

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

EFFECT OF ONLINE TRAINING PROCESS EFFICIENCY ON STAFF
PERFORMANCE UNDER NEW NORMAL CONDITIONS:
A CASE STUDY OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY THANYABURI

สาวิตรี ท่วมลี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาวิตรี ท่วมลี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดจากการค้นคว้าและวิจัย ขณะที่ข้าพเจ้าศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นงานวิจัยในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และข้อความต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่มีการคัดลอกหรือนำงานวิจัยของผู้อื่นมานำเสนอในชื่อของข้าพเจ้า

This independent study consists of research materials conducted at Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi and hence the copyright owner. I hereby certify that the independent study does not contain any forms of plagiarism.

ลำไยรัตน์ ท้วมลี

(นางสาวสาวิตรี ท้วมลี)



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี
Effect of Online Training Process Efficiency on Staff Performance
under New Normal Conditions: A Case Study of Rajamangala
University of Technology Thanyaburi

ชื่อ - นามสกุล นางสาวสาวิตรี ท่วมลี
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2564

คณะกรรมการการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินทร์, D.B.A.)

..... กรรมการ

(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒน์สุข, D.B.A.)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ตันโซ, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2565

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสาวิตรี ท่วมลี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงศ์, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 338 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีกรณีสองประชากรเป็นอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมาก และ 3) จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี และกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนาการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การปฏิบัติงานของพนักงาน การฝึกอบรมออนไลน์ กระบวนการฝึกอบรม ความปกติใหม่

Independent Study Title	Effect of Online Training Process Efficiency on Staff Performance under New Normal Conditions: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name - Surname	Miss Sawitree Thuamlee
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Duangporn Puttawong, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to evaluate the efficiency of the online training process under New Normal conditions at Rajamangala University Technology Thanyaburi (RMUTT), 2) to assess the level of work performance efficiency of RMUTT employees, and 3) to investigate the effect of online training process efficiency on work performance efficiency of RMUTT employees.

The sample group used in this study comprised 338 RMUTT employees. They were selected by using the stratified sampling method. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The study results were found that: 1) the efficiency of the online training process under the New Normal conditions at RMUTT was rated at a high level, 2) the level of work performance efficiency of RMUTT employees under New Normal conditions was at a high level, and 3) the number of training sessions per year and the dimensions of the online training process comprising development of the online training process, conducting training, and training evaluation, all affected work performance efficiency of RMUTT employees at a statistically significant level of .05.

Keywords: staff performance, online training, training process, New Normal

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาและความทุ่มเทจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ความถูกต้อง จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินโท ประธานกรรมการสอบ และ ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข กรรมการสอบ ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำเพิ่มเติมในการแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัยเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการ สร้างเครื่องมือการวิจัย และสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ ศฤงคาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะฉัตร บุระวัฒน์ และดร.ฐิติมา พูลเพชร ขอขอบพระคุณผู้บริหารและ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ตลอดจนขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและ ให้การสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กร หากมีข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดประการใดเกิดขึ้นใน งานวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้และจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

สาวิตรี ท่วมถี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	15
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	16
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	28
2.4 แนวคิดการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal).....	81
2.5 แนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal).....	84
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	89
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	95
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	103
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	103
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล.....	107
3.3 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย.....	108
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	110
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	111
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	112

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	114
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	114
4.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	116
4.3 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.....	124
4.4 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่.....	30
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	155
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	155
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	160
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	166
บรรณานุกรม.....	168
ภาคผนวก.....	178
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	179
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC).....	188
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	196
ประวัติผู้เขียน.....	198

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบการฝึกอบรมแบบดั้งเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่.....	50
ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบสื่อการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ.....	55
ตารางที่ 2.3 การออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Driscoll (1998).....	65
ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรประจำแนกตามหน่วยงาน.....	103
ตารางที่ 3.2 ขนาดตัวอย่างประจำแนกตามหน่วยงาน.....	107
ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	114
ตารางที่ 4.2 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม.....	115
ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการวิเคราะห์หาความ จำเป็นในการฝึกอบรม.....	117
ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการออกแบบการ ฝึกอบรม.....	118
ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการพัฒนา.....	119
ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการดำเนินการฝึกอบรม.....	Error! Bookmark not defined.120
ตารางที่ 4.7 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติ ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการประเมินผลการ ฝึกอบรม.....	121
ตารางที่ 4.8 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม.....	122
ตารางที่ 4.9 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน.....	123
ตารางที่ 4.10 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน.....	124
ตารางที่ 4.11 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน.....	125

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	126
ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	127
ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาผลของเพศที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	128
ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาผลของอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	129
ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาผลของระดับการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	131
ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาผลของสถานภาพสมรสที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	132
ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาผลของประเภทบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	134
ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาผลของสายงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	136
ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาผลของจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่	138
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวม	140
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน	141
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน	143
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	143
ตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม	144
ตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน ...	145

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน....	148
ตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	149
ตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน	150
ตารางที่ 4.30 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	151



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
ภาพที่ 2.1 กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์.....	65
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนรายการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	90
ภาพที่ 2.3 อาคารวิทยบริการ.....	91
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการแบ่งกลุ่มและภาระงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ....	94



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการพัฒนาของประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรมส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอย่างมากและรวดเร็วจากการที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง พร้อมกันนั้นยังต้องพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขัน รองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว รวมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และส่งผลต่อลักษณะงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ประเด็นการพัฒนาประเด็นหนึ่งที่องค์กรให้ความสำคัญคือการพัฒนา “คน” หรือการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมาก เนื่องจากองค์กรจะเติบโตก้าวหน้าได้นั้นผู้ที่มีส่วนผลักดันที่สำคัญคือบุคลากร ศักยภาพของบุคลากรจะส่งผลต่อศักยภาพขององค์กรด้วย หากบุคลากรมีประสิทธิภาพย่อมทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพไปด้วย ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องทำอย่างสม่ำเสมอ ถือเป็นภารกิจหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจะทำให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาฝีมือ พัฒนาทักษะ การทำงาน ตลอดจนมีองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดและแก้ไขการเกิดปัญหา ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรจะทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญ ได้รับการดูแล และเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้บุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการวัดผล และประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งยังสามารถใช้การพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนในการปฏิบัติงาน วางแผนในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนทิศทางขององค์กรในอนาคตได้

การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นมีอยู่ด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การประชุม การสัมมนา การนิเทศงาน แต่รูปแบบที่ใช้กันมากและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ได้แก่การฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ความชำนาญการ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน หรือมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ความชำนาญ (Expertise) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและจิตใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร อันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร โดยการฝึกอบรมจะใช้เวลาในการดำเนินการไม่มากนัก ทั้งยังสามารถดำเนินการ

