

## การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร

วิลาวรรณ ยอดไธสง

WILAWAN YODTHAISONG

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านความนับใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้จำนวนประชากรกลุ่มคนวัยทำงาน ทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นพนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงโดยการสุ่มตัวอย่างแบบการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของผู้ทำวิจัย (judgment sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งชายและหญิง จำนวน 400 คนด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบ T-test, ANOVA และ Chi Square

ผลวิจัยพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงาน ตั้งแต่ 1 - 5 ครั้ง

1) ระดับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือ ด้านความนับใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศที่ต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความนับใจโดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน เพศที่ต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การอบรมการฝึกทักษะในการทำงานมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความนับใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์การประสงค์ที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพทั้งนี้เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ทำ ทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันการให้ความสำคัญการบริหารทรัพยากร มนุษย์จึงมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

1. การแข่งขันของโลกธุรกิจยุคใหม่ จากการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้มีการ เปลี่ยนแปลงบทบาทของบุคลากร ผู้บริหาร และที่สำคัญบุคลากรไม่ได้อยู่ในฐานะที่จะต้องปฏิบัติงานในองค์กรใด องค์กรหนึ่งเท่านั้น หากแต่ได้มีการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในที่อื่นๆ ที่พอใจมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ และที่สำคัญผู้บริหารไม่ได้บริหารงานโดยอาศัยอำนาจเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป ซึ่งแนวคิด ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่อาจใช้เงินอย่างเดียวเป็นสิ่งจูงใจได้ แต่จำเป็นต้องอาศัยเรื่องเกียรติยศความมั่นคงในการ ปฏิบัติงานประกอบด้วย โดยเฉพาะภาวะการณ์แข่งขันระหว่างธุรกิจทำให้บทบาทหรือความสำคัญของบุคลากรแต่ละคน มีอิสระที่จะตัดสินใจเลือกปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

2. กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ จากความเอาใจใส่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รัฐบาลจึงได้เข้ามา ควบคุมการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งธุรกิจจนการเลิกธุรกิจกฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่างๆ ที่บัญญัติขึ้นมาทำให้ระบบ เศรษฐกิจปัจจุบันถือเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวมและความเป็นธรรมในสังคมเป็นหลัก โดยเฉพาะรัฐเข้ามามีบทบาท ในเรื่องสวัสดิการ รายได้ สภาพการปฏิบัติงาน การจ้างแรงงานในวันหยุด และเงินทดแทนต่างๆ ตาม กฎหมาย แรงงาน เพื่อไม่ให้ผู้บริหารเอาเปรียบบุคลากรในองค์กร และเน้นกระบวนการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ให้ ได้รับความเป็นธรรมยิ่งขึ้น

3. ความเติบโตด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันบุคลากรปฏิบัติงานโดยอาศัยเครื่องมือ เครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีเป็น เครื่องทุนแรง การปฏิบัติงานย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งาน มีรายได้เพียงพอ ดำรงชีพ มีสวัสดิการเกื้อหนุน มีเกียรติยศชื่อเสียง และมีความมั่นคงพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากที่สุด

4. ความซับซ้อนขององค์กร การดำเนินงานปัจจุบันต้องเผชิญกับความซับซ้อนของปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร จำเป็นจะต้องปรับและพัฒนาตนเองให้แข็งแกร่งและรองรับสภาพต่างๆ ได้ เมื่อ องค์กรมีขนาดใหญ่ ความต้องการเงินทุนและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถย่อมมีมากขึ้น โครงสร้างที่ซับซ้อนนี้เอง จำเป็นต้องกำหนดให้การดำเนินงานทุกอย่างมีระบบและแนวทางปฏิบัติที่แน่นอน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน จึงจะทำให้ไม่เกิดปัญหา ตามมา

5. การเปลี่ยนบทบาทของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะปรัชญาทางการบริหารได้เปลี่ยนแปลงไป คือจากการ บริหารงานที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว ยังจะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพราะกิจกรรมขององค์กรจะเป็นรูปแบบใดย่อมมีผลมาจากปัจจัยทางสังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่องค์กรกำหนด ไว้ เว้นแต่สภาพแวดล้อมปัจจุบันไม่ได้ทำให้ผู้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีอิทธิพลเหนือผู้บริหารอีกฝ่ายเดียวเหมือนแต่ ก่อน ดังนั้น วัตถุประสงค์ใหม่ของธุรกิจจึงมุ่งสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ลูกค้า และสังคม ขณะเดียวกัน ก็จะต้องได้รับผลตอบแทนในรูปของกำไร (วิลาวรรณ ธิพิพิศาล, 2554)

นอกจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแล้ว ปัจจัยภายในองค์กรต่างมีอิทธิพลสำคัญต่อการดำรงอยู่และพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กรจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันสมัย ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในงาน หรือที่เรียกว่าความสามารถ (Competency) ของบุคคลในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ในความเป็นจริงไม่เพียงแต่เฉพาะตัวอย่างของการปรับตัวในภาคธุรกิจเท่านั้น ทุกองค์กรในฐานะที่เป็นส่วนประกอบสำคัญของระบบสังคม ต่างต้องพยายามปรับตัวให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเจริญเติบโตได้ในอนาคต ตัวอย่างเช่น หน่วยงานราชการต้องดำเนินการรีออกแบบ (Reengineering) ให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน องค์กรรัฐวิสาหกิจต้องทำการแปรรูป (Privatization) โดยให้ออกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือ NPM เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตได้ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงจึงต้องมีวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการกำหนดแนวทาง การวางแผน และการพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และนำความรู้มาประยุกต์ในอนาคตให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร (ณัฐพันธ์ เชจรนนท์, 2551)

องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้าน ต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น จึงเป็นที่มาให้ผู้ทำวิจัย ต้องการศึกษเกี่ยวกับการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรกลุ่มคนวัยทำงาน ทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงโดยการสุ่มตัวอย่างแบบการใช้วิจารณญาณของผู้ทำวิจัย (judgment sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งชายและหญิง จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่มคนวัยทำงาน ทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นพนักงานองค์กร แต่เนื่องจากขนาดของประชากรที่แท้จริงมีจำนวนมากผู้วิจัยจึงเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 และค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด 50% โดยใช้สูตรของ W.G.cochran (1953) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Purposive Sampling) เพื่อให้เหมาะสม กับปัญหาการวิจัยในครั้งนี้ กล่าวคือ เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง คือ เป็นพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) กล่าวคือ เมื่อพบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครก็จะทำการแจกแบบสอบถาม

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) แบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ และ วุฒิต่างการศึกษา

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประสิทธิภาพการทำงานด้านใด เช่น ด้านความนับใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร

### 2. วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาหลักการทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัย

2.2 นำข้อมูลที่ได้มากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย กำหนดประเด็น และขอบเขตของแบบสอบถาม

2.3 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

2.4 สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แล้วนำมาพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษา การใช้ถ้อยคำ และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 40 ชุดเพื่อทำการตรวจสอบค่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งค่า Alpha ที่ได้นั้นจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 หากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือมาก ทั้งนี้คณะผู้จัดทำจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือว่าในระดับที่เหมาะสม หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

2.6 แก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง โดยส่งแบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด และวิธีเก็บข้อมูลแบบสำรวจออนไลน์อีก 200 ชุด รวมทั้งหมด 400 ชุด คิดเป็น 100 %

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับดังต่อไปนี้

#### สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ซึ่งเป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลและค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อคำนวณหาค่าสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation S.D.) เพื่อหาค่าสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานครวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

#### สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานครโดยข้อมูลที่เก็บในส่วนของตัวแปรต้นที่เป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดข้อมูลระดับอันดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตาม เป็นแบบมาตราช่วง (Interval Scale) ในการทดสอบสมมติฐานของข้อนี้จึงใช้สถิติ T-Test และ ANOVA ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน และข้อมูลที่เก็บในส่วนของตัวแปรต้นเป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดข้อมูลระดับอันดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามเป็นแบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และการวัดข้อมูลระดับอันดับ (Ordinal Scale) ในการทดสอบสมมติฐานของข้อนี้จึงใช้สถิติ Chi Square เพื่อทดสอบสมมติฐาน

## สรุปผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาการจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20–30 ปี ระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงาน ตั้งแต่ 1 – 5 ครั้ง

