

แนวทางการพัฒนาตนเองของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ :
กรณีศึกษาบริษัทโฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

Self-Development Of The Store Manager Of Thai Retail Company Promoted From An
Operational Level : A Case Study Of Home Product Center Public Company Limited

ชยุต สังข์สวดศรี

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : วรณวิชนี ถนอมชาติ, พรรรัตน์ แสงงาญ

Abstract

This qualitative research was a case study aiming at studying and collecting self-development approaches stemming from work experience, as well as determining supporting factors for career advancement of store managers of Thai retail companies promoted from an operational level. The data were collected through an in-dept individual interview. The main informants for the research were three store managers of a Thai retail company promoted from an operational level. Home Product Center Public Company Limited was selected as a company for the case study. The data investigation through use of a triangle across the data sources was adopted. The data were collected from the different informants, and they were re-checked by the informants themselves.

The findings revealed that in regard to the self-development approaches of the main informants, it could be divided into three main periods as follows: 1) self-adjustment 2) self-development 3) development for career advancement. There were also relationships between each period. For the self-development approach, there were four steps as follows: 1) need for learning 2) seeking for a way of self-development 3) self-diagnosis and 4) evaluation for self-development. In addition, it was found that regarding the supporting factors for career advancement of the main informants, it could be divided into five factors : 1) personal qualification 2) personal condition 3) company 4) foreman or superior and 5) colleague.

In conclusion, there were relationships between the self-development approaches and the supporting factors for career advancement in each period of the main informants with different characteristics for each period of the time. As a consequence, people relevant to personnel development in Thai retail companies should study and understand the findings of this research so that they would be used as supporting data for personnel development planning organization that was appropriate with the context of retail businesses in Thailand.

Keywords : self-development approach/supporting factor for career advancement

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและรวบรวมแนวทางในการพัฒนาตนเองจากประสบการณ์การทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 3 คนการศึกษานี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจากการตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน และมีการให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบซ้ำ

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงหลักๆ คือ 1) ช่วงปรับตัว 2) ช่วงพัฒนาตนเอง และ 3) ช่วงพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยในแต่ละช่วงจะมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งแนวทางในการพัฒนาตนเองนั้นจะมีอยู่ด้วยกัน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) มีความต้องการที่จะเรียนรู้ 2) การหาวิธีการพัฒนาตนเอง 3) วินิจฉัยตนเอง และ 4) ประเมินผลการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ปัจจัย คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล 2) เจือใจส่วนบุคคล 3) บริษัท 4) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และ 5) เพื่อนร่วมงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวทางในการพัฒนาตนเอง และปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพในแต่ละช่วงของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นมีความสัมพันธ์กัน และมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปตามช่วงเวลา ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ในทั้งค่าปลีกไทย จึงควรศึกษา ทำความเข้าใจผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาตนเอง/ ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนักวิชาการ และผู้บริหารของหลายๆ องค์กรต่างมุ่งเน้นความสำคัญของกลยุทธ์ ไปที่การบริหารคน เพราะเชื่อว่าสังคมเศรษฐกิจของยุคนี้จำเป็นต้องแข่งขันกันที่ระดับทุนความรู้ขององค์กร (Knowledge Economy) แม้ว่าทุนความรู้หรือทุนปัญญาจะเป็นทรัพย์สินประเภทที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) แต่กลับมีพลังความสามารถต่อการสร้างคุณค่าหรือมูลค่าให้กับองค์กรได้มากกว่า การเน้นกลยุทธ์ลงทุนไปที่ทุนทางวัตถุ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2549, หน้า 1) ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรในหลายๆ แห่งจึงเริ่มให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์กันมากขึ้น

ในขณะที่กระแสการบริหารจัดการสมัยใหม่จากต่างประเทศที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคนก็มีส่วนทำให้ผู้บริหารระดับสูงในสถานประกอบการของไทยเริ่มให้ความสนใจ และมีการศึกษาหาความรู้ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กันอย่างจริงจัง จากกระแสดังกล่าวช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยพัฒนาเพิ่มขึ้นไปจากเดิมเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองเห็นว่าความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสังคมไทย ไม่ใช่แค่เพียงการนำเอาความรู้ แนวทาง และเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นจากต่างประเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยเท่านั้น แต่สิ่งที่สังคมไทยควรให้ความสำคัญควบคู่กันไปก็คือ การริเริ่มสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นภูมิปัญญาแบบไทยขึ้นมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยยกระดับองค์ความรู้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของไทยให้เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาการจากนานาชาติ

จากแนวความคิดในข้างต้น การศึกษาในครั้งนี้พิจารณาเห็นว่าแท้จริงแล้วองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยนั้นมีอยู่ในตัวของคนไทยทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในองค์กรธุรกิจไทยมาอย่างยาวนาน ซึ่งหากพิจารณาไปในรายละเอียดจะพบว่า ประสบการณ์ชีวิตคือสิ่งที่แต่ละบุคคลได้ประสบพบเจอในแต่ละช่วงเวลาที่ผ่านมาในชีวิต ซึ่งคนทุกคนสามารถเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ที่ผ่านมาในอดีตทั้งเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดี ดังนั้น การที่มีโอกาสได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็เปรียบเสมือนการได้เข้าไปอ่านหนังสือในห้องสมุดขนาดใหญ่ที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้มากมายที่ได้มาจากการสะสมประสบการณ์ซึ่งถือเป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะ และเจตคติด้วยการนำเอาประสบการณ์เดิมของผู้เรียนรู้มาบูรณาการเพื่อสร้างการเรียนรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น (ดวงพร สอาด, 2547, หน้า 2)

บริษัท โคมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ถือเป็นหนึ่ง ในห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีคนไทยเป็นเจ้าของ และมีทีมผู้บริหารเป็นคนไทย ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกสินค้าเพื่อการก่อสร้าง ตกแต่ง และซ่อมแซม บ้านและที่อยู่อาศัย พร้อมกับการให้บริการอย่างครบวงจร นอกจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังมีนโยบายที่จะมีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองเพื่อสร้างโอกาสด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เห็นได้จากการที่บริษัทฯ มีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม (Training Center) เพื่อพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับความหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงาน จึงทำให้บริษัทฯ มีความน่าสนใจในแง่บทบาทที่มีความ

สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร (บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน), 2554, หน้า 3)

บุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) นั้น ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในส่วนพื้นที่ขายของห้างแต่ละสาขา โดยในแต่ละสาขามีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บริหารสูงสุด ที่รับผิดชอบในการบริหารปัจจัยต่างๆ ทางธุรกิจเพื่อให้ผลประกอบการของสาขาบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ การที่บุคลากรในระดับปฏิบัติการจะเติบโตขึ้นมาเป็นผู้จัดการสาขาได้นั้นต้องใช้ระยะเวลาในการสะสมประสบการณ์การทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของตนเองนานพอสมควร ต้องผ่านประสบการณ์การทำงานทั้งในบทบาทที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับบังคับบัญชา และระดับจัดการ ซึ่งเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ตรงในการทำงานเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้บุคคลผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมีความน่าสนใจทั้งในแง่ของประสบการณ์การทำงานส่วนบุคคล และแนวทางในการพัฒนาตนเองที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพจนประสบความสำเร็จจนถึงปัจจุบัน

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนาตนเอง และปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาในห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ เนื่องจากกรณีที่เลือกศึกษา มีความน่าสนใจ และมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่มุ่งเน้นที่จะริเริ่มสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคนที่เหมาะสมกับการทำงานภายใต้บริบทของสังคมไทย จากเหตุผลดังกล่าวในข้างต้นผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่มีโอกาสได้ศึกษา และผู้ที่ทำงานอยู่ในห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในแง่การนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิต และเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงผู้ที่ประกอบวิชาชีพบริหารงานบุคคลในธุรกิจค้าปลีกที่จะได้มีโอกาสศึกษา ทำความเข้าใจเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย และที่สำคัญผลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการพัฒนาคนภายใต้บริบทแบบไทย ของห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นอีกหนึ่งหนทางที่จะช่วยสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของไทยเราพัฒนาเพิ่มขึ้นไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและรวบรวมแนวทางในการพัฒนาตนเองจากประสบการณ์การทำงานของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้จัดการสาขาของบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผู้ให้ข้อมูลถูกเลือกด้วยวิธีการเลือกแบบกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า (criterion) โดยการเลือกเฉพาะกรณีที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้เท่านั้น ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลว่าต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 10 ปี และมีความเต็มใจที่จะเล่าประสบการณ์ตรงของตนเองเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางในการพัฒนาตนเองและปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพจากประสบการณ์ของผู้จัดการสาขาของบริษัทโฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อสำรวจแนวทางในการพัฒนาตนเองซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) ความปรารถนาในการเรียนรู้ 2) การวินิจฉัยตนเอง 3) การกำหนดเป้าหมาย 4) การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม 5) การสรรหาเพื่อน 6) ความอดทน ต่อสู้ และความพยายามและ 7) การประเมินผลด้วยตนเอง ตามแนวคิดของเมกกินสัน และเพคเลอร์ (Megginson and Pedler, 1992, pp.4-7, หน้า 4)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2556 ถึงกุมภาพันธ์ 2557 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประเภทกรณีศึกษา (Case Study) โดยมีกระบวนการดังนี้

สร้างสรรค์นิยม (Constructivism) เป็นพื้นฐานของการวิจัย ซึ่งมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาตนเอง และปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพจากประสบการณ์ของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักและกรณีที่เลือกศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการสาขาของ บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ

กรณีที่เลือกศึกษา คือ การศึกษาแนวทางในการพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูล เครื่องบันทึกเสียง แบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กิ่งโครงสร้าง และตัวผู้วิจัยเอง

4. วิธีการสร้างเครื่องมือ

วิธีการศึกษานี้ใช้การรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาตนเองและปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพจากประสบการณ์การทำงาน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นรายบุคคลเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และใช้แนวคำถามการวิจัยเบื้องต้นเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การรวบรวมข้อมูล

5.1 ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา (Case study) เพื่อให้ผู้วิจัยมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมถึงขอคำแนะนำจากบุคคลผู้มีความรู้เกี่ยวกับการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ

5.2 ติดต่อประสานงานกับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือในการนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

5.3 แนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลหลัก พร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการเก็บข้อมูล และทำการศึกษาดำเนินการดำเนินงานของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านเพื่อจัดเวลาที่เหมาะสมในการเข้าสัมภาษณ์

5.4 เก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งโครงสร้าง จากนั้นถอดคำพูดจากเทปบันทึกเสียงแบบคำต่อคำเพื่อให้ได้รายละเอียดที่ครบถ้วน โดยทำวันต่อวัน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กันไประหว่างเก็บข้อมูล

5.5 รวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อจัดระบบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการเก็บข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสาร และข้อมูลที่เป็นระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์

5.6 พิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ว่าสามารถตอบคำถามวิจัยเพียงพอครบถ้วนหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงเตรียมการสัมภาษณ์ในครั้งต่อไป

6. การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งประเมินได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคำถามของการสัมภาษณ์ และผู้เก็บข้อมูล ซึ่งสรุปแนวทางการดำเนินการเป็นขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ

6.1 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลจาก การตรวจสอบสามเส้าข้ามแหล่งข้อมูล (Date Triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน และมีการให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบซ้ำ (Member Checking) โดยการให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบข้อมูลซ้ำอีกครั้งว่าข้อมูลที่ผู้ให้ข้อมูลให้มาหรือการตีความหมายของผู้วิจัยมีความถูกต้องแม่นยำตามที่ผู้วิจัยต้องการสื่อสารหรือไม่

6.2 ความคงที่ของการวิจัย (Consistency) ดำเนินการโดยการควบคุมการสัมภาษณ์ให้มีความคงที่สม่ำเสมอ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และประเมินความคงที่ของแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ด้วยการทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความเที่ยงตรงของแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์

6.3 การยืนยันผลการวิจัย (Confirm ability) ผลการวิจัยซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองนั้น จะถูกรวบรวมและนำเสนอภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อยืนยันผลการวิจัยที่สอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) ตามรูปแบบของ Stake (Stake, 1995 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553, หน้า 5) ซึ่งกำหนดขั้นตอนหลักไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการแยกประเภทข้อมูล

1. ทำการทบทวนข้อมูลเพื่อกำหนดประเด็น ที่น่าสนใจหรือที่มีความสำคัญขึ้นมาโดยจะพิจารณาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการทำงานวิจัย

2. นำประเด็นที่ได้จากขั้นตอนแรกมาทำการจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นตามประเด็นที่วางไว้

3. ประมวลข้อมูลที่มีคำหลัก (Keyword) ที่ตรงกับประเด็นที่จะวิเคราะห์ไว้เป็นหมวดหมู่

ขั้นตอนการตีความหมายโดยตรง

1. อ่านและทบทวนข้อมูล จากนั้นจึงหาความเชื่อมโยงของแต่ละประเด็น
2. สร้างคำอธิบายที่เป็นไปได้จากหมวดหมู่ของข้อมูล ประเด็นและความเชื่อมโยงของประเด็น
3. ทบทวนหาข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลที่ขัดแย้งกับคำอธิบาย และข้อมูลที่สนับสนุนคำอธิบาย หากพบว่ามีกรณีที่ขัดแย้งกับข้อสรุปจะทำการปรับคำอธิบายหรือสร้างคำอธิบายชุดใหม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สามารถอธิบายครอบคลุมกรณีต่างๆ มากที่สุด

ขั้นตอนการกำหนดแบบแผน

1. หารูปแบบที่เป็นส่วนประกอบของคำอธิบายรวมที่เราสร้างขึ้น และค้นหาความสอดคล้อง และมองหาความเป็นไปได้ว่าอะไรเป็นตัวแปรสำคัญในการอธิบายปรากฏการณ์จากข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม
2. สร้างคำอธิบายโดยการเขียนเป็นแผนผังแสดงความสัมพันธ์ของเหตุปัจจัยต่างๆ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ว่ามีเหตุมีปัจจัย หรือมีความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ อย่างไร