นอกเวลาปฏิบัติงานได้ ใช้งบประมาณไม่สูงมากนัก และสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นได้ คราวละจำนวนมาก นอกจากนั้นยังสามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับเป้าหมายของหน่วยงาน สามารถที่จะนำผลของการฝึกอบรมมาใช้ได้ทันที การฝึกอบรมช่วยเพิ่มระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ หรือบุคลากรที่ยังมีความชำนาญไม่สูง กระตุ้นให้บุคลากรปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และยังช่วยทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และมีความพึงพอใจในงาน การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการที่ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ด้วย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในฐานะที่เป็นสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งมีภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจึงมีการจัดการฝึกอบรมวิทยากรใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ในปีงบประมาณ 2563 ถึง 6 โครงการ รวม 11 รุ่นการอบรม เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญ และสามารถใช้วิทยาการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัย ฯ ก็มีความต้องการให้การฝึกอบรมนั้นเกิดประสิทธิผล เพราะประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาในตัวของบุคลากรและทำให้ผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย ฯ ดีขึ้น ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมหรือผลลัพธ์ของการฝึกอบรมจะกลายมาเป็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถสร้างผลสำเร็จต่อมหาวิทยาลัย ฯ

แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมาซึ่งเกิดการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (Coronavirus Disease Starting in 2019 : โควิด-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างสูงต่อมวลมนุษยชาติ โดยปัจจุบันมีผู้ติดเชื้อโควิด-19 ทั่วโลกประมาณ 170,336,019 คน ในจำนวนนี้มีผู้เสียชีวิตประมาณ 3,541,300 คน สำหรับประเทศไทยมีผู้ติดเชื้อ จำนวน 159,792 คน เสียชีวิต 1,031 คน (กรมควบคุมโรค, 31 พฤษภาคม 2564) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ทำให้เกิดกระแสของการดำเนินชีวิตภายใต้โรคระบาดซึ่งเรียกว่า ความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นการดำเนินชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ เพื่อให้มีชีวิตรอด

ภายใต้การดำเนินชีวิตแบบปกติใหม่ (New Normal) รัฐบาลมีมาตรการต่าง ๆ มาเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยมาตรการหนึ่งคือการปิดสถานที่ซึ่งมีการแพร่ระบาดของโรค หรืองดการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการนำผู้คนมาอยู่รวมกันในสถานที่แห่งเดียว โดยมาตรการนี้ส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรมในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้ แต่เนื่องจากการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ยังคงมีความจำเป็นในการจัดโครงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่ได้มีความพยายามที่จะเปลี่ยนรูปแบบในการอบรมให้มีลักษณะเป็นการอบรมในแบบ New Normal อาทิเช่น เปลี่ยนจากการอบรมในห้องไปสู่การอบรมแบบ Virtual Training ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแบบปกติ และสามารถนำงบประมาณส่วนนี้ไปพัฒนาการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ได้ หรือการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนรูปแบบการอบรม จากเดิมที่อาจจะมีการจัดการฝึกอบรมแบบเจอหน้ากันที่ร้อยละ 70 การฝึกอบรมออนไลน์ร้อยละ 30 ก็จะปรับสัดส่วนให้เป็นการฝึกอบรมออนไลน์ร้อยละ 70 อบรมแบบเจอหน้าร้อยละ 30 เป็นต้น ซึ่งการจัดการฝึกอบรมในลักษณะ New Normal มีข้อดีหลายประการ อาทิเช่น สามารถสร้างสรรค์หัวข้อใหม่ ๆ และสื่อใหม่ ๆ ในการอบรมได้ การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับการฝึกอบรม การพัฒนาระบบการฝึกอบรมใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการสำหรับยุคใหม่นี้

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ นำผลที่ได้มาทำการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน กระบวนการ และหลักสูตรในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 2,179 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 338 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพของกระบวนการในการฝึกอบรมออนไลน์

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และจำนวนการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพที่วัดได้ 5 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบ การฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในพื้นที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ พฤษภาคม พ.ศ.2564 - เมษายน พ.ศ.2565

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบให้แก่บุคคลหรือกลุ่มคน โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ปรับทัศนคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง ประกอบกันตามความจำเป็นที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้เข้าอบรมและจุดมุ่งหมายในการพัฒนาองค์กร

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ หมายถึง ผลสำเร็จทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ โดยวัดออกมาเป็น 5 ด้านได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบการฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ หมายถึง ผลสำเร็จทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่จัดขึ้นภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่มนุษย์มีความจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มนุษย์จึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการดำรงชีวิตในแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยรอดชีวิต

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของบุคคล ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ คือถูกต้อง ได้มาตรฐาน ทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การติดตามผลการฝึกอบรม หมายถึง การประเมินผลปฏิกิริยาต่อการฝึกอบรม การเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาและวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย นโยบายของผู้บริหาร สมรรถนะของตำแหน่งงาน วิเคราะห์บุคลากรในตำแหน่งงานว่ายังขาดสมรรถนะใดอยู่ มีความต้องการในการฝึกอบรมใด รวมทั้งสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมกับผู้บังคับบัญชา ว่าบุคลากรในสังกัดยังขาดความรู้หรือทักษะที่จำเป็นใดบ้างในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ต่อเนื่องจากการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมมาเป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม โดยกำหนดหัวข้อ เนื้อหา วิธีการ พร้อมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของบุคคล ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ คือ ถูกต้อง ได้มาตรฐาน ทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คุณภาพงาน หมายถึง ผลของการทำงานที่มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของผลงานที่มีความเหมาะสม และเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรได้กำหนดให้แก่บุคลากร

เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานในการทำงานแต่ละชิ้น ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งควรมีความชัดเจน กระชับ และยืดหยุ่น

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการทำงานทั้งหมด ซึ่งควรมีค่าต่ำสุด เพื่อก่อให้เกิดผลกำไรหรือประสิทธิภาพมากที่สุด



1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

17.1 ผลการวิจัยจะทำให้ได้ทราบระดับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.7.2 ผลการวิจัยสามารถนำไปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนโครงการฝึกอบรมของบุคลากรในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในอนาคตได้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิดการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

จอห์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954, 4) ให้นิยามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ไรอัน และสมิทธิ (Ryan and Smith, 1954, 276) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

ราชบัณฑิตยสถาน (2542,น.667) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2549,น.279) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายความว่า การทำกิจกรรมการงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากร อย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด โดยประสิทธิภาพ จำแนกได้ 2 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่พอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลยิ่งขึ้นเสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน ระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

จัวร์วัลย์ ภักดีวุฒิ (2550) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลดีที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน มีส่วนประกอบหลายส่วน หลัก ๆ คือควรพิจารณา กระบวนการว่าก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้ คือ