### สรุปผลการวิจัยส่วนที่ 2 การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประสิทธิภาพการทำงานด้านใด เช่น ด้านความฉับไว ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์

กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความฉับไว คือสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถช่วยลดความซับซ้อนในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) สามารถใช้เวลาปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ด้านความถูกต้องแม่นยำ คือคุณภาพของงานต้องมีความถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เกิดความผิดพลาดในงานที่ได้รับอยู่ในระดับที่ต่ำ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) คุณภาพของงานตรงตามเป้าหมายที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) เข้าใจหน้าที่ หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการประเมินผลงานหลังทำเพื่อหา ข้อผิดพลาดและนำกลับมาแก้ไข ครั้งต่อไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ด้านความรู้ คือสามารถวางแผนการทำงานได้ตามแบบที่องค์กรกำหนดให้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างชัดเจน และ แม่นยำ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีโอกาสใช้ความสามารถพิเศษในการทำงาน เพื่อให้งานเกิดความสะดักยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีความถนัดในงานที่ทำได้ทำ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ให้คำแนะนำ และวิธีการทำงาน ให้แก่เพื่อนร่วมสายงานที่ทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) สามารถอธิบาย และแสดงความคิดเห็นต่องานที่ทำได้ มีการศึกษาหา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความรู้จากสิ่งรอบตัว เพื่อมาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ด้านประสบการณ์ คือทำให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ทำให้เกิดความชำนาญ และมีทักษะในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) สามารถลดความผิดพลาดและอันตรายที่อาจเกิดจากการทำงานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สามารถวิเคราะห์ข้อมูล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ทำให้มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ในการทำงานมากขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ทำให้พัฒนาฝีมือการทำงานได้ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทำให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ด้านความคิดสร้างสรรค์ คือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ง่ายต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) เข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่









ที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การ 1-5 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การมากกว่า 10 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์การ 1-5 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้ง และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การมากกว่า 10 ครั้ง

สมมติฐาน 30 มีอย่างน้อย 2 กลุ่มประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงาน ที่มีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ระหว่างกลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การ 1-5 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์ไม่เคย / 0 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การมากกว่า 10 ครั้ง กลุ่มที่มีประสบการณ์การ 1-5 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้ง และกลุ่มที่มีประสบการณ์ 6-10 ครั้งกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การมากกว่า 10

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านความฉับไว ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรู้ ด้านประสบการณ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาได้ข้อสรุปที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงานกับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความฉับไวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างพิจารณาสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว สามารถช่วยลดความซับซ้อนในการทำงาน สามารถช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการทำงานได้ ทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถใช้เวลาปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกันผลงานวิจัยของ กิตติยา วุฒิจันทร์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์ อินเทอร์เน็ตชั้นแผลจำกัด ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตชั้นแผลจำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศที่ต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความฉับไวโดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน เพราะทั้งชายและหญิง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเท่ากัน และปัจจัยส่วนบุคคลคืออายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงาน แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความฉับไวโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกันผลงานวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะผู้ที่มีอายุและประสบการณ์มากกว่า ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้รวดเร็ว และใช้เวลาได้คุ้มค่ามากกว่าผู้ที่มีอายุและประสบการณ์น้อยกว่า

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงานกับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความถูกต้องแม่นยำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างพิจารณา คุณภาพของงานต้องมีความถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย เกิดความผิดพลาดในงานที่ได้รับอยู่ในระดับที่ต่ำ

คุณภาพของงานตรงตามเป้าหมายที่ได้รับ เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ และชัดเจน เข้าใจหน้าที่หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีการประเมินผลงานหลังทำเพื่อหา ข้อผิดพลาดและนำกลับมาแก้ไข ครั้งต่อไปซึ่งสอดคล้องกันผลงานวิจัยของ กิตติยา จิตินุรัตน์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนลจำกัด ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนลจำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความถูกต้องแม่นยำโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกันผลงานวิจัยของรัตนารักษ์ บุญสุข(2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) โดยผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทักษะการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมพิศ สุขแสน (2556) กล่าวถึง ความถูกต้องแม่นยำ คือการที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆตลอดจนไม่เผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร การต้องตรวจทานงานก่อนส่งออกเสมอ

