การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายครัวการบิน

AN EVALUATION OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT OF THE STAFF OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED: A CASE STUDY ON CATERING DEPARTMENT

ดร. ไตรมาศ พูลผล[1]
รองศาสตราจารย์ ดร. รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบิน และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบิน กับการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรประจำ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติแบบเปรียบเทียบ t- test & F- test โดยหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการทดสอบสหสัมพันธ์แบบ ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาบุคลากรในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) นโยบายให้การพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ รองลงมาคือ 2) บริษัทมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง 3) บริษัทมีการจัดสถานที่ และบรรยากาศที่สนับสนุนต่อกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร 4) มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และ 5) กิจกรรมพัฒนาบุคลากร จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ส่วนวิธีการพัฒนาบุคลากรพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา และด้าน การสร้าง

---

[1]อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ
[2]อธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

เครือข่ายการพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ 1) จำนวนบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการฝึกอบรม รองลงมาคือ 2) บุคลากรผลิตและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น 3) โครงการพัฒนาบุคลากรมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน 4) การดำเนินงานของบุคลากรมีความสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และ 5) บุคลากรมีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การประเมินผล,ทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the workplace environment factors that influenced the human resource development of the Catering Department staff of Thai Airways International Public Company Limited (2) to study and to compare the personal factors with result of the evaluation of human resource development of the Catering Department staff of Thai Airways International Public Company Limited. The population and samples in this research were the regular staff of Thai Airways International Public Company Limited who work at Suvarnabhumi Airport. The simple random sampling is the Catering Department. And this research typically used application software to analyze and summarize data and information by using these following statistical analysis; and statistic to use (1) Descriptive Statistic to describe the general information, Percentage, Mean, and Standard Deviation. (2) The comparison statistic t- test and F-test by finding the relation between independent variable and dependent variable used the Analysis of Variance (ANOVA) and compare the differentiation by statistically significant 0.05.

Research resolute the staff they had the opinion towards policies that supported human resource development in middle level. The policies consecutively consist of (1) the human resource policy was a part that encourage the occurrence of knowledge searching. (2) The company had a promotion for staff to be able to learn new things in order to do self-development (3) the company had set up the place and the atmosphere to promote the human resource development. (4) There was a public relation that disseminates information about human resource development. And (5) Human resource development activities were

provided in order to increase the operation proficiency of the staff. For the human resource development methods, most of the staff had their opinion towards each field in the middle level as these following details. Training, Seminar and Human Resource Synergy. For the opinions towards results after there was human resource development, most of the staff had their opinions in middle level as these following details. (1) The increasing numbers of staff who had better skills of operation after training. (2) Human resource transferred and produced more efficiency work for the organization. (3) Human resource projects were parts to help the staff to have progressive in their work. (4) The operating of staff was conformed to company's policies. (5) The staff could apply new technology with their operation.

Keywords: evaluation, human resource and human resource development

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำเนียร จวงตระกูล (2553: 555-556) ได้อธิบายเกี่ยวกับบทบาททางยุทธศาสตร์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ด้วยกัน 3 บทบาทซึ่งบทบาททางยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นฐานเพื่อที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การสามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาตั้งแต่ความต้องการของบุคคลที่ต้องการพัฒนาตนเอง หรืออาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นฐานต้องอยู่บนพื้นฐานของการกำหนดปัญหาผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงเพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยกำหนดผลการปฏิบัติการทั้งในระดับองค์การ กระบวนการและระดับบุคคลให้ชัดเจนและแม่นยำ ส่วนบทบาททางยุทธศาสตร์ที่ 2 การแสดงให้เห็นสมรรถนะทางยุทธศาสตร์ของการพัฒนา เป็นยุทธศาสตร์ที่ต้องอาศัยปรัชญาที่สะท้อนมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์การที่สามารถปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นและยึดถือเป็นทรัพยากรอย่างเดียวที่สามารถสร้างใหม่ด้วยวิธีใช้ทรัพยากรอื่นๆ การแสดงสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ให้ปรากฏสามารถทำได้สองวิธีคือ (1) การให้การศึกษาและฝึกอบรมทางด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ และ (2) การเข้าร่วมการแข่งขันในการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยทั้งสองวิธีการดังกล่าวผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องมีทักษะในการวางแผนยุทธศาสตร์และสามารถเป็นผู้นำทางด้านนี้ในองค์การ และบทบาทยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับยุทธศาสตร์ที่ไม่ได้กำหนดไว้ กล่าวคือ การแสดงบทบาทการให้การสนับสนุน และการให้การศึกษา ฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งการเข้าร่วมหรือการเป็นผู้นำในการวางแผนยุทธศาสตร์ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากสถานการณ์ต่างๆ มีการเปลี่ยน แปลงอยู่ตลอดเวลาจึงจำเป็นที่ต้องมีการปรับ เปลี่ยนยุทธศาสตร์สร้างความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะให้กับบุคลากรเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่อาจ

