

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ ประเทศไทย (จำกัด) มหาชน
โรงงาน PSBG

THE RELATIONSHIPS BETWEEN SATISFACTIONS TOWARDS TRAINING AND
PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEE IN DELTA ELECTONICS (THAILAND) PUBLIC
COMPANY LIMITED IN PSBG PLANT

นางสาวรุจณี ไชยคำ

RUJANEE CHAIYAKUM

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิทยาศาสตรบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

RUJANEE@DELTA.CO.TH

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทำการศึกษปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานบริษัท เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG จำนวน 215 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test, ANOVA และ ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD อีกทั้งทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

จากการศึกษาทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เดลต้า อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.86 อายุระหว่าง 31-35 ปีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.86 สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 66.04 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.72 อายุการทำงาน ระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.28 และเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.91 จากผลการวัดระดับความพึงพอใจของการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างพบว่าระดับความพึงพอใจของการฝึกอบรม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และผลการวัดความผูกพันต่อองค์กรความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัย และผลจากการวัดระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจ
ต่องานที่รับผิดชอบมากขึ้น

บทนำ

ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และทางการเมือง ผสมกับการพัฒนาความ
เจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปิดกว้างด้านตลาดเสรีการค้า ความคิด อีกทั้งเกิดการ
แข่งขันทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในตลาดโลกมากขึ้น ปัจจัยในการผลิตสินค้าและบริการในสถาน
ประกอบการ ประกอบไปด้วยปัจจัยหลักทั้งสิ้น 4 ประการ คือ ดินทุน ที่ดิน การประกอบการ และแรงงาน ซึ่ง
องค์ประกอบโดยรวมทั้งหมดนี้ ถือว่าเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนกันสำหรับก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนทางการดำเนินธุรกิจ
การค้าและการลงทุน ในองค์ประกอบทั้งหมดที่กล่าวข้างต้นนี้ มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยด้าน
แรงงาน (พนักงาน) ปัจจัยนี้ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับเป็นแรงขับเคลื่อนขององค์กร ก่อให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลง การปรับปรุง การพัฒนา การเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร อีกทั้งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิต
สินค้า และการบริการ ทั้งนี้เพราะแรงงาน ก่อให้เกิดความคิด ริเริ่มและเป็นแรงผลักดันให้องค์กรประสบ
ความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยการใช้หลักการกลยุทธ์ขององค์กร การบรรลุเป้าหมาย
และวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรนั้นๆ การ
บังคับบัญชา การบริหารองค์กรที่มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป (ชัยญา ผลอนันต์, 2546) สถานการณ์ปัจจุบัน
ตลาดด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีการแข่งขันสูง องค์กรหรือบริษัทฯ หลายๆ บริษัท ได้พยายามที่ลดต้นทุน
การผลิต โดยการปรับปรุงคุณภาพในการผลิต พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อให้ทันและตอบสนองต่อ
ความต้องการของตลาด ลูกค้า และเพื่อได้รับส่วนแบ่งทางการตลาด การแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้การที่จะเพิ่ม
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กรให้ได้ผลเป็นอย่างดียิ่งขึ้นนั้น ปัจจัยที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ
ปัจจัยหนึ่งคือ การฝึกอบรมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพิ่มขึ้น สิ่งนี้ถือว่า
มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการผลักดันให้องค์กรเกิดการพัฒนา ทั้งเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ และ
ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ พนักงานและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ลดอุบัติเหตุและความ
สูญเสียอันอาจเกิดขึ้นสืบเนื่องจากการที่มีความรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือไม่ชำนาญงานของพนักงาน แนวโน้มของ
เปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันด้านการขยายตัวทางด้านธุรกิจเกิดขึ้นอย่างมากมาย ก่อให้เกิดการแข่งขัน
ทางด้านแรงงานในตลาดโลกสูง ทำให้เกิดการสับเปลี่ยน หมุนเวียน การโยกย้ายทางด้านแรงงานเกิดขึ้นอย่าง
กว้างขวาง ดังนั้นการที่องค์กรให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่กับบุคคลกรเป็นอย่างดี ย่อมก่อให้เกิดผลทางด้าน
เชิงบวก บุคลากรเกิดความพึงพอใจ การรักษามูลค่าที่มีคุณภาพ และศักยภาพ อีกทั้งผลลัพธ์ที่ตามมาคือผูกพัน
ต่อองค์กร รวมทั้งการส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มศักยภาพ และ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานอีกทาง ทั้งนี้เป็นคำถามที่สำคัญสำหรับองค์กร ว่ามีวิธีการใด
เครื่องมือใด หรือเทคโนโลยีใด ที่เหมาะสมเพื่อที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรได้อย่างถูกต้อง
และเหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กรในแต่ละองค์กร ความหลากหลายด้านประชากรที่แตกต่างกัน ความ
หลากหลายทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร การบริหารจัดการของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
การประสานงาน การสั่งการยอมเป็นตัวชี้วัดอย่างดีในการวัดประสิทธิภาพของเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวัด
ประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร จากการพัฒนาวัฒนธรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงาน พบว่า ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน ปียะมาศ พร้อมวงศ์ 2553, หน้า 9) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้คือ คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูง ปริมาณงาน คืองานที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด และค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมและลงทุนน้อย ได้ผลลัพธ์หรือกำไรมากที่สุด ซึ่งการจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีมากขั้นนั้น, รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สถานที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 - 79) ที่ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การอภิปรายกลุ่มที่ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่ม ได้อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบนจวรณ์ พงษ์พันธุ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการอบรม และปัจจัยด้านบรรยากาศภายในองค์กร จากผลการวิจัยทั้ง 3 เรื่องพบว่า การฝึกอบรมส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ โดแนลด์ แอล เกริกแพททริก (อ้างถึงใน เบนจวรณ์ พงษ์พันธุ์ (2553, หน้า 18) แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม “การฝึกอบรมเป็นการช่วยเหลือบุคคลกรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการฝึกอบรมใดๆ ควรจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด” ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ในการบริหารหรือการทำงานใดๆ ก็ตามหากจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรขึ้นได้นั้น นอกจากองค์กรจะมีผู้ที่มีความรู้ และความสามารถในองค์กรแล้ว องค์กรหรือพนักงานนั้น ต้องได้รับการจูงใจอย่างถูกวิธี ทั้งนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษา และทำความเข้าใจพนักงานในองค์กร ว่า บุคลากรเหล่านั้นมีความต้องการหรือความพึงพอใจสิ่งใดจากการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือนอกเหนืองาน เพื่อการจะนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตน หากองค์กรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น การได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ วิธีการปรับเปลี่ยน หลักทางกายภาพศาสตร์ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น ให้ถ่วงแต่ก่อนการลงมือปรับเปลี่ยน ทั้งนี้เพื่อลดอัตราเสี่ยงจากการปรับเปลี่ยนงาน การลาออก ของพนักงานสืบเนื่องจากความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการฝึกอบรมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการศึกษา