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงานกับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างพิจารณาสามารถวางแผนการทำงานได้ตามแบบที่องค์กรกำหนดให้ มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างชัดเจน และ แม่นยำ มีโอกาสใช้ความสามารถพิเศษในการทำงาน เพื่อให้งานเกิดความสะดวกยิ่งขึ้น มีความถนัดในงานที่ได้ทำ ให้คำแนะนำ และวิธีการทำงาน ให้แก่เพื่อนร่วมสายงานที่ทำงานร่วมกัน สามารถอธิบาย และแสดงความคิดเห็นต่องานที่ทำได้ มีการศึกษาหา ความรู้จากสิ่งรอบตัว เพื่อมาพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกันผลงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาท (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงได้ปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก กูว์เลอร์ (2551) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลได้แก่ ผู้เรียน (Learner) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญคือ วุฒิภาวะและความพร้อม (Maturity and Readiness) อายุ เพศ ประสบการณ์ ความสามารถ คุณลักษณะทางกายภาพ การจูงใจ ความฉลาด และความสับสน (Anxiety) การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในการวัดและตรวจสอบผลการฝึกอบรม เพราะ

สามารถบ่งชี้ได้ว่าวิธีการที่ใช้ประสบความสำเร็จเพียงใด สามารถประเมินว่าบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมนั้นมีผลสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรู้เพียงใดและมีการพัฒนาจากเดิมอย่างไร

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงานกับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสพการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างพิจารณา ทำให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดความชำนาญ และมีทักษะในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น สามารถลดความผิดพลาดและอันตรายที่อาจเกิดจากการทำงานได้ สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานได้อย่างถูกต้อง สามารถวิเคราะห์ข้อมูล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้พัฒนาฝีมือการทำงานได้ดีขึ้น ทำให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสพการณ์ การอบรมและฝึกทักษะในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสพการณ์ โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง (2551) ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ตามประสพการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งจะสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และความต้องการของสังคม โดยประสพการณ์จากการอบรมและฝึกทักษะจะนำไปสู่การเรียนรู้เมื่อเราเข้าใจความหมายของประสพการณ์จากการอบรมและฝึกทักษะนั้นและสามารถนำออกไปใช้ในการพัฒนาตนเองหรือกลุ่มซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรมากขึ้น กล่าวคือผู้ที่มีอายุมากและมีประสพการณ์อบรมฝึกทักษะในที่ทำงานมากกว่า จะมีความชำนาญและการเกิดข้อผิดพลาดน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและประสพการณ์อบรมฝึกทักษะน้อยในที่ทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงานกับความคิดเห็นในส่วนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความคิดสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างต้องเหมาะสม ค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่ง่ายต่อการทำงาน มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน เข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่เสมอ เปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ รอบตัว ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสพการณ์การอบรมและฝึกทักษะในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมพิต สุขแสน (2556) กล่าวถึง ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่ ที่เรียกว่า " นวัตกรรม " ( Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือ มองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี " วิสัยทัศน์ " ( Vision ) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ดุจดาว ดวงเด่น (2015) กล่าวถึง แนวคิดการเพิ่มผลิตภาพที่มีคนเป็นศูนย์กลาง ( Human – Centered Productivity ) เป็นการมองผลิตภาพในมิติของการผลิตกับความเป็นมนุษย์มากกว่าการผลิตกับกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเท่านั้น คือ การเคารพในความเป็นมนุษย์ของพนักงาน อันจะนำมาเป็นเงื่อนไขในการบ่มเพาะให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์จนเกิดเป็นนวัตกรรม หลักสำคัญที่จะช่วยเอื้อให้คนเกิดความคิดสร้างสรรค์ 1.การให้

