

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนานุคลากรของบริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาจากบุคลากรของบริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น จำนวน 4 สำนักงาน คือ สำนักงานใหญ่ ขอนแก่น สำนักงานสาขากระนวน สำนักงานสาขามันที และสำนักงานสาขาสวนผึ้ง จำนวน 239 คน โดยทำการศึกษาในเรื่อง ปัญหาในการพัฒนานุคลากร ความต้องการในการพัฒนานุคลากร และวิธีการในการพัฒนานุคลากร และจากข้อมูลทั่วไป ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่เห็นว่ามีประโยชน์ และคาดว่าจะมีผลต่อสภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนานุคลากร จึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนานุคลากรของบริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มุ่งศึกษา สภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการพัฒนานุคลากรของพนักงานบริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด ทั้ง 4 สำนักงานในจังหวัดขอนแก่น คือสำนักงานใหญ่ขอนแก่น สำนักงานสาขามันที สำนักงานสาขากระนวน และสำนักงานสาขาสวนผึ้ง โดยการศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาจากพนักงานของบริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น จำนวน 239 คน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และได้นำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทในสาขาจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งไม่ได้ทำการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach เท่ากับ 0.9175 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล และจากการเก็บข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 88.28 ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัย ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับปัญหา ระดับความต้องการ และระดับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัทได้ อยู่ระหว่าง 0.5-1.0

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 140 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัท แล้ว พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัทอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัทอยู่ระหว่าง 6-11 ปี และ ประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน และ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และ 9.6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามสาขาของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ สาขาขอนแก่น จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือทำงานอยู่ที่สำนักงานสาขาระนองและสาขาน่าน จำนวน 30 คน และ 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 12.3 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่า จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำหน้าที่แผนกบริการ จำนวน 87 คน หรือร้อยละ 41.2 รองลงมา คือแผนกขาย และแผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 34 คน และ 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.4 และ 11.8 ตามลำดับ

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากร

จากการศึกษาในหัวข้อ ปัญหาในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งประเด็นที่ทำการศึกษาประกอบด้วย ด้านนโยบายและแผนในการพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร และด้านการประเมินผลในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งรายละเอียดของผลการศึกษาเป็นดังนี้

1.1 ด้านนโยบายและแผนการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ นโยบาย และแผนการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.61 และเมื่อแยกตามรายข้อแล้ว พบว่า ข้อแรกที่ถูกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง คือ ในแต่ละปีมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานบริษัท รองลงมา คือ บริษัทมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เหมาะสม และในแต่ละปีบริษัทมีการกำหนดแผนในการพัฒนาบุคลากร คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.12 และ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88, 0.77 และ 0.82 ตามลำดับ

1.2 ด้านการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ การจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 และเมื่อแยกตามรายข้อแล้ว พบว่า ข้อแรกที่ถูกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานของบริษัทให้ความสนใจในกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรที่บริษัทจัดขึ้น รองลงมา คือ บริษัทมีการจัดเนื้อหาในการพัฒนาให้สอดคล้องกับโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงาน และบริษัทมีการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าอบรมหรือพัฒนาในแต่ละกิจกรรม คือมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15, 3.12 และ 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87, 0.75 และ 0.85 ตามลำดับ

1.3 การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และเมื่อแยกตามรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่ถูกตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเป็นส่วนมาก 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจริง รองลงมาคือ กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรของบริษัททำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และ การจัดเนื้อหาและกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานของพนักงาน คือมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.35 และ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83, 0.99 และ 0.84 ตามลำดับ

โดยสรุปในเรื่องของปัญหาในการพัฒนาบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นภาพรวมทุกด้าน พบว่า ปัญหาในการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาในด้านนโยบายและแผนในการพัฒนา

บุคลากร และด้านการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11, 3.06 และ 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58, 0.61 และ 0.60 ตามลำดับ

2. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

จากการสอบถามในด้านความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ของพนักงานบริษัทได้ อยู่ระ มอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น นั้น ได้ทำการสอบถามใน 3 ส่วนคือ ส่วนกิจกรรมการพัฒนา บุคลากร ส่วนเนื้อหาในการพัฒนา และส่วนปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสามารถสรุปตาม ประเด็นที่ศึกษา ได้ดังนี้

2.1 กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ กิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และเมื่อจำแนก เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความต้องการในการในการพัฒนา บุคลากร ในเรื่อง กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ท่านต้องการให้บริษัทมี การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รองลงมาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความต้องการ ในการศึกษาดูงานเพิ่มเติม และท่านมีความต้องการในการฝึกอบรม คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และ 0.73 ตามลำดับ

2.2 เนื้อหาในการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ เนื้อหาในการพัฒนาบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และเมื่อจำแนก เป็นรายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความต้องการในการในการพัฒนา บุคลากร ในเรื่อง เนื้อหาในการพัฒนาบุคลากร พบว่า 3 อันดับแรกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ท่านมีความต้องการให้บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้ความ สามารถ รองลงมา คือ ท่านมีความต้องการในการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการ ทำงาน และท่านมีความต้องการเพิ่มความรู้ในด้านความรู้ใหม่ๆ ในธุรกิจรถยนต์ คือมีค่าเฉลี่ยเท่า กับ 4.31, 4.26 และ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75, 0.84 และ 0.75 ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ในด้านปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร จากจำนวนผู้ที่ ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ เนื้อหาในการพัฒนา บุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยง

เบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความต้องการในการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความต้องการวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ ท่านต้องการให้มีงบประมาณเพื่อสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร และท่านมีความต้องการได้รับการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง จากหัวหน้าหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบโดยตรง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.27 และ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70, 0.68 และ 0.71 ตามลำดับ