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิด แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ซึ่งเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพ คือ คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูง, ปริมาณงาน คืองานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้, เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด, ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมและลงทุนน้อย ได้ผลลัพธ์หรือกำไรมากที่สุด ผนวกกับ งานวิจัยปิยามาศ พร้อมวงศ์ (2553) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) เป็น ความสัมพันธ์ในแง่บวกที่แสดงออกทางพฤติกรรมส่วนบุคคล โดยการทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงาน ผลลัพธ์จากการทุ่มเทออกมานั้นในแง่มุมมองของการวัดผลงาน KPI โดยการพิจารณาเมื่อเปรียบเทียบจากสิ่งที่ทุ่มเท วิธีการปฏิบัติงาน โดยผลลัพธ์ได้จากการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นจากงานนั้นๆ อีกทั้งงานวิจัย น.ต.กวนัญ เกษบุญชู รน. (2550, หน้า 77) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีเพียง ด้านรายได้ เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ผู้วิจัยใช้แนวคิด แนวคิดของ เทียนฉาย ธีระนันท์ (2532 : 2) อ้างถึงใน รัชนิพร นาพุทธา (2549) ได้กล่าวถึง การประเมินการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพภายนอกของระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณา ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การประเมินผล การประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม, สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน, สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน, สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการ

ฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมีทัศนคติที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทัศนคติต่อวิทยากรฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน, สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ, วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท การุญไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, สุขานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 82) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีจำนวนการฝึกอบรม 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม วิทยากร ความรู้สึกหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5, 6 – 10 และมากกว่า 10 ครั้ง มีทัศนคติในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง, สุขานันท์ เปรมกมล (2546 : 78 -79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม กระตือรือร้น และตื่นตัวอยู่เสมอ และประสบการณ์ของวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง, รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า เอกสารประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง, สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่องสื่อ วัตถุประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง, กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย

จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก, วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 74) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นรายด้านโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง, กาญจนา สุกรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวิธีการประเมินผลหลังการฝึกอบรม และแจกแบบสอบถามก่อนการฝึกอบรมในระดับมาก และพนักงานมีความเห็นว่า การประเมินผลช่วยให้หลักสูตรต่างๆ ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น, กาญจนา สุกรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรมในเรื่อง วิธีการประชาสัมพันธ์ขององค์กรในระดับปานกลาง, สุรพล ไมยวงษ์ (2532 : 66) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยทางด้านจำนวนชั่วโมงเรียนมีส่วนสัมพันธ์กับการฝึกอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไป, สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความชัดเจน ความสอดคล้องและสามารถคาดหวังประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับดี, รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ์ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า ในด้านงบประมาณที่องค์กรจัดให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับ และพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 462 คน กำหนดประชากรขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{462}{1 + (462 \times 0.05^2)} \\
 &= 215 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

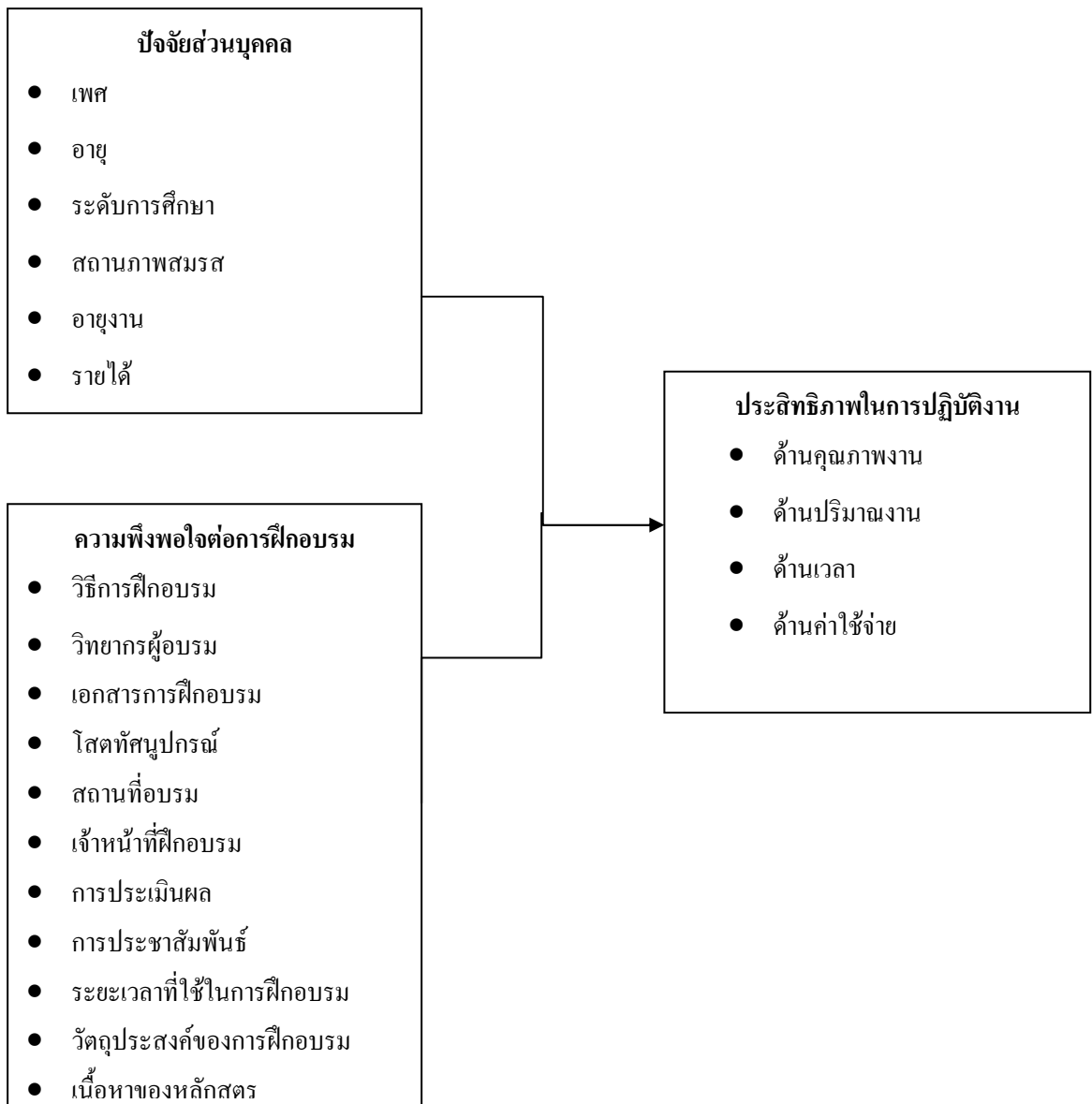
e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 215 คน