1. ความประหยัด (Economy) ในการทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) หรือประหยัดเวลา (Time)

2. ความรวดเร็ว (speed) ทันตามกำหนดเวลา ก็เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่า เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ

3. ความมีคุณภาพ (Quality) ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงานหรือกระบวนการผลิต (Process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (Output) ที่ดี

พัฒนา คติพิศาล (2553,น.15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

สาคร สุขศรีวงศ์ (2553 ,น. 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุดเพื่อให้ได้ผลผลิตในจำนวนที่กำหนด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหาร ในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรต่ำสุด

ติน ปรัชญพฤทธิ (2555,น.130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุประสงค์และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557,น.13-14) สรุปความหมายของประสิทธิภาพ ได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การโดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุ สิ่งของและอื่น ๆ นอกจากนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริง เมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

กิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์ (2558,น.47) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วยปริมาณของงาน

วิชาญ ม่วงใหม่ (2559 ,น.11) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลใน การงานและสำเร็จตามวัตถุประสงค์สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าหรือใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่า น้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์ ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet 1954,p.4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เซอร์โต (Certo, 2000,p.9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ซินซู ลิว และ แอนน์ มิลล์ (Xinzhu Liu and Anne Mills, 2007,p.359) ได้ให้ ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การที่องค์การสามารถผลิตปัจจัยนำออก (กำไร) สูงสุดในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด กล่าวคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือ การให้บริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการดีที่สุดในค่าใช้จ่ายในการผลิต ต่ำสุดและสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลา

ติน ปรัชญพฤทธิ (2543,น.77) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุม ของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้ จากงานนั้น

วีรัช สงวนวงศ์วาน (2547,น.10) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมรรถพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550,น.13) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ได้ กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มาก เหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

สมใจ ลักษณะ (2552,น.7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และ ได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็ม ความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556,น.9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

อนันท์ งามสะอาด (อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ประชุมชั้น, 2557,น.31) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี

วิชาญ ม่วงใหม่ (2559 ,น.13) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม เป็นการทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน และการบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยการใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียให้น้อยที่สุด และบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

คณาธิป จันทรสง่า (2561 ,น.17) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการ จนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สิรินภา ทาระนัด (2561,น.35) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถของบุคคล ที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และประหยัด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายของบุคคล ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์อย่างเต็มความสามารถ ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ คือ ถูกต้อง ได้มาตรฐาน ทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

2.2.2 องค์ประกอบและการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Petersen และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมานั้นต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต

นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการ
ประหยัดพลังงาน

สนใจ ลักษณะ (2549,น.274 -277) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล

1.1 มีความกระตือรือร้นและการพัฒนาตนเอง

1.2 ปฏิบัติตามคำสั่ง และมีระเบียบวินัย

1.3 พร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ

เพื่อนร่วมงาน

1.4 เป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาให้เกิดประโยชน์

1.5 มีความรู้ความเข้าใจในการระวาง รักษา ดูแล การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์
และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ

1.6 สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

2. ปริมาณและคุณภาพของงาน

2.1 สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือ
มาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

2.2 มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่งาน และปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความ
รับผิดชอบเชื่อถือและไว้วางใจได้

2.3 มีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอน หรือวิธีการทำงานทั้งงานในหน้าที่
และงานที่เกี่ยวข้อง

2.4 มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงาน วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ในงาน

3.1 มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลาย ๆ
อย่าง ในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง

3.2 สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน

3.3 ค้นคว้าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นคนช่างสังเกตเกี่ยวกับ
ลักษณะของงาน

4. ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว ดังนี้

4.1 ทักษะเทคนิคเฉพาะ (Technical skill) เป็นความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคนิคลักษณะการทำงานหรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน

4.2 ทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น (Human skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น สร้างความเข้าใจ ร่วมประสานงานกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในองค์กร

4.3 ทักษะความรู้ ความคิด (Conceptual skill) เป็นความสามารถด้านสติปัญญาในการมององค์กร เห็นความสัมพันธ์ของกิจการต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งในแง่ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

5. บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ หรือคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล และคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550 ,น. 17 - 18) ได้กล่าวถึงการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ 7 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจวัดจากผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวกับพนักงาน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด

4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งแสดงออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม ความซื่อสัตย์ สุจริตในงานของตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือระหว่างกันให้ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อบูรณาการเป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและองค์กรโดยมีความซื่อสัตย์ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นการลงทุนที่ได้ทำให้คนมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดหรือทักษะใหม่ ๆ รวมทั้งเจตคติที่ดีในการทำงาน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

บีช (Beach, 1980,น.3) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ให้แก่บุคลากรของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง โดยมีการกำหนดทิศทางและวางแผนต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า

ซาลแมน (Zalman, 1991,น.74) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การจัดการเรียนรู้หรือประสบการณ์โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

เบอร์นาดินและรัสเซล (Bernadin and Russell, 1993 ,p.297) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

Pramley (1991 ,p.15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุม ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Diamantidis and Chatzoglou (2012 ,p.889) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการวางแผนของบริษัทเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทักษะและพฤติกรรมของพนักงาน การฝึกอบรมถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถให้ทันต่อยุคสมัย สามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยการปรับเปลี่ยนความรู้ทักษะความสามารถและพฤติกรรมของพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัท

Karim, Huda, and Khan (2012 ,p.141) ได้กล่าวว่า “ การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่”

Muhammad (2012 ,p.85) กล่าวว่า “ การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่แหลมคม แนวคิด กฎระเบียบหรือการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน”

Muhammad (2012 ,p.87 cited maxham, 2008) กล่าวถึง ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “ การฝึกอบรมพนักงาน หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ส่งผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น”

Kirmani (2013 ,p.357) กล่าวว่า “ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ดำเนินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงลักษณะต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น ความถนัด พฤติกรรม และแรงจูงใจ เป็นต้น

เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์ (2539 ,p. 20-21) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ซึ่งหมายถึงการศึกษาเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านทักษะ (Skills) ซึ่งหมายถึง ความชำนาญงาน เป็นการพัฒนาบุคคลในระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และ 3) ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งหมายถึงความรู้สึกด้านดีที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ เพื่อจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2541 ,น.137) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541 ,น.233) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ เจตคติ และสมรรถนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนมีสมรรถนะในชีวิตเพิ่มขึ้น