โดยสรุปในภาพรวมของความต้องการในการพัฒนาบุคลากร พบว่ามีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเป็นรายด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในด้านเนื้อหาในการพัฒนามีมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และในระดับมาก คือ ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในด้าน ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร และด้านกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และ 3.95 ตามลำดับ

3. วิธีการในการพัฒนาบุคลากร

ในหัวข้อวิธีการในการพัฒนาบุคลากร นั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ด้านการประชุมเชิงปฏิบัติการ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการไปทัศนศึกษา และสังเกตวิธีในการทำงาน และด้านการแต่งตั้งโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดตามประเด็นที่ทำการศึกษาได้ดังนี้

3.1 ด้านการฝึกอบรม จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การฝึกอบรม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ ในการฝึกอบรมนั้นมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจน และในการฝึกอบรมมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และ 0.89 ตามลำดับ

3.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการ จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การประชุมเชิงปฏิบัติการ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการฝึกปฏิบัติให้พนักงานและแก้ปัญหาในการทำงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 รองลงมาคือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำให้พนักงานเกิดทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และการประชุมเชิงปฏิบัติการมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประชุมไว้ชัดเจน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และ 0.84 ตามลำดับ

3.3 การศึกษาต่อ จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การศึกษาต่อ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานที่ศึกษาต่อสามารถพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 รองลงมาพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การศึกษาต่อของพนักงานสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัท และบริษัทมีการสำรวจปัญหา ในการทำงานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ ให้พนักงานบริษัทลาศึกษาต่อ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 และ 1.08 ตามลำดับ

3.4 การไปทัศนศึกษาและสังเกตวิธีการทำงาน จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การไปทัศนศึกษาและสังเกตวิธีการทำงาน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การไปศึกษาดูงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 รองลงมาพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ คือ ในการไปทัศนศึกษานั้นสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัท และหน่วยงานที่ไปทัศนศึกษามีลักษณะงานคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับการทำงานของพนักงานบริษัท คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 และ 1.10 ตามลำดับ

3.5 การแต่งตั้งโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน

จากจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 211 คนจาก 4 สำนักงาน ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การแต่งตั้งโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ การแต่งตั้งโยกย้ายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 รองลงมาพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริษัทมีการแต่งตั้งโยกย้ายเพื่อให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน และการแต่งตั้งโยกย้ายของพนักงานบริษัทเป็นไปตามแผนที่วางไว้ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และ 2.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 และ 1.01 ตามลำดับ

โดยสรุปจะเห็นว่า ในหัวข้อ วิธีการในการพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และเมื่อแยกตามรายด้านที่ทำการศึกษา พบว่าด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย 3 อันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการประชุมเชิงปฏิบัติการ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และ 0.67 ส่วนด้านการศึกษาต่อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 จะเห็นว่าในเรื่องของการฝึกอบรม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นเรื่องที่พนักงานของบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเรื่องที่บริษัทสมควรที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในโอกาสต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้นับว่าเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาบุคลากรของบริษัทได้
 อยู่เสมอเตอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ตลอดจนบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำเอา
 ข้อมูลที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานหรือองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียง
 กัน และที่สำคัญคือ บริษัทได้ อยู่เสมอเตอร์ จำกัด สามารถจัดทำแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรได้สอด
 คล้องกับความต้องการ ของพนักงานบริษัท ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท
 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะผลการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. การประเมินผลในการพัฒนาบุคลากร

บริษัทควรให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงานของพนักงานบริษัทเพื่อประกอบในการพิจารณา การให้รางวัล ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งที่สำคัญภายในบริษัท ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานบริษัทที่มีความตั้งใจในการทำงานมาตลอดทั้งปี ตลอดจนจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทในการตั้งใจทำงานเพื่อความสำเร็จของของพนักงาน และเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานซึ่งถ้าหากพนักงานทุกคนตระหนักถึงหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการทำงานอย่างเต็มความสามารถ สุดท้ายก็จะส่งผลดีกับบริษัทในที่สุด

2. บริษัทควรมีการกำหนดนโยบาย และแผนในการพัฒนาบุคลากรไว้ล่วงหน้า เพื่อจะทำให้พนักงานได้ทราบว่า จะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการจัดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรควรสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัท ตลอดจนมีการนำเสนอข่าวสารการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เพื่อจะทำให้พนักงานรู้ทันข่าวสารและความก้าวหน้าในวงการธุรกิจของตนที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่

3. ในการพัฒนาบุคลากรนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญในด้านเนื้อหาของการพัฒนาบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งหัวข้อที่พนักงานมีความต้องการ คือ มีความต้องการในการศึกษาต่อเพื่อนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาใช้ในการพัฒนางาน รองลงมาคือในเรื่อง ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเรื่องที่พนักงานมีความต้องการมากคือ การต้องการสนับสนุนในด้านวิทยากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การสนับสนุนงบประมาณในด้านการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการพัฒนาตนเอง และด้านกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเรื่องที่พนักงานมีความต้องการมากที่สุด คือความต้องการข่าวสารทางวิชาการ การศึกษาสูงๆเพิ่มเติม และการฝึกอบรมตามลำดับ

4. ในด้านวิธีการในการพัฒนาบุคลากร บริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่อง การฝึกอบรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ในเรื่องการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาต่อ แต่เนื่องจากการทำงานที่บริษัทต้องทำตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ ดังนั้นโอกาสที่บริษัทจะสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร ของบริษัทอาจทำได้โดย การอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในตอนพักกลางวัน ในตอนเลิกงาน และในวันอาทิตย์ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ จึงไม่ทำให้กระทบกับงานบริการของบริษัทที่ต้องให้บริการลูกค้าตลอดเวลา