เกิดขึ้นได้อยู่ทุกเมื่อ โดยในส่วนของยุทธศาสตร์ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ (emergency strategies) จำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีจึงสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้เป็นอย่างดีบางครั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถประสบการณ์ ทักษะฝีมือเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการปฏิบัติงานในอนาคตให้ดียิ่งขึ้น องค์การทุกองค์การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น นอกจากการมองว่าบุคคลากรเป็นเพียงทรัพย์สินหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่ามีสภาพเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) องค์การในทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การทางภาครัฐหรือภาคเอกชนส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ การฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสายอาชีพของตนเอง โดยแบ่งออกเป็นสองประการที่สำคัญด้วยกันคือ ประการแรก ความสำคัญต่อองค์การ โดยอาจเป็นนโยบายหรือเป้าหมายขององค์การ ที่ต้องการเห็นบุคคลากรขององค์การมีการพัฒนาไปในแนวทางที่สามารถสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์การได้ รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อีกทางหนึ่ง ที่ทำให้องค์การเกิดความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับในสายตาของคนภายนอก ประการที่สอง ความสำคัญที่มีต่อตัวพนักงานเอง อาจกล่าวได้ว่าบุคคลากรทุกคนต้องได้รับการพัฒนาและการพัฒนาต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ เนื่องจากบุคคลากรทุกคนต้องการความมั่นคง และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ดังนั้นเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการของตนเองบุคคลากรทุกคนต้องได้เรียนรู้และฝึกฝนประสบการณ์ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการเตรียมพร้อมให้กับตนเองเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นความคาดหวังของพนักงานทุกคนในองค์การ (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552: 70) ก่อนที่จะมีการทำแผนพัฒนาบุคลากรองค์การจำเป็นที่จะต้องพิจารณารูปแบบความสอดคล้อง และความต้องการหลักขององค์การ (Organization core Competency) ที่มีการกำหนดไว้ รวมไปถึงวิสัยทัศน์ จุดแข็ง และเป้าหมายขององค์การ ก่อนอื่นต้องทำการวิเคราะห์หาความสามารถ (Competency) ของบุคลากรที่จำเป็นต้องมี เพื่อรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการด้วยกันดังนี้ ประการแรก ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Functional Competency) ที่เกิดขึ้นมาจากการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติงานจริง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะช่วยให้บุคคลากรสามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ ประการที่สอง ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Professional Competency) การพัฒนาในรูปแบบนี้ต้องเป็นการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และต้องถูกจัดทำขึ้นมาอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยปัจจัยหลายประการด้วยกัน เช่น ศักยภาพของบุคลากร การมอบหมายอำนาจหน้าที่ และวัฒนธรรมองค์การหรือหน่วยงาน (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, 2550: 99) โดยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีการพัฒนาด้วยกันหลายลักษณะตามที่ กิ่งพร ทองใบ (2554: 5) ได้กล่าวว่า การ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เป็นการพัฒนาองค์รวมของการพัฒนาบุคคล (individual development) การพัฒนาสายอาชีพ (career development) และการพัฒนาองค์การ (organization development) โดยการพัฒนาบุคคลช่วยให้บุคลากรทราบถึงจุดเด่น และจุดด้อยของตน เพื่อเสริมจุดเด่นขจัดจุดด้อย ทำให้ขีดความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายของบุคคล และองค์การไปพร้อมกัน สำหรับการพัฒนาองค์การสายอาชีพจะเน้นไปที่การวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความสนใจ คุณค่า และสมรรถนะในงาน กิจกรรมและการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติเพื่อพัฒนาทักษะและสมรรถนะในอนาคต โดยบุคคลและองค์การจะต้องมีส่วนร่วมกันในการวางแผนสายอาชีพ การจัดให้มีระบบให้คำปรึกษา การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การประเมิน ผลการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่วนการพัฒนาองค์การมุ่งไปที่การแก้ไขปัญหาองค์การด้วยเทคนิคและวิธีการใหม่ และสร้างสรรค์โดยพยามปรับโครงสร้าง วัฒนธรรม กระบวนการจัดการ และกลยุทธ์ขององค์การให้สอดคล้องกลม กลืนกัน ทำให้องค์การอยู่รอดและเจริญเติบโตในสภาวะแวดล้อมขององค์การได้

บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน จึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากทั้งภายในองค์การ ภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งทางบริษัทฯ ได้ทำการกำหนดแผนและแนวทางเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ที่จะส่งผลและเป็นความเสี่ยงต่อการบริหารงานไว้หลายประการด้วยกัน แต่สิ่งที่องค์การพึงระลึกและให้ความสำคัญอยู่อย่างเสมอ คือเรื่องของการพัฒนาเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในองค์การ มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกส่วนงาน ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนกระทั่งทีมผู้บริหาร เพื่อที่จะเป็นส่วนช่วยเพิ่มพูนทักษะความสามารถให้ครอบคลุมกับทุกส่วนงาน อีกทั้งระบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การยังเป็นส่วนช่วยให้กับองค์การสามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการทำงานจนเป็นมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับกับบุคคลโดยทั่วไปมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบิน

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายครัวการบิน กับการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

สมมติฐานการวิจัย

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่มีความแตกต่างกันออกไป

ระโยชน์ของงานวิจัย

1. ผู้บริหารได้ทราบถึงสภาพของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ และวางแผนการพัฒนาบุคลากร

2. ผู้บริหารสามารถปรับปรุงระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3. บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีโอกาสเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับบริษัทฯ

4. เพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับใช้กับการทำงานภายในองค์การได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งกับทุก องค์การ เพราะการที่จะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ และพร้องที่จะขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแนวทางการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และโดยสรุปได้ดังนี้

คำว่าพัฒนา “development” ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้ความหมายของคำนี้ไว้ว่า หมายถึงทำให้เจริญ เมื่อนำมารวมกับทรัพยากรมนุษย์ ทำให้มีความหมายเฉพาะด้วยความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อุทัย เลาหวิเชียร (2550 : 218) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการพัฒนาบุคคลนั้นเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับสูงขององค์การทุกองค์การจึงต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ทั้งนี้ไม่ว่าองค์การจะทำการสรรหาบุคคลมาอย่างดีและมีคุณสมบัติเพียบพร้อมประการใดก็ตาม ก็ยังจำเป็นที่ต้องมีการให้ความรู้และทักษะเพิ่มเติมเพราะเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในด้านของสภาพแวดล้อมและระบบย่อยที่เกิดขึ้นขององค์การ บุคลากรจึงต้องมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวอยู่เสมอ ไม่ว่าเป็นเรื่องของการรับรู้นโยบาย ความรู้ ทักษะ ค่านิยม ทัศนคติ ซึ่งเป็นเรื่องยากในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไปควบคู่กัน เพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

