

การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน :
กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นางสาวรัตนภรณ์ บุญนุษ¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพา หิรัญกิติ²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม ทักษะคิดในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาและประสิทธิภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานใช้ Independent Samples (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 2 กลุ่ม (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่งข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนา และฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของงานด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทักษะคิดการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : การพัฒนา การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ

DEVELOPMENT AND TRAINING AFFECTING THE EMPLOYEE'S EFFICIENCY:
CASE STUDY PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, AREA 1
(CENTRAL REGION) PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

Miss Rattanaporn Boonnuch and Assistant Professor Pimpa Hirankitti

ABSTRACT

This independent study has the objective to study about the experience of development and training, attitude for development, training, education and efficiency of employees. Sample groups used in this study consisted of employees working in Provincial Electricity Authority, Area 1 (Central Region) PhraNakhon Si Ayutthaya Province, number of persons in total sample groups consisted of 200 persons. Tools used in collecting of data were questionnaires. The data processing was made by using package programs. The statistics used in analyzing the information, included frequencies, percentage, mean,

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

standard deviation and hypothesis test using Independent Samples (t-test) comparing the difference between two groups of information (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) to compare the difference among three information groups or more and using the statistics of Pearson Correlation Coefficient.

The study result is found that the information of experience of development and training found that most employees emphasized the importance of training in specific aspects in much level. The secondary level was teaching (elder brothers taught younger brothers) and orientation for changing of work or changing of positions. Regarding attitudes for development, training and studying, it was found that most employees had attitudes for being developed and trained in the level of agreeing with being developed and trained. Information on employees' efficiency, it was found that employees had efficiency in three aspects, including quality of work, time, method, in the level of better than original level. Furthermore, the result of hypothesis testing found that personal information, sex, age, education level, monthly income and work sections which were different had different efficiency of employees. The attitudes of development, training and education had relations with efficiency of employees in the same direction.

Keywords: Development, training, efficiency

บทนำ (Introduction)

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง การดำเนินองค์กรในปัจจุบันต่างก็ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายในได้แก่วิธีการดำเนินงาน การบริหารงานของผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในปัจจุบันให้ความใส่ใจกันอย่างมากคือการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ขององค์กรให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ดังนั้นการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการกระทำที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้วการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ก็สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่ถ้าหากบุคลากรขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบเพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นรวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งการดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี การที่องค์กรบริหารงานเพื่อให้บรรลุภารกิจตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจะต้องประกอบไปด้วยหลายๆ ส่วนเช่นระบบการบริหาร การจัดการองค์กร ตลอดจนการจัดการด้านบุคลากร ซึ่งนโยบายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือมุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าถึงการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานในการจัดโปรแกรมการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการพัฒนาและฝึกอบรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้พนักงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลมาประกอบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมที่ทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาและประสิทธิภาพของพนักงาน

2. ขอบเขตด้านเวลา ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2555 จนถึงกุมภาพันธ์ 2556

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้พนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1(ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งสิ้น 354 ราย โดยใช้สูตรการคำนวณหาประชากรสูตร Taro Yamane (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552:139) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระคือข้อมูลส่วนบุคคลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1(ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมและทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา

ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงานด้านเวลา ด้านวิธีการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)ที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่บุคลากรที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวนทั้งสิ้น 354 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ขนาดกลุ่มตัวอย่างหาได้จากสูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ระดับความคาดเคลื่อน ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เท่ากับ 188 คน สำรองแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ร้อยละ 5 รวมเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 200คน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ผู้ศึกษาจะทำการส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าเขต 1(ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling)