สมคิด บางโม (2544) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาที่เป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความชำนาญ รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลที่นำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ชูชิต สมितिไกร (2554 ,น. 5) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของตัวบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการคลัง (2555) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การอบรม การประชุมทางวิชาการหรือเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาทางวิชาการหรือปฏิบัติการ การบรรยายพิเศษ การศึกษา การดูงาน การฝึกงาน หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีโครงการหรือหลักสูตรและช่วงเวลาที่จัดแน่นอน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคคลหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ

2.3.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารงานด้านบุคคลให้มีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญดังนี้

น้อย ศิริโชติ (2524 ,น.6-7) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญ 7 ประการ ได้แก่

- 1) เป็นวิธีการในการป้องกันปัญหา โดยเฉพาะผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง
- 2) เป็นวิธีการในการแก้ปัญหาให้แก่บุคลากร
- 3) เป็นการเสริมสร้างวิทยาการสมัยใหม่แก่บุคลากร
- 4) เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเพราะมีการกำหนดระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้อย่างชัดเจน
- 5) เป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคลากรมีการเรียนรู้และเพิ่มเติมประสบการณ์ที่ใช้เวลาไม่มาก อาจใช้เวลาในวันหยุด นอกเวลาทำงานปกติได้
- 6) เป็นการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต
- 7) เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสามัคคีของบุคลากร เนื่องจากการประสานงานและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากร

ซารี มณีศรี (2538 ,น.89) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็น บุคลากรใหม่มีความต้องการทักษะและวิธีการดำเนินงาน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์มีความต้องการความรู้ในขั้นสูง และวิทยาการสมัยใหม่เพื่อประยุกต์ใช้กับการทำงานให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

อาชัญญา รัตนอุบล (2548) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและมีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยการฝึกอบรมมีความสำคัญดังนี้ 1) ช่วยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้บุคลากร 2) เป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหา จากการสร้างความรู้ความเข้าใจในการแก้ปัญหาและฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น 3) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร เพราะสามารถควบคุมระยะเวลาและงบประมาณในการฝึกอบรมได้ 4) ช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และเพิ่มเติมประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร 5) ก่อให้เกิดความสามัคคี การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำกิจกรรมร่วมกัน การแก้ปัญหาาร่วมกันของบุคลากร 6) ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและเชื่อมั่นในงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ 7) เป็นการสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

2.3.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดังนี้

ฟิลลิป (Phillip, 1985, อ้างถึงใน ซารี มณีศรี, 2538 ,น.9) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมี 13 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ หน้าที่ ความคาดหวัง และอำนาจหน้าที่ 2) เพื่อความเข้าใจในแผนงาน โครงสร้างของหน่วยงาน และการประสานงาน 3) เพื่อความเข้าใจนโยบาย หลักและวิธีการทำงาน และการให้บริการในการสนับสนุนการทำงาน 4) เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน 5) เพื่อความเข้าใจเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน 6) เพื่อการปรับปรุงในด้านภาวะความเป็นผู้นำของบุคลากร 7) เพื่อปรับปรุงกระบวนการสื่อสารของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ 8) เพื่อปฐมนิเทศและสอนการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ทำงานใหม่ 9) เพื่อความเข้าใจในงานงบประมาณและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ 10) เพื่อความเข้าใจในหน่วยงานและความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ 11) เพื่อการรับฟังปัญหาและการแก้ปัญหาต่าง ๆ 12) เพื่อพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบ 13) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537,น.30) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมี 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวความคิดใหม่ ๆ 2) เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน 3) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และ 4) เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ (2529 : 180) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) วัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นวัตถุประสงค์ที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่
 - 1.1) เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และเจ้าหน้าที่
 - 1.2) เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
 - 1.3) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
 - 1.4) ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
 - 1.5) เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 - 1.6) เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคคล
 - 1.7) เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคล ให้ทุกฝ่ายมี

ความพึงพอใจ

- 1.8) เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความก้าวหน้าในงาน และการขยายองค์การ
- 1.9) สนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ และผู้มาติดต่อ
- 2) วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล หมายถึง วัตถุประสงค์ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การ หรือหน่วยงาน ความมุ่งหมายส่วนบุคคล ได้แก่
 - 2.1) เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง
 - 2.2) เพื่อพัฒนาท่าทีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3) เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยการทดลองปฏิบัติงาน
 - 2.4) เพื่อฝึกฝนการใช้วินัจฉัยในการตัดสินใจ
 - 2.5) เพื่อเรียนรู้งาน และลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
 - 2.6) เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
 - 2.7) เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
 - 2.8) เพื่อเข้าใจนโยบาย และความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
 - 2.9) เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.4 กระบวนการในการฝึกอบรม

ในการจัดการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการอย่างมีกระบวนการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ นักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการในการฝึกอบรมไว้ดังนี้

แคทท์ และมิลเลอร์ (Kat and Miller, 1991, น.3, อ้างถึงใน ชารี มณีศรี, 2542, น.92) ได้ให้แนวคิดไว้ว่ากระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมาย (Goals) โดยต้องกำหนดให้มีความสอดคล้องกับงานที่ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความก้าวหน้า 2) การจูงใจ (Motivation) โดยจะต้องให้ผู้เข้าอบรมเห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม เช่น มีผลต่อการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น 3) วิธีการดำเนินการ (Methods) โดยวิธีดำเนินการควรมีความสอดคล้องกับลักษณะการงาน 4) การฝึกหัด (Drilling and Repetition) ซึ่งหมายถึงการจัดให้มีการฝึกปฏิบัติและการทำซ้ำเพื่อพัฒนาทักษะให้เพิ่มสูงขึ้น 5) การยอมรับ (Recognition) ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับการยอมรับหรือความเชื่อมั่นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และ 6) การติดตามผล (Follow-up) ซึ่งเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์และนำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงหรือพัฒนาการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

เดสเลอร์ (Dessler, 2000, pp.134-155) ได้เสนอแนวคิดกระบวนการในการฝึกอบรมไว้ว่าประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็นในการพัฒนา ประกอบด้วย

- 1) กำหนดทักษะการปฏิบัติงานที่สามารถส่งเสริมผลผลิตของหน่วยงานให้สูงขึ้น
- 2) วิเคราะห์บุคคลผู้เข้ารับการอบรมถึง ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ทักษะคติ และแรงจูงใจส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องมี
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของหลักสูตร พัฒนาเนื้อหาสาระของหลักสูตร ฯ ให้ระลึกละเอียดว่าการออกแบบหลักสูตรต้องนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยตรง

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผลก่อนการดำเนินการ เป็นการตรวจสอบหลักสูตรให้เกิดความถูกต้องก่อนการดำเนินการในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นดำเนินการฝึกอบรม โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ทักษะคิดให้เกิดขึ้นตามจุดประสงค์ของหลักสูตร ฯ