เสน่ห์ จุ้ยโต (2554:176) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ด้วยกัน 10 ประการ คือ ประการแรกเพื่อสร้างขวัญ ทัศนคติ และความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประการที่สองเพื่อเสนอแนะการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุดแก่บุคลากรขององค์การ ประการที่สาม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ได้ผลผลิตที่สูงสุด ประการที่สี่ เพื่อลดความสิ้นเปลืองและการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ประการที่ห้า เพื่อจัดวางระบบ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประการที่หก เพื่อพัฒนาฝีมือหรือทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้รู้ถึงระบบและวิธีการในการทำงานที่ถูกต้อง ประการที่เจ็ด เพื่อพัฒนาระบบการบริหารโดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรทุกฝ่าย ประการที่แปด เพื่อฝึกฝนบุคคลเตรียมไว้รองรับต่อความเจริญก้าวหน้าของงานและการเพิ่มขยายองค์การหรือตั้งหน่วยงานใหม่ในอนาคต ประการที่เก้าเพื่อจัดหาสินค้าหรือบริการที่ดีแก่ลูกค้าและประชาชน และประการ

สุดท้าย เพื่อช่วยแก้ไข และลดปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอันเกิดจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในวิธีบริหาร

กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ช่วยเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์แก่พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายโภชนาการ นั้นประกอบไปด้วยวิธีการที่หลากหลายด้วยกัน ซึ่งกิจกรรมในแต่ละรูปแบบที่จัดทำขึ้นมาจะเป็นตัวช่วยในการเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมประสบการณ์ด้านวิชาชีพในเฉพาะสาขาวิชา และช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละท่านสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆเหล่านี้ได้โดยตรง โดยกิจกรรมนี้ประกอบด้วย (ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2546: 141 และ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, กมล อดุลพันธ์, 2544: 194) เช่น 1) การบรรยาย (lecture) 2) การประชุม (conference) 3) การสาธิต (demonstration) 4) การศึกษางาน การเป็นผู้ช่วยงาน และการฝึกฝีมือ (understudy, assistantship)(4.1) การศึกษางาน (understudy) (4.2) ผู้ช่วยงาน (assistantship) 5) การอภิปรายกลุ่ม (group discussion) 6) การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) 7) การสัมมนา (seminar) 8) การประชุมแบบ Conference 9) การประชุมระดับหัวหน้างาน (convention) 10) การระดมสมอง (brainstorming) 11) กรณีศึกษา (case study) 12) การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) 13) การปฐมนิเทศ (orientation) และ 14) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (exercise and workshop)

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (training and development model)

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของการอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดที่แพททริคได้พัฒนาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยเน้นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการฝึกอบรมพัฒนาเสร็จสิ้น (แต่ในกรณีที่จะทำการประเมินก่อนการฝึกอบรมและพัฒนา และระหว่างการฝึกอบรมและพัฒนาซึ่งอาจใช้รูปแบบของซิปป์) โดยแนวทางการประเมินประสิทธิผลของการอบรม และพัฒนามีอยู่ด้วยกัน 4 ระดับ ตามที่ (พิศณุ ฟองศรี, 2551: 46-47) ดังนี้

1. การประเมินปฏิกิริยายา (reaction) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับสิ่งที่ประเมิน เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระตรงกับความต้องการหรือไม่ ความคิดเห็นต่อเอกสาร สถานที่ ระยะเวลาของการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมเพียงใด วิยากรมีความเหมาะสมหรือไม่ ความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด รวมทั้งมีความคาดหวังอย่างไรต่อการนำเอาความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการทำงาน

2. การประเมินการเรียนรู้ (learning) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น การเพิ่มขึ้นของการเรียนรู้ก่อน – หลังการฝึกอบรม และพัฒนาเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ทัศนคติ ค่านิยมและทักษะ

3. การประเมินพฤติกรรม (behavior) เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เมื่อกลับไป

ปฏิบัติงาน เช่น การประเมินพฤติกรรมก่อน-หลังการอบรมว่าเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ มีการนำเอาความรู้ทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งการอบรมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้ต้องมีเงื่อนไขด้วยกัน 5 ประการ

3.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาต้องปรับปรุงตนเอง

3.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาต้องรู้จักจุดอ่อนของตนเอง

3.3 ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง

3.4 ต้องมีผู้ชำนาญที่น่าสนใจให้ความช่วยเหลือ

3.5 ต้องมีโอกาสที่จะทำตามความคิดที่เกิดขึ้นใหม่

เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจได้มาจากการสังเกตุ แบบสอบถาม แบบวัดพฤติกรรมก่อน - หลังการฝึกอบรม และแบบบันทึกพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

4. การประเมินผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์การ (results) เป็นการประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบที่เกิดต่อองค์การซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนา เช่น การลดลงของปัจจัยเสี่ยง การเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน/องค์การ การลดลงของต้นทุนค่าใช้จ่าย การเพิ่มกำไร ประโยชน์ต่อผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงาน และองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อศึกษาถึงการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีการกำหนดสมุติฐานการวิจัยที่ต้องการศึกษา กรอบแนวคิด และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรประจำ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยในการนี้ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยทำการเลือกสุ่มมาเพียงหนึ่งส่วนงานจาก 4 ส่วนงาน คือ ส่วนงานบริหารและงานนโยบาย ส่วนธุรกิจการบริการภาคพื้น ส่วนงานธุรกิจครัวการบิน และส่วนธุรกิจการพานิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ซึ่งจากการสุ่มเลือกได้ คือส่วนงานธุรกิจครัวการบิน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานยังบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายงานธุรกิจครัวการบินจำนวน 331 คน ซึ่งในการนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามเป็น 400 ชุด ได้รับกลับคืนมา 345 ชุด คิดเป็น 86.25%

เครื่องมือสำหรับการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม ในการนี้ผู้วิจัยได้สร้าง และประยุกต์เครื่องมือต่างๆ ขึ้นมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหามาตั้งคำถามในแบบ

สอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของการศึกษาจากข้อที่ 1 เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และสถานภาพในการทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 5 การแสดงความคิดเห็น โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะที่มีต่อองค์การเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป โดยทำการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแจกแจงรายละเอียดในรูปตาราง

2. สถิติแบบเปรียบเทียบ t- test & F –test

โดยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการทดสอบสหสัมพันธ์แบบ ANOVA และเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นภาพรวมในระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.93 เมื่อพิจารณารายละเอียดเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่ 1) นโยบายให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.06 2) บริษัทฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.05 3) บริษัทฯ มีการจัดสถานที่และบรรยากาศที่สนับสนุนต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.94 4) มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.93 และ 5) กิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.91

ผลการวิจัยเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แยกเป็นรายด้านดังนี้ 1) ด้านการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.22 2)ด้านการสัมมนา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.04 และ3) ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปาน

กลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 2.90 และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.11

ผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมระดับปานกลาง จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณารายละเอียดตามค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่1) จำนวนบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการฝึกอบรมจากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.21 2) บุคลากรผลิตและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.19 3) โครงการพัฒนาบุคลากรมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.19 4) การดำเนินงานของบุคลากรมีความสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.12 และ5) บุคลากรมีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน จากค่าเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ 3.1

เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าเพศแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ไม่ความแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อายุแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป ในด้านการสัมมนา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป ในด้านนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาบุคลากร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป ในด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนบุคลากรและผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตำแหน่งการทำงานแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับปานกลาง ได้แก่ อันดับ 1 นโยบายให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ๆ รองลงมาคือ อันดับ 2 บริษัทมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง อันดับ 3 บริษัทมีการจัดสถานที่และบรรยากาศที่สนับสนุนต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันดับ 4 มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และอันดับ 5 กิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ส่วนวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม อันดับ 1 บริษัทสนับสนุนการจัดฝึกอบรม และพัฒนาให้กับบุคลากร รองลงมาคือ อันดับ 2 การจัดฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกิจกรรมที่บริษัทให้ความสำคัญและจัดทำอย่างต่อเนื่อง อันดับ 3 หัวเรื่องในการฝึกอบรม และพัฒนามีความสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท อันดับ 4 การฝึกอบรม และพัฒนาเป็นกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรทุกคนในบริษัทเข้าร่วม และอันดับ 5 บุคคลที่เข้ามาเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม และพัฒนาเป็นบุคคลที่มาจากภายนอก