ขั้นตอนการกำหนดการนำไปปรับใช้

1. กำหนดบทสรุปรวมที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์จากกรณีศึกษา

8. จรรยาบรรณนักวิจัย

การศึกษาคำนี้ ได้ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐาน 3 ประการ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวิจัยเกี่ยวกับคนตามแนวทางของชาย โพธิสิดา (2554) ดังนี้

1. การขอความยินยอมโดยให้ข้อมูลให้เพียงพอก่อน
2. การรักษาความลับของแหล่งข้อมูล
3. การป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดกับแหล่งข้อมูลอันเนื่องจากการที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย

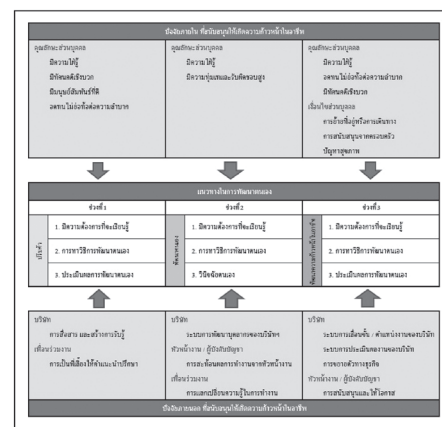
9. ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาในสถานที่เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือนคือ ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2556 ถึงกุมภาพันธ์ 2557

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

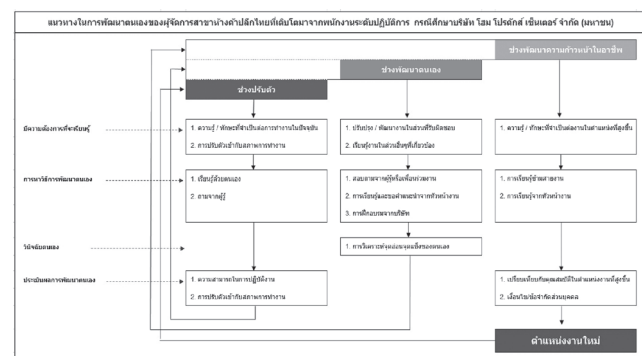
จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในครั้งนี้พบว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล มีความหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกันในประเด็นต่างๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อมูลที่ได้ถึงจุดอิ่มตัวแล้ว ดังนั้น ผู้วิจัยหยุดการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลไว้ที่ 3 ราย

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมพบว่า แนวทางในการพัฒนาตนเอง และปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีก ที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) นั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงหลักๆ ซึ่งในแต่ละช่วงจะมีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังพบว่าแนวทางในการพัฒนาตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยสามารถสรุปให้เห็นด้วยแผนภาพที่ 1 ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางในการพัฒนาตนเองกับปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

สำหรับแนวทางการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น จะมียุทธศาสตร์ทั้งหมด 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) มีความต้องการที่จะเรียนรู้ 2) การหาวิธีการพัฒนาตนเอง 3) วิจัยตนเอง และ 4) ประเมินผลการพัฒนาตนเอง โดยทั้ง 4 ขั้นตอนนี้จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปตามช่วงประสบการณ์การทำงานในแต่ละตำแหน่งงานดังสรุปให้เห็นด้วยแผนภาพที่ 2 ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แนวทางในการพัฒนาตนเองกับของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1. ช่วงปรับตัว

ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการประเมินตนเองว่าสามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรได้หรือไม่ ทั้งนี้ ช่วงเวลาดังกล่าวจะเป็นช่วงเวลาสั้นๆ ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีความต้องการที่จะเรียนรู้ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ทำงาน และลักษณะนิสัยของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นสำคัญ ในช่วงเวลานี้เพื่อนร่วมงานจะมีส่วนสำคัญที่จะช่วยเป็นพี่เลี้ยง คอยให้คำแนะนำปรึกษาซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีขึ้น ซึ่งแนวทางในการพัฒนาตนเองในช่วงนี้จะรูปแบบที่ไม่เป็นทางการนัก

จากการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงปรับตัวสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 มีความต้องการที่จะเรียนรู้

ในช่วงเวลาของการปรับตัวนั้น ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีความต้องการที่จะเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานในบทบาทใหม่ที่ได้รับอยู่ 2 เรื่องหลักๆ คือ 1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน และ 2) วิธีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การหาวิธีการพัฒนาตนเอง

ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลานั้น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรได้ จากการศึกษพบว่าวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลหลักใช้ในการพัฒนาตนเองในช่วงของการปรับตัวนั้นจะประกอบไปด้วย 2 วิธีการหลักๆ คือ 1) วิธีการสอบถามจากผู้รู้หรือเพื่อนร่วมงาน และ 2) การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผลการพัฒนาตนเอง

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของแนวทางในการพัฒนาตนเองในช่วงเวลาการปรับตัว ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความต้องการที่จะเรียนรู้ และมีการหาวิธีการพัฒนาตนเองแล้ว ทั้งนี้ หลังจากผู้ให้ข้อมูลหลักได้พยายามที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ได้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองว่าสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน หรือสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานได้หรือไม่

2. ช่วงพัฒนาตนเอง

ในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ให้ข้อมูลหลักจะให้ความสำคัญกับเรื่องของการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ในส่วนที่รับผิดชอบมากขึ้น โดยผู้ให้ข้อมูลหลักจะพยายามที่จะพัฒนาตนเองทั้งใน

แนวตั้งและแนวราบ โดยในการพัฒนาในแนวตั้ง หมายถึง การที่ผู้ให้ข้อมูลหลักจะพยายามเรียนรู้เพื่อปรับปรุงงานของตนเองโดยเน้นเรื่องของการลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากประจำที่ทำอยู่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนางานประจำที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น ส่วนการพัฒนาตนเองในแนวราบนั้นหมายถึง การที่ผู้ให้ข้อมูลหลักจะพยายามที่จะเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตนเองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นจะเป็นส่วนเอื้อให้การทำงานประจำของผู้ให้ข้อมูลหลักมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตนเองนั้นยังมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลแตกต่างจากคนอื่น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานสำหรับในช่วงของการพัฒนางานนั้น คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลหลักคือปัจจัยสำคัญของการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงพัฒนาตนเองจะมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการนัก

จากการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 มีความต้องการที่จะเรียนรู้

จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาตนเองที่เริ่มจากการที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความต้องการที่จะเรียนรู้เช่นเดียวกับช่วงของการปรับตัว แต่จะแตกต่างกันตรงที่วัตถุประสงค์ของความต้องการที่จะเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปจากเดิมที่มุ่งเรียนรู้สิ่งจำเป็นต่อการทำงานและการปรับตัว มาเป็นความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อที่จะพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ความต้องการในการเรียนรู้ในช่วงของการพัฒนาตนเองสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ 1) การลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากประจำที่ทำอยู่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 2) พยายามที่จะเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประจำของตนเองมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การหาวิธีการพัฒนาตนเอง

จากการศึกษาพบว่า เมื่อผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความต้องการที่จะเรียนรู้ ก็จะมีการหาวิธีการพัฒนาตนเองหรือวิธีการที่จะทำให้รู้ในสิ่งที่เกิดความต้องการหรือสนใจ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าวิธีการที่ผู้ให้ข้อมูลหลักใช้ในการพัฒนาตนเองนั้นจะประกอบไปด้วย 3 วิธีการหลักๆ คือ 1) วิธีการสอบถามจากผู้รู้หรือเพื่อนร่วมงาน 2) วิธีการเรียนรู้และขอคำแนะนำจากหัวหน้างาน และ 3) วิธีการเข้ารับการฝึกอบรมจากทางบริษัทฯ

ขั้นตอนที่ 3 วินิจฉัยตนเอง

จากการศึกษาพบว่า ในขั้นที่ 3 ของแนวทางการพัฒนาตนเองในช่วงการพัฒนางานนั้นจะแตกต่างจากแนวทางในการพัฒนาตนเองในขั้นตอนที่ 3 ของช่วงปรับตัว ทั้งนี้ เนื่องจาก

เป้าหมายในการพัฒนาตนเองที่แตกต่างกันออกไป ในขั้นตอนนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการวินิจฉัยตนเอง ถึงจุดเด่น และจุดที่ต้องพัฒนาตนเองเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3. ช่วงพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ในช่วงเวลานี้จะสังเกตเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีและสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยในช่วงเวลานี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับความคาดหวังของบริษัทที่มีต่อตำแหน่งงานที่สูงกว่าตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงเวลานั้นๆ ในขณะเดียวกันเรื่องของการสร้างผลงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ การพัฒนาตนเองในช่วงนี้จะค่อนข้างเป็นรูปแบบที่เป็นทางการและหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการที่จะสนับสนุนและให้โอกาส

จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพสามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 มีความต้องการที่จะเรียนรู้

เริ่มต้นจากการที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความต้องการที่จะเรียนรู้ก่อนเป็นอันดับแรก โดยวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ในช่วง

ของการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพนั้นจะมุ่งไปที่ความต้องการในการเรียนรู้ต่อความรู้หรือทักษะในงานที่มีตำแหน่งสูงขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับตนเองในการที่จะก้าวหน้าในอาชีพได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 การหาวิธีการพัฒนาตนเอง

ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการหาวิธีการพัฒนาตนเองที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของความต้องการที่จะเรียนรู้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้งนี้ จะเน้นไปที่การเรียนรู้ข้ามสายงานมากขึ้นเนื่องจากการที่ผู้ให้ข้อมูลหลักจะเติบโตขึ้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้นั้น จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้งานอื่นๆ นอกเนื่องจากงานที่รับผิดชอบอยู่โดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนงานขายซึ่งถือเป็นสายงานหลักของธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลการพัฒนาตนเอง

เป็นช่วงสุดท้ายก่อนที่จะเติบโตขึ้นไปในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองว่าจะสามารถที่จะเติบโตไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้หรือไม่

สำหรับปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยภายใน และ 2) ปัจจัยภายนอก ดังสรุปให้เห็นด้วยแผนภาพที่ 3 ได้ดังนี้

	ปัจจัย	ช่วงปรับตัว	ช่วงพัฒนาตนเอง	ช่วงพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ
ภายใน	1. คุณลักษณะส่วนบุคคล	มีความใฝ่รู้ มีทัศนคติเชิงบวก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อดทนไม่ย่อท้อต่อความลำบาก	มีความใฝ่รู้ มีความทุ่มเทและรับผิดชอบสูง -	มีความใฝ่รู้ อดทนไม่ย่อท้อต่อความลำบาก มีทัศนคติเชิงบวก -
	2. เงื่อนไขส่วนบุคคล	- - -	- - -	การย้ายที่อยู่หรือการเดินทาง การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาสุขภาพ
ภายนอก	1. บริษัท	การสื่อสาร และสร้างการรับรู้ -	ระบบการพัฒนาศักยภาพของบริษัท -	ระบบการเลื่อนขั้น/ตำแหน่งงานของบริษัท ระบบการประเมินผลงานของบริษัท การขยายตัวทางธุรกิจ
	2. หัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา	-	การสะท้อนผลการทำงานจากหัวหน้างาน	การสนับสนุน และให้โอกาส
	3. เพื่อนร่วมงาน	การเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำปรึกษา	การแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน	-

แผนภาพที่ 3 ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยย่อย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในปัจจัยภายในที่สำคัญมาก ที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้ เนื่องจากคุณลักษณะส่วนบุคคลคือสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความโดดเด่นกว่าผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการสาขาห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีด้วยกันอยู่ 5 คุณลักษณะ ดังนี้

1.1 มีความใฝ่รู้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านจะมีลักษณะพฤติกรรมที่พยายามที่จะหาความรู้เพิ่มเติมให้แก่ตนเอง อาทิเช่น จากการสอบถามจากผู้รู้ การเข้าไปช่วยเหลืองานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองเพื่อสร้างโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยคุณลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากความไม่รู้ในการทำงานได้

1.2 มีทัศนคติเชิงบวก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านนั้นจะมีทัศนคติในเชิงบวกในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่พบ

1.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้รับความช่วยเหลือ หรือความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง

1.4 อดทนไม่ย่อท้อต่อความลำบาก

จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของความเป็นผู้ที่มีความอดทนไม่ย่อท้อต่อความลำบาก เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักไม่ย่อท้อต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่พบในการพัฒนาตนเอง

1.5 มีความทุ่มเทและรับผิดชอบสูง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านจะมีคุณลักษณะของผู้ที่มีความทุ่มเท และรับผิดชอบสูง ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถที่จะพัฒนาตนเอง รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในงานได้ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

2. เงื่อนไขส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า เงื่อนไขส่วนบุคคลเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้ สามารถจำแนกลักษณะของเงื่อนไขส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การย้ายที่อยู่หรือการเดินทาง

ความพร้อมในการโยกย้ายสาขาของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่การเลื่อนตำแหน่งพนักงานทางบริษัทจะให้ผู้ปฏิบัติงานไปเติบโตในต่างสาขากัน หรือสาขาที่เปิดใหม่ ดังนั้นหากผู้ปฏิบัติงานมีข้อจำกัดในเรื่องของความพร้อมในการโยกย้ายสาขาก็จะทำให้เสียโอกาสที่จะเติบโตในอาชีพ

2.2 การสนับสนุนจากครอบครัว

การทำงานในธุรกิจค้าปลีกนั้นเรื่องของเวลาในการปฏิบัติ วันหยุดโดยเฉพาะพนักงานประจำสาขาจะไม่เหมือนกับงานสำนักงานโดยทั่วไป ดังนั้น การบริหารเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวจึงเป็นเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานต้องสร้างจุดสมดุลให้ได้ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวนี้จะมีผลต่อความทุ่มเท และข้อจำกัดในการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้น การสนับสนุนจากครอบครัวจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.3 ปัญหาสุขภาพ

ปัญหาสุขภาพของผู้ให้ข้อมูลหลักจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน และความทุ่มเทในการทำงานเช่นกัน ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดตัวหนึ่งที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน การที่บุคคลมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงย่อมจะทำให้เป็นข้อได้เปรียบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นๆ ในแง่ของความพร้อมของสภาพร่างกายในการทำงาน บุคลิกภาพที่ดีที่เอื้อต่องานขายงานบริการในธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. บริษัท