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทางสถิติดำเนินการ โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) สำหรับเพื่อทำการข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายโครงสร้างการฝึกอบรม ลักษณะองค์กร คุณลักษณะงาน ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาตนเองและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ละด้าน โดยการใช้สถิติ คือค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับค่าสถิติ t-test เพื่อใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือ ลักษณะทางบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและ ค่าสถิติ One Way ANOVA การวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยแบ่งออกเป็น อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ กับความต้องการในการฝึกอบรม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการใช้สถิติ Pearson Correlation

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลต้าอีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 215 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.86 อายุระหว่าง 31-35 ปีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.86 สถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ

66.04 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.72 อายุการทำงาน ระหว่าง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.28 และเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.91

จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คนมีความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18

จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.18

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ผลดังนี้ สมมติฐานที่ 1 เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 2 อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสมมติฐานที่ 4 รายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=0.628$) โดยมีระดับนัยสำคัญ .01

อภิปรายผล

รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายและโดยใช้วิธีการฝึกปฏิบัติ จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายและโดยใช้วิธีการฝึกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน แปลผลได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยายและโดยใช้วิธีการฝึกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้วิจัยอธิบายได้ดังนี้ พนักงาน บริษัท เอลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG ต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม โดยการฝึกอบรม Gary S. Becker (อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ. 2540 : 231) ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ 1) การฝึกอบรมแบบทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่ได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้โดยกว้าง ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้นั้นๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย และ 2) การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของบริษัท หรือหน่วยงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะ และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานที่ได้รับการฝึกอบรมเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา เนื่องจาก

ความแตกต่างของขนาดองค์กร การบังคับบัญชา การบริหารจัดการขององค์กร หรือหน่วยงานที่มีความหลากหลายและแตกต่างรูปแบบกันออกไป ซึ่งบริษัท เอลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG ได้มีการจัดอบรมทั้ง 2 ประเภทได้แก่ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องได้แก่การฝึกอบรมแบบทั่วไป (General Training) และ การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) แต่ผลงานวิจัยของกาญจนา สุภรพันธ์ (2543 : 68) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าแผนกที่ผ่านการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องการอบรม โดยใช้วิธีการบรรยายระดับมากเท่านั้น ซึ่งมีแตกต่างจากผลการวิจัยในครั้งนี้ อาจเกิดเนื่องจากการฝึกอบรมที่บริษัท เอลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกๆ ปี หรือการจัดการอบรมพิเศษตามความต้องการการเรียนรู้ ของพนักงาน เพื่อประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน บริษัท เอลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งความต้องการการเรียนรู้ของพนักงานก็ให้เกิดผลอย่างมากในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งทำให้ องค์กร ได้รู้ถึงความต้องการการเรียนรู้ และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานของพนักงานบริษัท เอลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน และสุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ที่ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่ไม่สอดคล้องกับจากงานวิจัยของสุจิตรา โชศรีงาม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภายในบริษัทไทย อีสเทิร์น รีบเบอร์ จำกัด ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงานที่ทำ และส่วนงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมพนักงานระดับกลางมีความต้องการการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานระดับต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท นวโลหะไทย จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น.ต.ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550, หน้า 77) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีเพียง ด้านรายได้ เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบสมมติฐานของพนักงานความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท เอลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r=0.628$) โดยมีระดับนัยสำคัญ .01 โดยผู้วิจัยอธิบายได้ดังนี้ พนักงาน บริษัท เอลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โรงงาน PSBG เมื่อได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบมากขึ้น ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องฐิระ ประมวลพฤษ์ (2538 : 2) ชงชัย สันติวงษ์ (2540 : 213) และไพศาล ไกรสิทธิ (2541 : 233) ที่กล่าว การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนาบุคคลขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์กรได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และสอดคล้องกับโดนัลด์ แอล เกริกแพตทริก (อ้างถึงใน เบญจวรรณ พงษ์พันธุ์ (2553, หน้า 18) แห่งมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน สหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม “การฝึกอบรมเป็นการช่วยเหลือบุคคลกรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 - 79) ที่ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การอภิปรายกลุ่มที่ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ พงษ์พันธุ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท มิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน หน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการอบรม และหลัง รวมทั้งปัจจัยด้านบรรยากาศภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเรียนเชิญวิทยากรผู้อบรมมาเป็นผู้ฝึกอบรมเสมอ สืบเนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในตัววิทยากรและวิธีการฝึกอบรมที่บริษัทฯ ได้จัดขึ้น
2. ควรรักษามาตรฐานการฝึกอบรมให้เป็นอย่างดีพร้อมทั้งทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สืบเนื่องจากพนักงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้าน โสตทัศนูปกรณ์อีกทั้งสถานที่การฝึกอบรม
3. ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

