก การคัดเลือกมีคุณภาพ และการคัดเลือกมีความโปร่งใส มีผลต่อการบริหารค่าจ้างและเงินเดือนของ องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวกซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดย Stone (2006) ได้กล่าวสนับสนุนผลการวิจัยนี้ไว้ว่า องค์การที่มีการคัดเลือกที่โปร่งใสและมีคุณภาพ ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดีขึ้นเนื่องมาจากองค์การได้ใช้เทคนิคการคัดเลือก บุคลากรที่มีคุณภาพ มีการพิจารณาลักษณะของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรที่เข้ามาจึง มีคุณภาพ และเมื่อองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้นอันเนื่องมาจากบุคลากรที่เข้ามา ทำให้ผล ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และแน่นอนว่าย่อมส่งผลต่อค่าแรงและค่าจ้างของบุคลากรด้วย นอกจากนี้ ผลการวิจัยนี้ยังสามารถอธิบายได้ด้วยหลักของความเสมอภาคในโอกาส (Equality of opportunity) คือ นอกเหนือจากการคัดเลือกจะต้องมีคุณภาพแล้วนั้น การคัดเลือกจำเป็นต้องมีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้แรงงานทุกคนมีความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้งาน ไม่มีการกีดกันจากฐานะ เพศ และศาสนา โดยองค์การจะดูว่าคุณสมบัติว่าตรงตามความต้องการหรือไม่เท่านั้น และเมื่อมีคุณสมบัติ ตรงตามความต้องการค่าจ้างค่าตอบแทนก็จะถูกกำหนดโดยยึดหลักที่ว่างานเท่ากันเงินเท่ากัน (ไพโรจน์ อุลัด, 2548)

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนของ การบริหารค่าจ้าง และเงินเดือน และสวัสดิการและผลประโยชน์มีผลต่อการพัฒนาบุคคลขององค์การธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก 1) ค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้กับบุคลากรนั้น ถือเป็น เครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งขององค์การในการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ หรือทำการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยองค์การมีรูปแบบ หลายรูปแบบในการนำเอาค่าตอบแทนมาเป็นแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เช่น การจ่ายค่าตอบแทน ตามความสามารถ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน เป็นต้น ซึ่งบุคลากรที่ต้องการมีค่าตอบแทน ที่สูงขึ้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองด้วย (นิติธร สุวรรณศาสน์, 2552; Stone, 2006) และ 2) นอกจาก ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่องค์การนำมาใช้เป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากรทำการพัฒนาตนเองนั้น ระบบ สวัสดิการอื่นๆ ที่จัดสรรให้กับบุคลากรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งเช่นเดียวกัน เช่น การประกันการว่างงาน หรือการให้เงินชดเชยการบอกสัญญาเลิกจ้าง เป็นต้น ในส่วนของสวัสดิการและผลประโยชน์นั้นมี แง่ตึกกว่าค่าตอบแทนตรงที่มีรูปแบบที่หลากหลายและองค์การสามารถนำมาปรับใช้ให้สอดคล้อง

กับความต้องการของพนักงานแต่ละคนได้ ที่สำคัญสวัสดิการและผลประโยชน์นั้นจำเป็นต้องมีส่วนในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน หากองค์การสามารถกระทำได้อีกก็เป็นที่ยอมรับได้ว่าบุคลากรในองค์การจะมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง (ธงชัย สันติวงษ์, 2552; Stone, 2006)