จากการศึกษาพบว่า บริษัทเป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน โดยจะเป็นมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย และระบบในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาตนเอง และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 การสื่อสารและสร้างการรับรู้

บริษัทมีการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องของโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบอย่างชัดเจนผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น ทั้งนี้ การสื่อสารดังกล่าวจะช่วยสร้างการรับรู้ และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยากที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในอาชีพ

1.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรของบริษัท

ระบบการพัฒนาบุคลากรของบริษัทเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากร ซึ่งเป็นโปรแกรมที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อสนับสนุน และพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมรองรับต่อการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

1.3 ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีการวางระบบการเลื่อนตำแหน่งงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งระบบการเลื่อนตำแหน่งงานดังกล่าวมีส่วนสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้อยู่ในมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ เพื่อโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ระบบการประเมินผลงานของบริษัท

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ชัดเจนซึ่งผลการประเมินจะเป็นตัวหนึ่งที่สะท้อนผลงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

1.5 การขยายตัวทางธุรกิจ

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีการขยายสาขาในแต่ละปีค่อนข้างมาก ซึ่งการขยายตัวของธุรกิจนั้นจะมีผลโดยตรงต่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานในสาขา ทั้งนี้ เนื่องจากบริษัทมีนโยบายที่จะให้โอกาสบุคลากรภายในที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งสามารถเติบโตในตำแหน่งที่สูงขึ้นของสาขาที่เปิดใหม่ได้

2. หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา

หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนในการสนับสนุน และให้โอกาสแก่ผู้ให้ข้อมูลหลักในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงยังมีส่วนช่วยในการสะท้อนให้เห็นถึงจุดที่ผู้ให้ข้อมูลหลักจำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในอนาคต โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วนคือ

2.1 การสะท้อนผลการทำงาน หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาจะมีส่วนช่วยในการที่จะสะท้อนผลการทำงานให้พนักงานรับ

ทราบเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ผ่านระบบการประเมินผลงานของบริษัทซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ

2.2 การสนับสนุนและให้โอกาส

หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาจะมีส่วนในการสนับสนุนและให้โอกาสแก่พนักงานผ่านวิธีการสอนงาน และให้โอกาสในการเปลี่ยนงานเพื่อเรียนรู้งานในส่วนอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

3. เพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพในช่วงเริ่มต้น ช่วยสะท้อนให้ผู้ให้ข้อมูลหลักทราบถึงจุดที่ควรต้องปรับปรุงหรือพัฒนา รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การช่วยเหลือและให้กำลังใจโดยเพื่อนร่วมงานจะมีบทบาทมากในช่วงแรกของการปรับตัวของพนักงาน โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

3.1 การเป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำปรึกษา

ในช่วงแรกของการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานมากกว่าจะมีส่วนช่วยในเรื่องการปรับตัวให้กับพนักงานใหม่ในแง่ของการเป็นที่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำปรึกษา ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้ดีขึ้นก็คือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานซึ่งถือเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลข้อหนึ่ง ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3.2 การแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน

การแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะเกิดขึ้นมากในช่วงของการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยพนักงานจะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ดีขึ้น ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันคือการที่เป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้ของพนักงานซึ่งถือเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลข้อหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนางานได้ดียิ่งขึ้น

จากการสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตนเองของผู้จัดการสาขาที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่า มีขั้นตอนหลักอยู่ 4 ขั้นตอน คือ 1) มีความต้องการที่จะเรียนรู้ 2) การหาวิธีการพัฒนาตนเอง 3) การวินิจฉัยตนเอง และ 4) การประเมินผลการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมกกินสัน และเพดเลอร์ (Megginson & Pedler, 1992, pp. 4-7) ที่กล่าวว่า แนวทางในการพัฒนาตนเองนั้น เป็นกระบวนการที่บุคคลต้องการเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งในกระบวนการพัฒนา

ตนเองนั้นจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ประกอบกัน ซึ่งได้แก่ ความปรารถนาที่จะเรียนรู้, การวินิจฉัยตนเอง, การกำหนดเป้าหมาย, การแสวงหาทรัพยากรที่เหมาะสม, การสรรหาเพื่อน, ความอดทน ต่อสู้ และความพยายาม และการประเมินผลด้วยตนเอง

นอกจากนี้ แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้จัดการสาขา ผู้จัดการสาขาที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาศิริทิพย์ทิพย์ธรรมคุณ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พบว่า พนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีความคิดเห็นด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องมาจากพนักงานมีความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในงานอยู่เสมอ และวางแผนการพัฒนาตนเองไว้อย่างชัดเจน มีการปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำเสมอและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบผลสำเร็จ (ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ, 2553, หน้า 7)