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นขั้นตอนการติดตามผลการใช้หลักสูตรเพื่อพิจารณาผลลัพธ์จากดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา

Yi-Chun และ Jacobs (2008) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรม โดยใช้การออกแบบการเรียนการสอนของ ADDIE Model ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ (Analysis) นอกจากการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว การวิเคราะห์ยังรวมถึงการระบุช่องว่างที่แตกต่างของผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ ในรูปของความรู้ ทักษะ ทักษะคิดที่จำเป็น ซึ่งสามารถแก้ไขและพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม

2) การออกแบบ (Designing) เป็นการระบุกลุ่มเป้าหมาย เจาะใจในการฝึกอบรม เป้าหมายผลลัพธ์ทางด้านพฤติกรรม กลยุทธ์ในการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีการ และสื่อการสอนต่าง ๆ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม และเกณฑ์ในการวัดผลการฝึกอบรม

3) การพัฒนา (Developing) ประกอบด้วยการระบุผลงานก่อนและหลังการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาคู่มือการฝึกอบรม และวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งพัฒนามาจากการทดสอบ การประเมิน และกลั่นกรองหลักสูตรมาก่อน ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่มักกระทำขั้นตอนนี้ใช้ส่วนของการทดสอบนำร่องเท่านั้น

4) การดำเนินการ (Implementing) คือ การส่งมอบการฝึกอบรมไปสู่กลุ่มเป้าหมายรวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงานที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผลเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานของตน

5) การประเมินผล (Evaluating) เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบถึงผลจากการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปประยุกต์ใช้พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และผลได้ทางธุรกิจที่ดีขึ้น

ประสงค์ ฤทธิเดช (2550) ได้รวบรวมและเสนอแนวคิดกระบวนการในการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis Phase) ประกอบด้วยวิเคราะห์ลักษณะสามประการคือ (1) การวิเคราะห์องค์การ (2) การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ และ (3) การวิเคราะห์บุคคล (Goldstein, 1993) รายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ลักษณะทั้งสาม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์การ คือ การศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์จะครอบคลุมเป้าหมายขององค์การ บรรยากาศการทำงานภายในองค์การ ทรัพยากรที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์การ การวิเคราะห์องค์การจะช่วยตรวจสอบว่า ปัญหาแท้จริงคืออะไร องค์การควรจะใช้มาตรการใด เพื่อแก้ไขปัญหา นั้น และการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์อะไรแก่องค์การบ้างหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ ซึ่งโดยทั่วไปเรียกกันว่า การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คือ กระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องกับงาน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภารกิจ (Task Analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ส่วนประกอบของงานหนึ่ง ๆ การวิเคราะห์ดังกล่าวมิได้เป็นการบรรยายถึงตัวผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ ส่วนที่สองคือ การวิเคราะห์คุณสมบัติ (Knowledge, Skill, and Ability analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเหล่านั้น การวิเคราะห์ภารกิจประกอบด้วย ขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้น ดังนี้

1) การวิเคราะห์คำบรรยายลักษณะงานคือ คำบรรยายสรุปเกี่ยวกับชื่อตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และภารกิจของงานหนึ่ง ๆ ซึ่งควรบ่งชี้กิจกรรมที่สำคัญของงานนั้น ๆ โดยครอบคลุมสิ่งที่พนักงานจะต้องกระทำและผลลัพธ์ที่ควรจะได้รับ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัตถุประสงค์ การบริการที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติของพนักงาน นอกจากนี้ ควรจะได้กล่าวถึง ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะพิเศษอื่น ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งของงานนั้น

2) การจัดทำคำบรรยายภารกิจ คือ คำบรรยายเกี่ยวกับกิจกรรมการทำงานของพนักงานซึ่งรับผิดชอบงานใดงานหนึ่ง โดยปกติภารกิจหนึ่ง ๆ จะมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่แน่นอน ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานอย่างน้อยสามขั้น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้และวัดได้ และนำสู่ผลลัพธ์ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต การบริการ หรือการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง กระบวนการของการจัดทำคำบรรยายภารกิจ ประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ ๆ สามขั้นตอนคือ ขั้นแรกเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจที่ปฏิบัติ ขั้นที่สอง เป็นการเขียนข้อความซึ่งบรรยายภารกิจแต่ละอย่าง และขั้นตอนที่สาม คือ การจัดหมวดหมู่ภารกิจแต่ละอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์บุคคล มีวัตถุประสงค์สองประการคือ ประการแรก เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และประการที่สอง เพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไร จึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การวิเคราะห์บุคคลจะทำให้ทราบว่า ใครจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม และการฝึกอบรมนั้นคืออะไร ผลของการวิเคราะห์จะช่วยให้อุปกรณ์ที่มีความสำคัญสำหรับการวางแผนการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมที่ดีจะต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้รับการอบรม และจัดวางหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับลักษณะเหล่านั้น

2. ขั้นตอนการออกแบบและการนำไปสู่การปฏิบัติ (Design and Implement Phase) เป็นขั้นตอนที่สองของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญหลายประการ ดังนี้

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Setting Objectives) ในขั้นตอนที่สองของการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น จะทำให้นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทราบส่วนใดขององค์การที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรม โปรแกรมการฝึกอบรมชนิดใดที่เป็นความจำเป็น ใครต้องการได้รับการฝึกอบรม และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเมื่อดำเนินการฝึกอบรม ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการฝึกอบรมได้

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นการระบุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายปลายทางของพฤติกรรมที่ต้องการหรือผลลัพธ์ของโปรแกรมการฝึกอบรม (The end point of the terminal behavior) วัตถุประสงค์จะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกวิธีการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตามต้องการ การกำหนดวัตถุประสงค์ของโปรแกรมการฝึกอบรม สามารถนำเอาแนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของ Kirkpatrick มาเป็นต้นแบบในการกำหนดวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ Kirkpatrick ได้กำหนดผลลัพธ์ของการอบรมไว้เป็น 4 ระดับ ได้แก่ ปฏิกริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Reaction) การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Learning) พฤติกรรมการทำงาน (Behavior) และผลลัพธ์ที่ต้องการ (Results) (Werner & DeSimone, 2006, p.236) เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้ว ควรมีการชี้แจงให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจอย่างชัดเจน เพราะจะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์การในด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.2 การพัฒนาแผนการสอน (Developing a Lesson Plan) ดังได้กล่าวมาแล้วว่า วัตถุประสงค์โปรแกรมการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการของโปรแกรมการฝึกอบรม แต่ลำพังวัตถุประสงค์ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะกำหนดเนื้อหาของโปรแกรมการฝึกอบรม (วิธีการฝึกอบรม สื่อ อุปกรณ์) จึงจำเป็นต้องทำการพัฒนาแผนการสอนเพื่อระบุรายละเอียดต่าง ๆ ของโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติ แผนการสอนที่ดีควรมีความครอบคลุมของเนื้อหา มีการเรียงลำดับของกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีการคัดเลือกหรือ

ออกแบบสื่อการฝึกอบรมที่เหมาะสม มีการคัดเลือกหรือจัดทำแบบฝึกหัดที่เหมาะสม มีการวางแผนของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งวางแผนด้านเวลา เลือกวิธีการสอนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด และมีการกำหนดวิธีการประเมินผลด้วย (Werner & DeSimone, 2006,p.177)

2.3 การเลือกวิธีการฝึกอบรม (Selection Training Method) วิธีการฝึกอบรมหรือเทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรเป็นไปตามที่วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2545 : 139-140)

2.3.1 วิธีการฝึกอบรมที่เน้นบทบาทของวิทยากร เช่น การบรรยาย การบรรยายเป็นชุด การอภิปรายเป็นคณะ เป็นต้น

1) การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เก่าแก่มากที่สุด และเป็นวิธีที่ตีมากในการสร้างความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และยังมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Blanchard & Thacker, 2004 : 235) อย่างไรก็ตามเป็นวิธีการสื่อสารทางเดียว อาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่ายได้โดยง่าย การบรรยายจะได้ผลดีเมื่อมีการใช้เอกสารประกอบการบรรยายการค้นคว้าจากตำรา และการใช้ห้องสมุด รวมทั้งความรู้ ความสามารถของวิทยากรก็เป็นสิ่งสำคัญ

2) การบรรยายเป็นชุด (Symposium) มีวิทยากรคน มาบรรยายในเรื่องเดียวกันแต่ละคนแต่ละตอน โดยมีผู้ดำเนินรายการเป็นผู้เชื่อมโยงและประสานเรื่องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดียิ่งขึ้น

3) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นการอภิปรายที่มีผู้ทรงคุณวุฒิ 3-4 คน มีผู้นำอภิปรายคอยสรุปและเชื่อมโยงเรื่องราวของวิทยากรแต่ละคน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดียิ่งขึ้น โดยวิทยากรจะออกความเห็นในเรื่องเดียวกันซึ่งอาจมีทัศนะและความคิดเห็นแตกต่างกันไป

2.3.2 วิธีการฝึกอบรมที่เน้นบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น การสัมมนา การอภิปรายกลุ่ม การประชุมซินคิเคต การระดมความคิด การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษาการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

1) สัมมนา (Seminar) เป็นการหาแนวทางกว้าง ๆ โดยผู้ทำหน้าที่และเกี่ยวข้องจากทุกสาขาอย่างกว้างขวาง วัตถุประสงค์ของการสัมมนาเป็นการมุ่งแก้ปัญหาของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยคนของหน่วยงานนั้น อาจมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ (วิจิตร อาวะกุล, 2540,น.96-97)

1.1) มีการประชุมสมาชิกทั้งหมดเพื่อรับฟังนโยบาย วัตถุประสงค์ หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ร่วมประชุม โดยการบรรยายหรืออภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากร และมีการซักถามปัญหา

1.2) อาจมีการแบ่งกลุ่มเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาลักษณะเดียวกับการประชุมซินดิเคต

1.3) มีปัญหาที่กำหนดไว้แน่นอน และเป็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขระดับสูง และต้องร่วมมือกันหลายฝ่าย

1.4) เมื่อเสร็จการสัมมนา มีการสรุปผลการสัมมนาเสนอต่อหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบหรือถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

2) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงควรเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ และควรมีจำนวนระหว่าง 15-20 คน (วิจิตร อวาทกุล, 2540, น.91) วิธีนี้จะมีการกำหนดผู้นำการอภิปรายซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี เพื่อสามารถให้ข้อมูลเชิงทฤษฎีแก่ผู้ร่วมอภิปรายได้

3) การประชุมซินดิเคต (Syndicate Method) เป็นการประชุมที่มีเน้นการแก้ปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงของหน่วยงาน มีลักษณะสำคัญดังนี้คือ มีการให้ความรู้โดยวิทยากรเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีประสบการณ์และภูมิหลังของหน่วยงานร่วมกัน แล้วมีการแบ่งกลุ่มประมาณ 6-12 คน เพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะเรื่อง ซึ่งแต่ละกลุ่มควรมีวิทยากรคอยให้ความรู้หรือข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อสรุปของแต่ละกลุ่มแล้วจึงมีการประชุมรวมเพื่อหาข้อสรุปเป็นมติของที่ประชุมทั้งหมด (วิจิตร อวาทกุล, 2540, น.95)

4) การระดมความคิด (Brainstorming) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ทุกแง่มุมโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้อง ความคิดเห็นอาจทำโดยการพูดหรือการเขียนในกระดาษ แล้วรวบรวมจัดลำดับข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

5) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงบทบาทในสถานการณ์จริง อาจมีการแบ่งกลุ่มย่อยในการแสดงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานที่เป็นจริงเช่น การต้อนรับลูกค้า การพูดโทรศัพท์ การเสนอขายสินค้า เป็นต้น

6) กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการฝึกอบรมโดยใช้เรื่องราวหรือเหตุการณ์จริงในอดีต ซึ่งได้มีการประมวลมาเสนอในลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาหรือการฝึกอบรมในแต่ละเรื่อง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและหาแนวทางในการแก้ไข ผู้ฝึกอบรมจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศในการอภิปรายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจมีการแบ่งเป็นกลุ่มเล็ก ๆ นอกจากนี้ผู้ฝึกอบรมยังมีบทบาทในการกระตุ้นเพื่อพัฒนาคำตอบของปัญหาต่าง ๆ

7) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่มีลักษณะการประชุมที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดประสบการณ์ และเน้นหนักในการนำไปปฏิบัติ

2.3.3 วิธีการฝึกอบรมที่เน้นการพัฒนาเฉพาะบุคคล เป็นวิธีที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปรับให้เข้ากับระดับการเรียนรู้และความสะดวกของตนได้ เช่น การสอนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการสอนแนะ เป็นต้น

1) การสอนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Programmed Instruction) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้คอมพิวเตอร์อย่างหนึ่ง อาจมีวัสดุสิ่งพิมพ์และวีดิทัศน์ประกอบ