อาทิเช่นการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมอบรางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานและการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

4. ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกับพนักงาน บุคคลากรเป็นระยะเพื่อร่วมวางกรอบระยะเวลาการทำงานที่เหมาะสม หรือร่วมกันวิเคราะห์การดำเนินงานให้ทันต่อระยะเวลา อันจะทำให้เกิดประโยชน์กับบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สูงที่สุด

5. ควรวิเคราะห์เนื้อหาที่ต้องการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ให้กับพนักงานรวมถึงการมีส่วนวิเคราะห์รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสม หรือสามารถทำให้พนักงานที่เข้ารับการอบรมได้รับประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา ปัจจัยตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านสถานที่ตั้งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานเป็นต้น โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เพราะปัจจัยข้างต้นไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ควรมีการศึกษาการประสิทธิผลในการฝึกอบรมโดยศึกษาผลที่ได้รับหลังจากการได้เข้ารับการอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอธิบายประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับการฝึกอบรม แล้วนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงการวางแผนการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์กับพนักงานและพนักงาน บริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางหรือกระบวนการ วิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุน ให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เดลต้าอีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับคณะผู้บริหารบริษัท เดลต้าอีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลมาใช้วางแผนการดำเนินงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านให้ความรู้ คำแนะนำ แนวคิด ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ ตลอดจนได้รับความเอาใจใส่ในการชี้แนะแนวทางการแก้ไข ข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดี ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ทองฟู ศิริวงศ์ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระและให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำการค้นคว้า

อิสระ ขอขอบคุณ คุณ MR. SEOW TECK BENG ที่กรุณาให้เก็บแบบสอบถาม ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาที่
วิทยาการพยาบาลทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำกรค้นคว้าอิสระให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง
สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณที่ให้ชีวิตและจิตใจ ญาติพี่น้องและเพื่อนทุกคนที่ให้ความ
ห่วงใย เป็นกำลังใจ ขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ให้ประสิทธิวิชาความรู้ต่างๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงในที่สุด

บรรณานุกรม

กิ่งแก้ว กอพลุกกลาง. (2544). **ความต้องการในการฝึกอบรม ผลการฝึกอบรมและลักษณะของการ
ฝึกอบรม ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสถานศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กฤตยา บัวงาม. (2546). **ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน).** ปริญญาานิพนธ์ สม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: เทียนวัฒนา. (2545). การพัฒนา
ประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติพงษ์ เลิศเสียงชัย (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท นวโลหะ
ไทย จำกัด** สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8.** ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดรธานี.

กาญจนา สุภรณ์พันธ์. (2543). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธานินทร์ สุทธิบุญชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาเฉพาะฝ่ายการ
พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชูศรี วงศ์รัตนนะ. (2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย .พิมพ์ครั้งที่ 7 .**กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เบญจวรรณ พงษ์พันธุ์ (2553) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมพนักงาน กรณีศึกษา
บริษัท มิทานิ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดปทุมธานี** สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

ปัทมา พุงแสง. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณี ศึกษาบริษัท
บุญรอดเบเวอรี่ จำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน

มณฑป ผลาสินธุ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในกลุ่มสถานีโทรทัศน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ การ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและประชุม. กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.

ขงยุทธ พิรพงษ์พัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กร
เอกชนแห่งหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสุขภัณฑ์
อเมริกันแอสแตนด์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน
องค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชนิพร นาพุทธา. (2549). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) :กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด
ไชน่า

วิชิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพไฟฟ้่า จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานกับ
การถ่ายโอนความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศรายุทธ กลิ่นมาหอม. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษา
ความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุข,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน
ในมหาวิทยาลัย สายธุรการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์านนท์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. (2547). ศัพท์การบริหารธุรกิจ.

กรุงเทพฯ: ธรรมสาร

สุจิตรา โชศรีงาม (2551). **ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน ไทย อีสเทิร์น จำกัด**. สารนิพนธ์
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). **ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุเมธ เดียวอิสระศ. (2529). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนาการพิมพ์
สุรพันธุ์ ยะกันฐะ (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา
บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ ภิโยภภาพ. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมใจ ลักษณะ. (2547). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร :
เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สหพันธ์ พูลทวิ. (2547). **ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1**. ปริญญาโท ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ การศึกษา)
กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.