อิสระทางความคิดและการให้สิทธิตัดสินใจ (Freedom and Autonomy) การสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่สามารถเกิดขึ้นเองได้ แต่เกิดขึ้นได้เพราะองค์กรกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ ซึ่งรากฐานมาจากการให้อิสระและให้สิทธิในการตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานหลุดจากกรอบโครงสร้างที่ครอบงำจนกล้าที่จะคิดนอกกรอบ แท้จริงแล้วพนักงานมีพลังการคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลา ขณะที่ทำงาน รู้เสมอว่าอะไรควรปรับปรุงจะทำให้ดีกว่าเดิม แต่ไม่มีช่องทางหรือโอกาสในการเสนอความคิด ดังนั้น องค์กรอาจจะต้องปลดปล่อยบางอย่างเพื่อให้เกิดอิสระทางความคิดสามารถสร้างสรรค์ คิดค้นนวัตกรรม 2.ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & Innovation) ภายหลังจากที่องค์กรได้ลดเงื่อนไขขององค์กรในเรื่องต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์แล้ว ลำดับต่อไปก็ต้องสร้างบรรยากาศของความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้พนักงานมั่นใจว่า องค์กรเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าว เช่น มีมาตรการกระตุ้นการสร้างสรรค์นวัตกรรม เช่น การมอบหมายงานที่ท้าทายให้เพื่อให้โอกาสแก่พนักงาน สร้างสภาพแวดล้อมให้พนักงานสามารถติดตามสถานะในกิจกรรมของตนเอง และสื่อสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีระบบการคำนวณค่าตอบแทนที่ถูกต้องเหมาะสมจากผลงาน เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ด้านความฉับไว การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่ได้รับการอบรมมาแล้วมีความรู้ความเข้าใจในงาน จึงสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถลดความซับซ้อนในการทำงานได้ ซึ่งหน่วยงานควรมีการประเมินผลงานหลังการทำงานเสมอ เพื่อหาข้อผิดพลาดและนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้การทำงานเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านความถูกต้องแม่นยำ การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่ได้รับการอบรมมาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเกิดความผิดพลาดในระดับที่ต่ำ และทำงานได้อย่างตรงเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งหน่วยงานก็ควรจะมีการตรวจทานก่อนที่จะส่งออกไปที่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อลดการผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

ด้านความรู้ การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว มีความเข้าใจ และสามารถใช้ความรู้ มาเรียงลำดับขั้นตอนในการทำงาน ให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งหน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านองค์ความรู้ และการพัฒนาตนเองเพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจในงานที่ตนรับผิดชอบ และควรจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มความสามัคคีให้กับทุกคน

ด้านประสบการณ์ การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากคือ ประสบการณ์ทำงานที่มากทำให้อลดความผิดพลาดหรืออันตรายที่เกิดขึ้นได้ ทั้งยังสามารถใช้อุปกรณ์การทำงานได้อย่างชำนาญอีกด้วย ซึ่งหน่วยงานควรจัดให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากและมองว่าสามารถเป็นผู้นำได้ให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

ด้านความคิดสร้างสรรค์ การจัดการอบรมและฝึกทักษะการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก คือการทำงานในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การอยู่มาก หน่วยงานควรมีการอบรมและฝึกทักษะทางด้านเทคโนโลยีอยู่เรื่อย เพื่อให้มีการปรับตัวรับกับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดและไอเดียใหม่ๆในการทำงาน เพื่อให้เกิดงานทำงานที่พัฒนาอยู่ตลอด

## บรรณานุกรม

- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก
- ชนงกรณ์ กุศลบุตร. (2556). *หลักการจัดการองค์การและการจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมิทธิกร. (2551). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดุษฎี ดาวเด่น. (2558). *สร้างนวัตกรรมในองค์กรด้วย Human – Centered Productivit.* (ออนไลน์) ค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2561, <https://www.ftpi.or.th/2015/2084>
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2552). *การพัฒนา 10 ความสามารถหลัก เพื่อก้าวสู่สุดยอด หัวหน้างาน*. กรุงเทพฯ: Think Beyond
- นัทศน์ ศิริโชติรัตน์. (2560). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตนาภรณ์ บุญสุข. (2555). *การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง)*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลธัญบุรี
- วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
- รุธี ขวัญเงิน. (2559). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ*. กรุงเทพมหานคร. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สหัสส์. (2552). *สูตรสร้างความสำเร็จเคล็ดลับพัฒนาตนเอง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ไพลิน
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์*. อุดรดิตถ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเขียนโครงการ กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. (ออนไลน์) ค้นเมื่อ 29 กันยายน 2561, <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล (2551). *องค์กรเปลี่ยนสู่ความยิ่งใหญ่*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ
- อักษร สวัสดิ์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ ครูนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร. สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิชัย จตุพรวาท. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุข วิทยาศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.