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน และระบบการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานมีผลต่อการปรับเปลี่ยนของอาชีพการงานเช่น การย้ายตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่ง และการเลิกจ้าง ของบุคลากรขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก 1) การที่องค์การมีการจัดทำประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรนั้น ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อกระบวนการอื่น ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อมีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานบุคลากรก็จะมีการทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง และจะทำการเพิ่มหรือยกระดับขีดความสามารถของตนเองขึ้นมา และที่สำคัญผลของการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานจะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งบุคลากรที่มีความเหมาะสมหรือมีผลการปฏิบัติงานที่ดีให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือย้ายตำแหน่งงานไปสู่ตำแหน่งงานอื่นที่มีความเหมาะสมกับบุคลากรมากกว่าตามผลของการประเมินการปฏิบัติงาน (ศิวาพร มั่นทุกานนท์, กรรณิการ์ นิยมศิลป์ และนภาพร ชันธนาภา, 2526; Williams, 2002) และ 2) ในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้น องค์การจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการประเมิน โดย ธัญญา ผลอนันต์ (2549) และ Williams (2002) ได้กล่าวว่ามีเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานสมัยใหม่ เช่น ศูนย์การประเมินผล ตัวชี้วัดผลงานหลัก ความสามารถ การประเมินผลแบบ 360 องศา และการประเมินผลแบบ 540 องศา เป็นต้น ใจความสำคัญของการประเมินผลนั้น นอกจากจะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจำเป็นต้องมีระบบในการติดตามผลมิใช่ประเมินผลการปฏิบัติเสร็จสิ้นก็เป็นอันเสร็จ ระบบการติดตามผลการประเมินที่ดีจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการที่จะเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเลิกจ้าง

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของ การพัฒนาองค์การและบุคคล การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และระบบการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกระบวนการสรรหาในทิศทางบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์เช่น การบริหาร

ค่าจ้างและเงินเดือนนั้นแน่นอนว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ถ้าพนักงานไม่ได้รับค่าจ้างที่ยุติธรรมก็แน่นอนว่าพนักงานผู้นั้นจะไม่สามารถสร้างผลผลิตที่สูงได้ การตั้งเป้าหมายซึ่งเป้าหมายเป็นความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้ารับการปฏิบัติงานในองค์กร พนักงานทุก ๆ คนมีความใฝ่ฝันในการที่จะเลื่อนตำแหน่งดังนั้นการตั้งเป้าหมายจึงเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าองค์กรใดมีส่วนร่วมหรือให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายของบุคลากรตนเองก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี, และ เรื่องขวัญและกำลังใจมีความสำคัญ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรมอบให้ ก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้ในระดับที่สูง

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของ การพัฒนาองค์กร ข้อมูลของการคัดเลือก การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การคัดเลือกมีความโปร่งใส และการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานมีผลต่อการความพึงพอใจของพนักงานต่อสารสนเทศในการสรรหาในทิศทางบวกซึ่งเป็นตามสมมุติฐานการวิจัย โดยนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศในการสรรหาว่า มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นสารสนเทศที่สำคัญที่จะใช้ในกระบวนการสรรหา เช่น สารสนเทศจากเอกสารการพรรณนางานและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระบวนการสรรหา อาทิ ข้อมูลของการคัดเลือก ข้อมูลของค่าจ้าง สวัสดิการ และเงินเดือน เป็นต้น (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2551; ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543; Dessler, 2008) ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากว่าข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรในด้านการพัฒนา ซึ่งองค์กรที่มีการเก็บรวบรวม ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ก็มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ (Hannon, Jelf and Brandes, 1996; Liff, 1997) นอกจากนี้ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543) ได้กล่าวว่า การประยุกต์ใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการใช้อย่างแพร่หลาย แต่นอกจากระบบการจ่ายเงินเดือนและระบบฐานข้อมูลพนักงานแล้ว ระบบอื่น ๆ ยังอยู่ในขั้นที่ต้องมีการพัฒนาอีกพอสมควร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในส่วนของระบบสารสนเทศเพื่อการสรรหาเองนั้นก็ยังมีข้อมูลที่จำเป็นต้องพัฒนาอีก ซึ่งจากข้อสังเกตนี้ผู้ดำเนินการวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในหัวข้องานวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของ การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การพัฒนาบุคลากร และการเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวกซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย โดยทิพวรรณหล่อสุวรรณรัตน์ (2550), นิชวัง แก้วจางง (2552) และ Robbins, Millett, Cacioppe and Marsh (2001) ได้กล่าวสนับสนุนผลการวิจัยนี้ด้วยทฤษฎีองค์กรและการจัดการไว้ว่า องค์กรประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยบุคคลทุกคนจะถูกตั้งความคาดหวังจากองค์กรในส่วนที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการทำงาน

ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทเวลาและความสามารถเพื่อองค์กร และแน่นอนว่าซึ่งที่บุคคลต้องการเป็นการแลกเปลี่ยนก็คือ ค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพและความก้าวหน้า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้องค์กรสามารถจัดเตรียมได้ผ่านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเมื่อความคาดหวังของทั้งสองฝ่ายสมดุลกันก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ กานต์รวี จันท์เจือมาศ (2548) และ ไพโรจน์ อุลัด (2548) ยังสนับสนุนว่า องค์กรควรมีการพิจารณาจัดหาเงินทดแทนในโอกาสต่าง ๆ กันเช่น การเกิดอันตรายขณะปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติงานครบเกษียณ ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกเหล่านี้มีความสุขใจ การเพิ่มขึ้นเพิ่มเงินเดือนเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดีมีคุณภาพ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลให้บุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานมีกำลังใจและมองเห็นได้ว่าองค์กรมีการเอาใจใส่และแน่นอนว่าจะนำมาซึ่งการเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานในกระบวนการสรรหา ความภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร และความพึงพอใจของพนักงานต่อสารสนเทศในการสรรหา มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคอีสานใต้ในทิศทางเดียวกันซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่าร้อยละ 72.1 ขององค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคอีสานใต้มีผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับที่ประสบผลสำเร็จ โดย อีรพงศ์ บูรณวรศิลป์ (2553) ได้กล่าวในบทความงานวิจัยไว้ว่า องค์กรจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับกระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและจะส่งผลต่อการดำเนินการในองค์กร ซึ่งจากผลของการวิจัยได้กล่าวว่า กระบวนการสรรหาที่อยู่ในระดับปานกลางจะส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพในระดับปานกลางด้วย และสิ่งสำคัญในกระบวนการสรรหาที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็คือ ข้อมูลในกระบวนการสรรหาต่าง ๆ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังได้กล่าวสรุปในประเด็นที่ว่า ปัจจัยต่าง ๆ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และ ค่าตอบแทน จะช่วยส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร และทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จในแง่ของการธำรงรักษาบุคลากร

วีรพจน์ เคงสม (2551) ได้กล่าวสนับสนุนในงานวิจัยไว้ว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านการสรรหาที่มีประสิทธิภาพในระดับมากจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากจะมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรตรงตามลักษณะงาน ตามความรู้ และความสามารถ นอกจากนี้ เนาวรัตน์ คงวิเชียร และวัชรี พิษผล (2549) ได้กล่าวสนับสนุนในบทความของงานวิจัยว่า

การได้มาซึ่งบุคลากรที่ตรงตามความต้องการขององค์กรและจะเข้ามาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร ไม่ใช่แค่กระบวนการสรรหาเพียงอย่างเดียว องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย การวิเคราะห์งาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้้องค์กรจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์

โดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความผิดพลาดต่าง ๆ เช่น การจ้างคนไม่ตรงกับเนื้องาน อัตราการลาออกของบุคลากรสูง หรือบุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นการให้ความสำคัญกับ 1) กระบวนการสรรหา และข้อมูลที่ได้จากการสรรหา เช่น การวิเคราะห์งาน และการพรรณาลักษณะงานจะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่ตรงตามความต้องการ และ 2) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จะส่งผลให้กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จในการจัดเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพให้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการที่องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของแรงงานในองค์กร ซึ่งกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น จากงานวิจัยได้แสดงให้เห็นแล้วว่าสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพ ผ่านความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะได้รับผลประโยชน์จากกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้นั้น องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำเป็นต้องมีความเข้าใจในตัวแรงงานขององค์กรก่อน นั่นคือ องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อมุมมอง ทัศนคติ ความพึงพอใจของแรงงานตนเองด้วย มุมมองและทัศนคติของพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรควรนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Kaman and Barr, 1991) นอกจากนี้การที่องค์กรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นถึงกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กรก่อให้เกิดความจงรักภักดี (Poncheri, Lindberg, Thompson and Surface, 2007; Saul, 1989) โดยแนวทางที่องค์กรจะได้มาซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรนั้น Goldman (2007) ได้กล่าวว่าการทำการสำรวจ (Employee surveys) ความคิดเห็นเป็นแนวทางที่ดีที่องค์กรจะรักษาความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และประสิทธิภาพขององค์กร

ข้อจำกัดและแนวทางการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยเรื่องนี้ได้แสดงให้เห็นถึงผลการวิจัยที่มีประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยในครั้งนี้ก็มีข้อจำกัดหลายประการด้วยกัน

- 1) ข้อจำกัดด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เนื่องจากบางหัวข้อของวัตถุประสงค์อาจเป็นความลับทางด้านธุรกิจของบางองค์การทำให้ผู้ดำเนินการวิจัยเก็บข้อมูลได้ด้วยความลำบาก เช่น การวัดค่าความสำเร็จของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ
- 2) ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมขององค์การ ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไปควรจะต้องกล่าวถึงวัฒนธรรมขององค์การ หรือนำเอาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์การเข้าไปเป็นตัวแปรในกรอบแนวความคิดงานวิจัยด้วย

จากข้อจำกัดของการวิจัยแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่จำเป็นต้องดำเนินการในการวิจัยครั้งต่อไปนั่นก็คือ

1. แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่จำเป็นต้องมีความหลากหลายและจำเป็นต้องมีการนำเอาการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเชิงคุณภาพเข้ามาใช้ให้มากขึ้น
2. ควรศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เช่น ภูมิความรู้ความชำนาญ และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. จากผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยเล่มนี้ มีหัวข้อที่น่าสนใจและสามารถนำไปเป็นหัวข้องานวิจัยในอนาคตอีกหัวข้อหนึ่งก็คือ ทรัพยากรบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเอกเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับเปลี่ยนระบบทรัพยากรมนุษย์มาเป็นระบบ E – HRM แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ต้องมีการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีของเว็บ (Web Technology) เข้ามาช่วยให้งานด้านทรัพยากรมนุษย์มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งความสำเร็จหรือผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้อาจจะทำให้ผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์การเกิดความพอใจได้อย่างดียิ่ง
4. นอกจากนี้ จากผลการอภิปรายของงานวิจัยในหัวข้อก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายแรงงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การจ้างงาน และสวัสดิการปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่องค์การจำเป็นต้องต้องเน้น การวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวกับ 1) นโยบายด้านแรงงานและอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Labor and Industrial Relations) 2) รูปแบบของการจ้างงาน และ 3) ผลกระทบของสวัสดิการที่มีต่อบุคลากรจึงมีความน่าสนใจทั้งนี้เพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดและเป็นกรอบข้อมูลความรู้ไว้ให้องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้นำไปใช้ประโยชน์

สรุป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ก็เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และสำรวจว่าปัจจัยใดของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าจ้างและเงิน การจัดการผลประโยชน์และสวัสดิการ และอื่น ๆ ว่าปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีของบุคลากรและนอกจากนี้ ปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงาน ปัจจัยใดส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยในการสำรวจหาความเชื่อมโยงนั้น งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยบุคลากรในองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีความคิดเห็นต่อกระบวนการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ปัจจัยต่าง ๆ ยังส่งผลกระทบต่อกันไปในแนวทางที่เป็นบวกด้วย เช่น ข้อมูลของการวางแผนกำลังคน สรรหา และคัดเลือก จะส่งผลต่อคุณภาพในการคัดเลือกบุคลากรขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทางบวก การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน และสวัสดิการและผลประโยชน์มีผลต่อการพัฒนาบุคคลขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในทิศทางบวก และของ การพัฒนาองค์การ การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และระบบการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานขององค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกระบวนการสรรหาในทิศทางบวก เป็นต้น

โดยสรุป การวิจัยในครั้งนี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อองค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยองค์การจำเป็นต้องเอาใจใส่ในกระบวนการหลัก ๆ เช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนา การประเมิน การบริหารค่าจ้างเงินและสวัสดิการ เพื่อประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจและความจงรักภักดีของบุคลากร นอกจากนี้การวิจัยในครั้งนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ การนำเอาปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การมาศึกษาหาความสัมพันธ์ด้วย