2) การสอนแนะ (Coaching) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่หัวหน้างานให้การชี้แนะและสอนงานแก่พนักงานตัวต่อตัว เพื่อปรับปรุงความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปมักใช้โดยตรงกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจ แต่ก็เป็นวิธีที่สร้างแรงจูงใจกับพนักงานทั่วไป ได้ องค์การที่เน้นการทำงานเป็นทีมมักเน้นการฝึกอบรมวิธีนี้ อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามีพบว่าหัวหน้างานใช้เวลาเพียงร้อยละ 10 สำหรับการสอนแนะผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ปัจจุบันพบว่าหัวหน้างานใช้เวลาในการสอนแนะมากขึ้นเป็นร้อยละ 50 (Blanchard & Thacker, 2004 ,p. 268)

2.3.4 วิธีการฝึกอบรมที่เน้นการใช้สื่อโสตทัศน์ เช่น การใช้สไลด์ การใช้ภาพยนตร์ การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับวิธีฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based Training) เป็นวิธีที่นิยมใช้มาก และหลายบริษัทได้นำมาใช้ในการฝึกอบรมในชั้นเรียน

จะเห็นว่าวิธีการฝึกอบรมมีหลายรูปแบบแต่ผลสำรวจโดยนิตยสารฝึกอบรม (Training Magazine) พบว่าองค์การส่วนใหญ่มักใช้วิธีการฝึกอบรมแบบในชั้นเรียน คิดเป็นร้อยละ 91 ขององค์การทั้งหมดที่ทำการสำรวจ (Werner & DeSimone, 2006,p.181) ผู้ฝึกอบรมจะต้องเลือกวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหัวข้อ หรือวิชาการที่อยู่ในโปรแกรมการฝึกอบรม นอกจากนี้ต้องเลือกให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยดูจากประเภทของงาน อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น รวมทั้งระยะเวลาของการฝึกอบรมด้วย

2.4 การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Preparing Materials) หลังจากกำหนดวิธีการฝึกอบรมแล้ว กิจกรรมต่อไปเป็นเรื่องของการจัดเตรียม หรือจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝึกอบรม ทั้งนี้ชนิดหรือประเภทของวัสดุอุปกรณ์ขึ้นอยู่กับโปรแกรมการฝึกอบรมที่ออกแบบไว้ขององค์การ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมที่มีหลายประเภท เช่น วัสดุกราฟิก กระดาน แผนภาพ แผ่นพลิก เครื่องฉายทึบแสง เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ เครื่องบันทึกเสียง แบบเรียนสำเร็จรูป และคอมพิวเตอร์ ช่วยในการฝึกอบรม กรณีที่องค์การจัดซื้อโปรแกรมการฝึกอบรมจากหน่วยอื่นมาใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมอาจได้แก่ หนังสือ เอกสารประกอบการบรรยาย หรือวีดิทัศน์ ซึ่งมักจะมีมาพร้อมโปรแกรมการฝึกอบรม

2.5 การจัดทำตารางโปรแกรมการฝึกอบรม (Scheduling the Training Program) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมในโปรแกรมการฝึกอบรม ซึ่งหมายถึงทั้งผู้ฝึกอบรมและผู้เข้าฝึกอบรมมีความสนใจอย่างเพียงพอ โดยมุ่งความสนใจไปที่การเรียนรู้งานที่กำหนดไว้ในโปรแกรมการฝึกอบรม การกำหนดให้โปรแกรมการฝึกอบรมอยู่ในช่วงเวลาทำงานปกติ (Work Hours) จะเป็นการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งจากภายนอกบางประการ เช่น ปัญหาครอบครัวหรือปัญหาส่วนตัวของพนักงาน เป็นที่ สำคัญจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าบริษัทให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมมากและเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ส่วนการกำหนดให้โปรแกรมการฝึกอบรมใช้เวลาหลังจากการทำงานหรือในวันหยุด ก็มีข้อดีคือ เป็นการหลีกเลี่ยงข้อจำกัดขององค์การบางประการ แต่ก็อาจทำให้พนักงานสูญเสียเวลาส่วนตัว หรือเวลาสำหรับครอบครัวไปบางส่วน

2.6 การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติ (Implementation the Training Program) การนำโปรแกรมฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติเป็นขั้นตอนของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปดำเนินการ ซึ่งหากองค์การต้องการให้เกิดประสิทธิผล ควรให้ฝ่ายที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการทดลองก่อนปฏิบัติจริง (Ppilot-Testing) (Hegstad, 2002) โดยเฉพาะในหลักสูตรใหม่ ๆ เพื่อลดความเสี่ยง (จกกลณี ชุตินาเทวินทร์, 2544,น.96) และควรได้รับการสนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณจากบริษัท รวมทั้งการสนับสนุนจากวิทยากรฝึกอบรมอย่างเพียงพอ (Sell & Glasgow, 1998 as cited in Hegstad, 2002)

3. ขั้นตอนการประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม (Evaluation Phase) การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งหมายถึง วิธีการหาคคุณค่าโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลการฝึกอบรมที่วัดได้กับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการประเมินผลลัพธ์การฝึกอบรม (Gomez-Mejia, Balkin, & Cardy, 2001 : 282; Heraty & Morey, 2000) ซึ่งแนวคิดโดยทั่วไปของการประเมินผลมีรากฐานมาจากแนวคิดเชิงระบบ (Systematic Approach) (Sadler-Smith, & Down, & Field, 1999) ซึ่งมีกระบวนการการประเมินผลการฝึกอบรม 3 ขั้นตอน คือ

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรม ในการประเมินผลการฝึกอบรมแต่ละครั้งควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน

3.2 การวัดผลการฝึกอบรม จะพิจารณาว่าบริษัทประกันภัยมีการวัดผลการฝึกอบรมในรูปแบบใดบ้าง ตัวแบบการประเมินผลที่นิยมใช้โดยทั่วไปคือ ตัวแบบการประเมิน Krikpatrick (Krikpatrick,s Model) ซึ่งมี 4 ระดับได้แก่ การประเมินปฏิกิริยา การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน และการประเมินผลลัพธ์ (Dye, 2002; Russ-Eft & Preskill, 2005; Sander & Ruggles, 2000; Santos & Stuart, 2003; Werner & DeSimone, 2006,p. 236)

3.2.1 การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) เป็นการประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อเนื้อหาและกระบวนการฝึกอบรม หรือเป็นการวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เช่น การจัดสถานที่การจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารความรู้ และความสามารถของวิทยากร การจัดอาหารและอาหารว่าง เป็นต้น ซึ่งมักจะทำการประเมินเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลงทันทีโดยใช้แบบสอบถามวิธีการนี้เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมกันค่อนข้างมาก