ทั้งนี้ จากการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

จากการสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัย ที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการสาขาของห้างค้าปลีกไทยที่เติบโตมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) นั้นพบว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน สำหรับปัจจัยภายในที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยย่อย คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล และ 2) เงื่อนไขส่วนบุคคล
2. ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถจำแนกออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) บริษัท 2) หัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชาและ 3) เพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปานทิพย์ บุญยะสุด ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพนั้นมี 3 ด้าน คือ องค์กร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสามด้านมีความสำคัญ

ต่อกันเนื่องจาก องค์กรและผู้บริหารมีส่วนสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความก้าวหน้า จากการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานที่ดีย่อมส่งผลให้องค์กรได้รับความเชื่อถือจากประชาชน (ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540, หน้า 8) และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรักษพล พันธุ์ชาติ ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น ได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในตำแหน่งหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลระดับต่างๆ ภายในหน่วยงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความยุติธรรม การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นสุขภาพทางกายหรือสุขภาพทางจิตใจ (รักษพล พันธุ์ชาติ, 2545, หน้า 9) นอกจากนี้ยังพบว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ ที่กล่าวว่า การพัฒนาอาชีพมิใช่กิจกรรมระหว่างองค์กรและบุคลากรที่จำกัดความสัมพันธ์อยู่ในวงแคบเท่านั้น แต่การพัฒนาอาชีพจะมีความสัมพันธ์กับบุคลากรหลายกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายสมควรต้องเข้าใจเป้าหมายและความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้การพัฒนาอาชีพมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยกลุ่มบุคคลและบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพจะประกอบไปด้วย 1) บุคลากร 2) ผู้บังคับบัญชา 3) หน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และ 4) องค์กร (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์, 2554, หน้า 10) ในขณะเดียวกันก็พบว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีความแตกต่างจากผลงานวิจัยของสุทธิมน ศรีโชติ ที่ศึกษาเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของบัณฑิตสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในอาชีพ คือ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ปีที่จบการศึกษา วุฒิการศึกษาที่ใช้เมื่อแรกเข้าปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วิธีการและเหตุผลเข้าปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและสายงาน รวมทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ผลการปฏิบัติงาน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในอาชีพคือ วัฒนธรรมของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบการพิจารณาความก้าวหน้า และประสบการณ์ในการทำงาน (สุทธิมน ศรีโชติ, 2543, หน้า 11)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในห้างค้าปลีกไทย ควรให้ความสำคัญและปรับแนวทางหรือวิธีการ ในการสนับสนุน และพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับช่วงเวลาในการทำงานของ พนักงาน
2. ผู้ที่ทำงานอยู่ในห้างค้าปลีกไทยที่มีความต้องการความ ก้าวหน้าในอาชีพจึงควรพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ จำเป็นและเอื้อต่อความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังกล่าวจะช่วยให้บุคคล มีความแตกต่างกันในเชิงบวก
3. สำหรับห้างค้าปลีกไทยที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา บุคลากร ควรส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงาน ในองค์กรมีค่านิยม ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ได้นำเสนอไว้กับงานวิจัย ฉบับนี้
4. ทางผู้บริหารของห้างค้าปลีกจึงควรให้ความสำคัญ กับเรื่องของนโยบายในการบริหารบุคลากรหรือจัดกิจกรรมที่จะ ช่วยสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และการใช้ชีวิตส่วนตัวให้ดี มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรที่จะเลือกศึกษา ในธุรกิจอื่นๆ ที่แตกต่างจากกรณีศึกษาในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). การวิจัยเชิงคุณภาพ : เครื่องมือ สร้างความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ กฎหมายธุรกิจ อินเตอร์เนชั่นแนล.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ : อมรินทร์ พรีเมียมติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพรินติ้ง.
- ดวงพร สอาด. (2547). การศึกษาประสบการณ์เกี่ยวกับ เหตุการณ์ในชีวิตการรับรู้ภาวะสูงอายุนและคาดหวังในการ ใช้ชีวิตบั้นปลายของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). (2554).ข้อมูล บริษัท. เข้าถึงได้จาก <http://hmpro-th.listedcompany.com/>

ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคม สงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะ กรณีนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รักษพล พันธุ์ชาติ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าใน อาชีพของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

ศิริทิพย์ ทิพย์ธรรมคุณ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงแรมห้าดาวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุทธิมน ศรีโชติ. (2543). ความก้าวหน้าในอาชีพของบัณฑิต สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการ สังคม. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2549). การจัดทำ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ตามแนวทาง HR Scorecard. กรุงเทพฯ : สำนักงานและพัฒนาระบบ งานบุคคล.

Meggison, D., & Pedler M. (1992). Self development : A Facilitator's Guide. London : McGraw Hill.