องค์การ ด้านการสัมมนา อันดับ 1 การสัมมนาที่เกิดขึ้นช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร อันดับ 2 การจัดสัมมนาภายในยังเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางของบริษัท อันดับ 3 การจัดสัมมนาแต่ละครั้งช่วยให้ท่านได้ทราบเทคนิคและวิธีการที่นำมาปรับใช้กับปฏิบัติงาน อันดับ 4 หัวเรื่องที่จัดสัมมนาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับสายงานที่ปฏิบัติ และอันดับ 5 บริษัทมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันดับ 1 จัดทำข้อตกลงกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันดับ 2 จัดทำโครงการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกบริษัท อันดับ 3 มีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างบุคคลภายในบริษัท อันดับ 4 ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์การภาครัฐ และเอกชน และอันดับ 5 บุคลากรทุกส่วนงานมีสิทธิเข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์การได้ สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง อันดับ 1 จำนวนบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการฝึกอบรม และพัฒนา รองลงมาคือ อันดับ 2 บุคลากรผลิต และสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น อันดับ 3 โครงการพัฒนาบุคลากรมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน อันดับ 4 การดำเนินงานของบุคลากรมีความสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และอันดับ 5 บุคลากรมีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน จากผลการอภิปรายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป สรุปว่า

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีเพศแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป ในด้านการสัมมนา อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยกลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นด้านการสัมมนาในทิศทางตรงกันข้ามกัน และกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความคิดเห็นด้านนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาการบุคลากรในทิศทางตรงกันข้ามกัน แต่มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป ในด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนบุคลากรและผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาบุคลากร กลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปีและ 16-20 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิตที่ 0.05 ส่วนในด้านผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร กลุ่มระยะเวลาในการทำงานต่างๆ มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามแต่มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีตำแหน่งการทำงานแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย ด้านนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตำแหน่ง Cheap มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้าม กับกลุ่มตำแหน่ง Attendance, Trainee, Cook1-4, Deputy, Deputy Cheap อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการฝึกอบรม กลุ่มตำแหน่ง Attendance มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มตำแหน่ง Cook1-4 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิตที่ 0.05 สำหรับด้านการสัมมนาและด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาบุคลากร กลุ่มตำแหน่ง Attendance มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มตำแหน่ง Trainee, Cook1-4, Cheap อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิตที่ 0.05 และด้านผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตำแหน่ง Cheap มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มตำแหน่ง Attendance, Trainee, Cook1-4 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิตที่ 0.05

การประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีตำแหน่งการทำงานแตกต่างกัน ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ความแตกต่างกันออกไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย ด้านนโยบายที่สนับสนุนต่อการพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรม กลุ่มพนักงานประจำ ด้านการสัมมนา ด้านการสร้างเครือข่ายพัฒนาบุคลากร ด้านผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนาบุคลากร กลุ่มพนักงานประจำ มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้ามกับกลุ่มพนักงานสัญญาจ้างรายวัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางและนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบาย ดังนี้

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสได้รับการพัฒนาจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้กับพนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และสร้างความรู้ใหม่ๆ ให้กับองค์การ

2. ควรมีการสำรวจหาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การฝึกอบรม สัมมนาและการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และแผนกงานที่รับผิดชอบ

3. ควรมีการประเมินและติดตามผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติมากที่สุด โดยเฉพาะความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงาน และวิธีการทำงาน

5. การดูงาน เพิ่มทักษะด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการวินิจฉัยและการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน การใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ จากการได้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน และความต้องการของบุคลากรสายงานต่างๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของสายงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากการแบบประเมินการปฏิบัติงานและรายงานการเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อจัดรูปแบบการพัฒนาให้เหมาะสมกับบุคลากรต่อไป

3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ และการประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อไป

บรรณานุกรม

กิ่งพร ทองใบ. (2554). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 9-15

จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎี และการปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอิรเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

พิสณุ ฟองศรี. (2551). *การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: บริษัท ด่านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (2550). *กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ กมล อดุลพันธ์. (2544). *การพัฒนาบุคคล.* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนิวัช แก้วจำนง. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* สงขลา: บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

อุทัย เลาหวิเชียร. (2550). *รัฐประศาสนศาสตร์: ลักษณะวิชาและมิติต่างๆ* . (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์เสมาธรรม