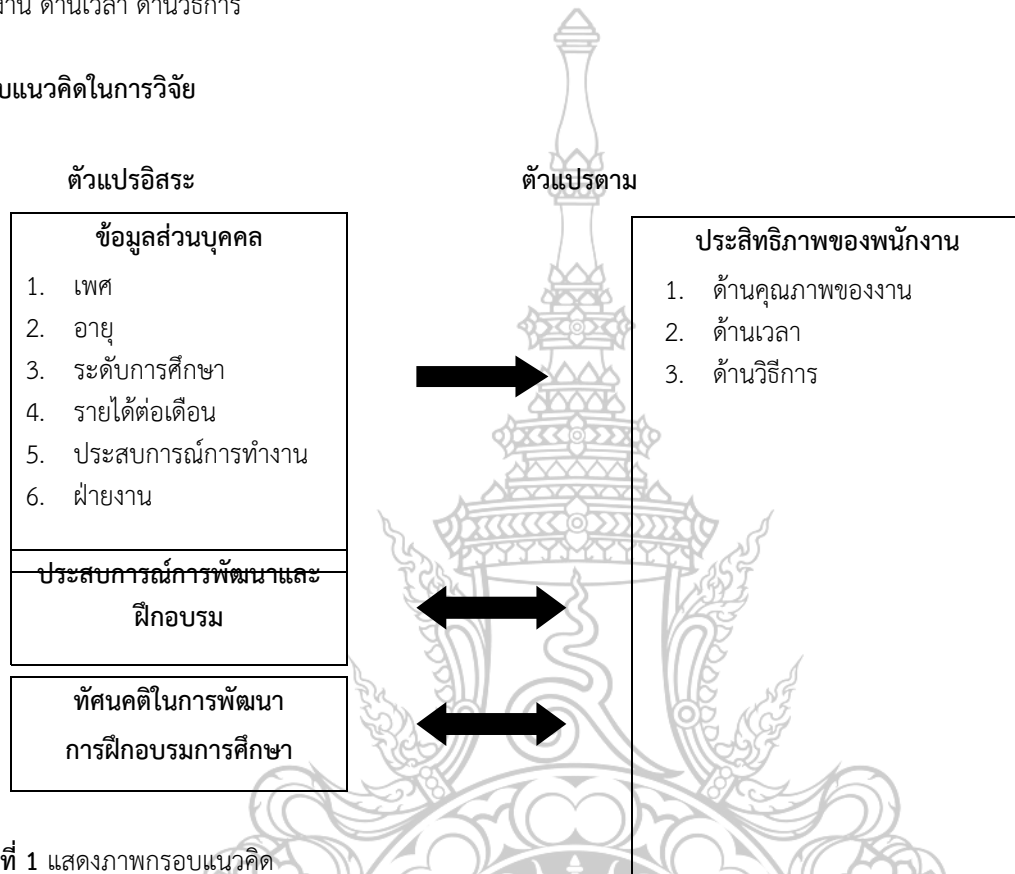
สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการแตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ

3. ทักษะคิดในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงภาพกรอบแนวคิด

วิธีการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อต้องการอธิบายหรือบรรยายถึงคุณลักษณะข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาได้โดยแปลงข้อมูลดิบ (Raw Data) ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้ศึกษาได้ใช้สถิตินี้ในการหาค่าข้อมูลเบื้องต้นคือข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage)ข้อมูลส่วนที่ 2ข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)ข้อมูลส่วนที่ 3ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และข้อมูลส่วนที่4ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน คือ

2.1Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพของพนักงานที่มี 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันผลจะปรากฏเป็นค่า Sig. เป็นการบอกนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Sig. น้อยกว่า0.05 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหมายความว่าตัวแปรต้นที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวแปรตามที่แตกต่างกันถ้า Sig. มากกว่า0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมุติฐานหมายความว่าตัวแปรต้นที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวแปรตามที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 ใช้สถิติ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป ผลจะปรากฏเป็นค่า Sig. เป็นการบอกนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมุติฐาน หมายความว่าตัวแปรต้นที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวแปรตามที่แตกต่างกัน ถ้า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมุติฐาน หมายความว่าตัวแปรต้นที่แตกต่างกันมีผลต่อตัวแปรตามที่ไม่แตกต่างกันเมื่อผลออกมาเป็น Sig. แต่เราไม่ทราบว่าคู่ใดแตกต่าง ซึ่งเราต้องทดสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างโดยใช้ค่า LSD (Least Significant Different) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ถ้าคู่ไหน Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าคู่นั้นมีความแตกต่าง

2.3 ใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient เป็นการทดสอบค่าความสัมพันธ์

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Result and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปีและทำงานในฝ่ายควบคุมและบำรุงรักษา

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะด้าน ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ทศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษาในด้านการได้รับการศึกษาทำให้เข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง รองลงมาคือการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น และการเข้ารับการฝึกอบรมทำให้สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ

ประสิทธิภาพของพนักงานด้านคุณภาพของงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพของงานถูกต้องตามท้องที่กรมอบหมาย รองลงมาคือคุณภาพของงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งอยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิมมาก

ประสิทธิภาพของพนักงานด้านเวลาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้เวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานและรองลงมาคือการทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งอยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม

ประสิทธิภาพของพนักงานด้านวิธีการพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และรองลงมาคือการนำผลงานที่ได้ปฏิบัติมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณภาพในครั้งต่อไปซึ่งอยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิมมาก

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพของพนักงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านเวลา	ด้านวิธีการ	ภาพรวม
เพศ	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
อายุ	0.004*	0.000*	0.000*	0.000*
ระดับการศึกษา	0.008*	0.006*	0.001*	0.010*
รายได้ต่อเดือน	0.018*	0.010*	0.002*	0.005*
ประสบการณ์การทำงาน	0.042*	-	0.006*	-
ฝ่ายงาน	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*

* คือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

-คือไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 1 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมที่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงต้องหา LSD เพื่อหาความแตกต่างรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีประสิทธิภาพของพนักงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมที่แตกต่างกัน จึงต้องหา LSD เพื่อหาความแตกต่างรายคู่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาตรี/ปวส. และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงการยอมรับสมมติฐาน รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม ที่แตกต่างกันจึงต้องหา LSD เพื่อหาความแตกต่างรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

ประสิทธิภาพของพนักงาน	ทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา				
	Person correlation	Sig. (2 - tailed)	ความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านคุณภาพ	0.726	0.000*	มีความสัมพันธ์	สูง	เดียวกัน
2.ด้านเวลา	0.757	0.000*	มีความสัมพันธ์	สูง	เดียวกัน
3.ด้านวิธีการ	0.738	0.000*	มีความสัมพันธ์	สูง	เดียวกัน
ภาพรวม	1.00	0.000*	มีความสัมพันธ์	สูงมาก	เดียวกัน

* คือมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรมการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน มีค่า Sig.(2 tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่า Pearson correlation เท่ากับ 1.00 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 25-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และทำงานในฝ่ายควบคุมและบำรุงรักษาซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัย ริชเรทท์ คังจันท์ (2541) ศึกษาการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมในเครือออคคอร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพส่วนตัวของพนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิงอายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาอยู่ระหว่างมัธยมต้นจนถึงอนุปริญญา และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ทศคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา ในด้านการได้รับการศึกษาทำให้เข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อวระกุล (2540 : 30) การศึกษา (Educational)

หมายถึงการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะความเข้าใจในวิธีการการทำงานให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง โดยกระบวนการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการเรียนรู้ ซึ่งการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น และเป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคคลได้รับการพัฒนาผ่านกระบวนการต่าง ๆ คือการอ่าน การเรียน การพูด การฟัง การสังเกต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับบุคคล

3. ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกันผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า

3.1 เพศ พบว่ากลุ่มพนักงานเพศชายมีการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในประสิทธิภาพของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านวิธีการ เพราะว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานชายมากกว่าผู้หญิง ดังนั้นโครงการจัดฝึกอบรมจึงเน้นไปที่การอบรมเฉพาะด้านฝ่ายควบคุมและบำรุงรักษาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้พนักงานชายมีโอกาสในการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมมากกว่าพนักงานหญิง ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมโครงการการพัฒนาและฝึกอบรมโดยการสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม โดยเปิดโอกาสให้ทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิงมีโอกาสเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถให้กับพนักงานชายและพนักงานหญิงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของลักษณะชัย ธนะวังน้อย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานเครือข่ายโทร ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เครือข่ายโทร ใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านวิธีการและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก

3.2 อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีระยะเวลาในการปฏิบัติในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลางมากกว่าจึงทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะเป็นคนที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า อันเนื่องมาจากองค์กรส่งเสริม สนับสนุน และให้โอกาสแก่พนักงานที่มีอายุมากกว่าในการพัฒนาและฝึกอบรม ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าศึกษาต่อและให้โอกาสเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกับพนักงานที่มีอายุมากกว่าเพื่อนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาต่อ การพัฒนาและมาพัฒนาตนเองให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมาน รังสิโยภักดิ์ (2535 : 80) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าการดำเนินการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีความชำนาญงาน มีการทำงานที่ดีขึ้นอันเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 รายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้มีน้อยมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านวิธีการ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้มากกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจึงทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดีกว่า ทั้งนี้มาจากการที่องค์กรมีนโยบายในการปรับเพิ่มเงินเดือนและตำแหน่งตามปริมาณของงาน และคุณภาพของงานที่พนักงานปฏิบัติ ทำให้พนักงานที่มีรายได้มากกว่ามีแรงจูงใจทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีผลตอบแทนเป็นแรงกระตุ้นให้ผลงานออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4 ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านวิธีการแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพของงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญในการพัฒนา การฝึกอบรมน้อยและการได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เพราะพื้นฐานในการปฏิบัติงานจะเป็นงานที่ไม่ค่อยใช้ความรู้หรือแนวคิดในการพัฒนางานมากนัก จึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จะให้ความสำคัญในการพัฒนาและฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งด้านทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพราะพนักงานกลุ่มนี้ต้องใช้แนวคิดในการพัฒนางานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานแตกต่างกัน

