

การวิจัยเรื่อง

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วยการฝึกอบรม

The Development Work Efficiency of Staff in Thai Organizations by Workplace Training.

ผู้วิจัย อาจารย์ ดร. เพ็ชร ฐปะวิเชตร สังกัดสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาอาชีวศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปี พ.ศ. 2548

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กร
ไทยด้วยการฝึกอบรม ครั้งนี้ เกิดขึ้นจากการที่ผู้วิจัย ได้ทำหน้าที่เป็นวิทยากรพิเศษในการ
ฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร และปัญหา
ในการทำงาน และกระบวนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัย

ได้รวบรวมข้อมูลจากองค์กรจำนวน 37 องค์กร ในระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-
2547 ด้วยการสังเกตพฤติกรรมในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม หรือการทำงานใน
องค์กร การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และข้อมูลจากการวิเคราะห์ด้วยกลุ่ม ถึงสภาพ
การทำงานและปัญหาในการทำงาน

ผลของการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรในช่วง
ของการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะที่เป็น 1). การทำงานที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลง
ค่อนข้างมาก ด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี หลักการ วิธีการใหม่ ๆ เข้ามาทำงาน/

ปรับใช้ในองค์กร 2). องค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมมากขึ้น 3). สภาพบรรยากาศในการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เป็นการทำงานแบบสบาย ๆ มาเป็นการทำงานที่มีระบบและมีบรรยากาศที่เคร่งเครียดมากขึ้น 4). การบริหารงานบุคคลจะเป็นลักษณะการจ้างงานที่มีการทำสัญญาเป็นระยะ ๆ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5). การทำงานที่เป็นกลุ่มพวกพ้อง/เครือญาติ หรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ปัญหาในการทำงานของบุคลากรในองค์กรไทยส่วนใหญ่ มี 2 ประการคือ 1) ทักษะและความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ต่างสะท้อนออกมาในเชิงลบในระยะแรก ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และ 2) บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีหรือหลักการการทำงานแบบใหม่

จากการที่องค์กรประสบกับปัญหาในการทำงานก่อให้เกิดปัญหาต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรค่อนข้างมาก ผลทำให้องค์กร ต้องจัดให้มีการฝึกอบรม โดยความจำเป็น/ปัญหาในการจัดการฝึกอบรมเกิดจากสาเหตุหลายประการ คือ 1) ความขัดแย้งในเรื่องหลักการและวิธีการทำงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมการทำงานหรือการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคลากรในองค์กร ที่มีแนวโน้มของการทำงานที่เฉื่อยชาหรือเปลี่ยนแปลงช้า 3) บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติต่อการทำงานหรือองค์กรในทางลบ 4) การถูกลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการทำเรื่องร้องเรียนในเรื่องการทำงานของบุคลากร 5) องค์กรต้องการให้บุคลากรได้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและต่อองค์กร และ 6) บางองค์กรได้นำเอาหลักการสมัยใหม่ เช่น การประกันคุณภาพ ซึ่งหลักการงานสมัยใหม่ที่เน้นคุณภาพจะมีการระบุข้อบังคับว่า องค์กรจะต้องจัดให้มีการจัดการฝึกอบรมบุคลากร

การจัดฝึกอบรมในสถานที่ทำงานส่วนใหญ่ เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและทักษะด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยมีหลักสูตรส่วนใหญ่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคน พัฒนา

งาน การพัฒนาบุคลากรเพื่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และการทำงานเป็นทีม
 องค์กรส่วนใหญ่มีการประเมินผลการจัดฝึกอบรมด้วยการใช้แบบสอบถามเพื่อ
 ประเมินผลการจัดในภาพรวม และองค์กรส่วนใหญ่ไม่มีระบบการฝึกอบรมที่ดีและไม่มี
 การติดตามผลหลังการฝึกอบรมที่ดี หรือไม่มีระบบการติดตามผล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

Abstract

The research on title the development of work efficiency of staff in Thai organizations by workplace training was occurred during the researcher was a trainer for workplace trainings. The objectives of this study were to investigate work situations and work problems and workplace training process. The data were collected from 36 Thai organizations within 3 years during the year 2001-2004 by observation trainees during training, informal interviews and the details from group analysis on work situation and work problems. The results of the study indicated work situations in changed period –

1) radical organization changes by facilitating innovation, technology, new concept and methods, 2) organizations tend to pay attention to workplace training, 3) work atmosphere situations were changed from work and fun to be more work hard and systematic, 4) work employment style tends to be short period and signed contract, 5) working relying on in-group working, kinship and personal relationship

Work problems of staff in Thai organizations found 2 items – attitudes and feeling of staff in all levels which reflected negative thinking in the first period of change and staff lack of work skill in working with technology or new concept. From work problems caused to work efficiency of staff and led to have workplace training. The need/problem for workplace training conducting were occurred by many reasons such as conflict on work concept and methods,

work behaviours of staff or slower for change, negative thinking attitude, customers' complain, organizations need staff to have good awareness towards work and organization and some organizations facilitate new work concept for example; the quality insurance which this focuses on quality and workplace training is needed for organization.

Most of workplace trainings were work attitude and behavior changes which the curriculum focusing on self development, work development, personality development for successful working and team working. Most of organizations had workplace training evaluation by using questionnaires which evaluated the whole picture of training. Moreover, most of organizations do not have good training system in particular the good following up system.