3.5 ฝ่ายงาน พบว่าพนักงานที่ทำงานในฝ่ายงานต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชายมากกว่าเพศหญิง

เพราะเป็นงานที่ต้องจะต้องใช้แรงงานผู้ชายในการทำงานเช่น งานด้านควบคุมและซ่อมบำรุง ซึ่งงานด้านนี้จะต้องมีการปฏิบัติงานนอกพื้นที่และจะต้องมีการทำงานหมุนเวียน 24 ชั่วโมง จึงทำให้องค์กรจัดโครงการการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานในฝ่ายนี้มากกว่าฝ่ายอื่นเพราะว่าฝ่ายควบคุมและซ่อมบำรุงเป็นฝ่ายที่สำคัญที่สุดขององค์กร จึงทำให้ฝ่ายนี้มีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านวิธีการ มากกว่าฝ่ายอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานในแต่ละฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน และจัดทำโครงการการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับฝ่ายต่าง ๆ

4. ทักษะในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ทักษะในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีโครงการฝึกอบรมให้กับพนักงานและเปิดโอกาสให้กับพนักงานทุกคนมีโอกาสเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกันและสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับพนักงานที่ต้องการศึกษาต่อ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถในการทำงานมากขึ้นซึ่งส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องเกี่ยวกับทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสุภาพร พิศาลบุตรและยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 9-13) กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการที่จะนำไปสู่การพัฒนาบุคคล การให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขั้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วยและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสได้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างทั่วถึงทุกคน และสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2.ควรมีการประเมินผลงานของพนักงานหลังได้รับการเข้าฝึกอบรม เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดทำกรฝึกอบรมในครั้งต่อไปในอนาคต
- 3.ควรศึกษาในแต่ละฝ่ายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่าโครงการของการพัฒนาและฝึกอบรมเหมาะสมกับพนักงานและฝ่ายงานมากน้อยเพียงใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่างๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงานซึ่งจะทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งต่อไป

บทสรุป (Conclusion)

จากการศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน :กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง)จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมเฉพาะด้านเป็นส่วนใหญ่ มีทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยและมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นกว่าเดิมหลังเข้ารับกรฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานการไฟฟ้าเป็นองค์กรที่สำคัญยิ่งในการผลิตกระแสไฟฟ้าให้กับประเทศ ซึ่งในแต่ละฝ่ายงานพนักงานจะต้องมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน เพราะงานที่เกี่ยวกับการผลิตกระแสไฟฟ้า งานด้านฝ่ายซ่อมบำรุงรักษางานควบคุม และงานด้านวิศวกรรมการไฟฟ้าจะเกิดการผิดพลาดไม่ได้ เพราะถ้าหากเกิดการผิดพลาดขึ้น ก็อาจจะส่งผลกระทบต่ออย่างมากมายทั้งที่เป็นที่อยู่อาศัย และภาคอุตสาหกรรมดังนั้นสำนักงานการไฟฟ้าจึงมุ่งเน้นการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถความเชี่ยวชาญ ตลอดจนกระทั่งการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดการผิดพลาดในงาน ซึ่งผลการศึกษานี้ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรโครงการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับงานและเหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ธีระทัต คงจันทร์. 2541. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม กรณีศึกษา โรงแรมในเครือแอดคอล์ กรุงเทพมหานคร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. 2552. การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ลักษณะชัย ธนะวังน้อย. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานเครือเบทาโกร.
- วิจิตร อวະกุล. 2540. การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาน รังสิโยภฤกษ์. 2535. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.
- สุภาพร พิศาลบุตรและยงยุทธ เกษสาคร. 2521. กระบวนการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ห้างหุ้นส่วน วี.เจ.พรินติ้ง.