3.2.2 ประเมินการเรียนรู้ (Learning) เป็นการประเมินความรู้หรือการเรียนรู้ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับจากประสบการณ์การฝึกอบรม ซึ่งผู้ดำเนินการฝึกอบรมสามารถใช้วิธีการทดสอบ (Test) ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงความรู้ความสามารถหรือไม่มากนักเพียงใดและเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งมักจะทำการทดสอบสองครั้งคือ ก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม (Post-test) โดยใช้ข้อสอบชุดเดียวกัน การสร้างแบบทดสอบต้องให้ความสำคัญต่อความครอบคลุมเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540 : 89) อย่างไรก็ตาม นอกจากแบบทดสอบแล้ว ยังสามารถใช้มาตรวัดการเรียนรู้อื่น ๆ เช่น การปฏิบัติทักษะ การจำลองงาน (Job Simulations) ทั้งนี้ขึ้นกับวัตถุประสงค์โครงการฝึกอบรม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540,น.41)

3.2.3 การประเมินพฤติกรรมการทำงาน (Job Behavior) เป็นการประเมินการปฏิบัติหน้าที่การงานของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกอบรม การประเมินลักษณะนี้เกิดจากแนวคิดทั่วไปว่า ปฏิกิริยาที่ดีต่อโครงการฝึกอบรมมิได้หมายถึงการเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ที่ได้จากโครงการก็ได้หมายถึงพฤติกรรมที่ดีขึ้นในการทำงาน การประเมินพฤติกรรมการทำงานครอบคลุมสิ่ง ต่อไปนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540,น.42)

1) การเปรียบเทียบก่อนและหลัง (Before-and-after Comparisons)
2) การสังเกตจากพฤติกรรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยผู้บังคับบัญชา
ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3) การเปรียบเทียบเชิงสถิติ (Statistical Comparisons)

4) การติดตามระยะยาว (Long-range Follow-ups)

3.2.4 การประเมินผลลัพธ์ (Results) เป็นการวัดผลลัพธ์หรือการปรับปรุงงาน
ของพนักงานแต่ละบุคคลหรือองค์กร เป็นการเชื่อมโยงผลของโครงการเข้ารับการปรับปรุงองค์กร
(Organization Improvement) ซึ่งผลบางอย่างอาจวัดได้จาก (1) การลดต้นทุน (2) เนื้อของผลงานที่
เพิ่มขึ้น และ (3) คุณภาพที่เปลี่ยนไป ซึ่งต้องอาศัยการเก็บข้อมูลก่อนและหลังโครงการฝึกอบรม รวมทั้ง
การวิเคราะห์การปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

3.3 การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ เมื่อบริษัทดำเนินการวัดผลการฝึกอบรม
แล้วควรมีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกิจกรรมการฝึกอบรมครั้งต่อไป

Yi-Chun and Jacobs (2008,pp.237-238) และ Chevalier (2011,pp.11-12) กล่าวถึง
กระบวนการฝึกอบรมโดยใช้การออกแบบการเรียนการสอนของแบบจำลอง Analysis Design
Develop Implement and Evaluate : ADDIE หรือ ADDIE Model ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ (Analysing) นอกจากการประเมินความจำเป็นในการ
ฝึกอบรมแล้ว การวิเคราะห์ยังรวมถึงการระบุช่องว่างที่แตกต่างของผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและ
ผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการในรูปของความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็น ซึ่งสามารถแก้ไขและ
พัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม

2) การออกแบบ (Designing) เป็นการระบุกลุ่มเป้าหมาย เจาะลึกในการ
ฝึกอบรม เป้าหมายผลลัพธ์ทางด้านพฤติกรรม กลยุทธ์ในการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีการ และ
สื่อการสอนต่าง ๆ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม และเกณฑ์ในการวัดผลการฝึกอบรม

3) การพัฒนา (Developing) ประกอบด้วย การระบุผลงานก่อนและหลังการ
ฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมและวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งพัฒนา
มาจากการทดสอบ ประเมิน และถ่วงน้ำหนักสูตรมาก่อน ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่มักกระทำขั้นตอนนี้ใน
ส่วนของการทดสอบนำร่องเท่านั้น

4) การดำเนินการ (Implementing) คือ การส่งมอบการฝึกอบรมไปสู่กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงานที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผล เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานของตน

5) การประเมินผล (Evaluating) เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบถึงผลจากการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปประยุกต์ใช้ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และผลได้ทางธุรกิจที่ดีขึ้น

Karim et al. (2012 ,p.143 cited Critten, 1993) ได้อธิบายวงจรการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify training needs) ก่อนดำเนินการฝึกอบรมใด ๆ ก็ตาม ควรจะมีการระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยการประเมินรายละเอียดงานของแต่ละบุคคล ซึ่งทำได้โดยการระบุความแตกต่างของระดับความรู้หรือทักษะระหว่างในปัจจุบันกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

2) การสร้างแผนการฝึกอบรม (Produce training plan) เป็นการระบุข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ บุคคลที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม บุคคลที่จะเป็นผู้ฝึกสอน และวิธีการฝึกอบรม (การอบรมในงานหรือการอบรมนอกงาน)

3) การดำเนินการฝึกอบรม (Implement training) คือ การดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่วางไว้

4) การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluate training result) โดยการประเมินผ่านความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ถูกระบุไว้ก่อนหน้านี้

Kheirandish, et al. (2012) กล่าวว่า กระบวนการในการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การประเมินความจำเป็น (Need Assessment) เป็นการระบุความแตกต่างในสิ่งที่ยังขาดเป็นในปัจจุบันกับสิ่งที่ยังขาดควรจะเป็น โดยการประเมินความจำเป็น หากมีความจำเป็นเกี่ยวกับการให้การศึกษาหรือการให้การเรียนรู้ก็จะนำมาเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม

2) การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนที่ช่วยลดความเสี่ยงของผู้จัดการฝึกอบรมและช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายของตน ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม การคิดกิจกรรมในการฝึกอบรมที่ตรงกับเป้าหมายดังกล่าว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม

3) การดำเนินงาน (Implementation) เริ่มจากการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม และก่อนเริ่มการฝึกอบรมควรมีการแจ้งคุณสมบัติของการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม สถานที่จัดการฝึกอบรม รายละเอียดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในฝึกอบรม และระยะเวลาของการฝึกอบรม ส่วนเทคนิคและวิธีการในการฝึกอบรมนั้น ถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรม

4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการในการตัดสินใจ คุณค่า และการยอมรับในจุดมุ่งหมาย แผน และผลลัพธ์ของการฝึกอบรม

Sarwar, Salman, and Akhtar (2013 ,p. 4 cited Sloman, 1999) กล่าวถึงรูปแบบการฝึกอบรมที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดในองค์กร คือ รูปแบบการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งกระบวนการในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1) การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identification of training needs) เป็นการระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความจำเป็นขององค์กรหรือสิ่งที่องค์กรต้องการเพิ่มเติม ความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ต้องได้รับการเรียนรู้ เป็นต้น

2) การวางแผนและออกแบบการฝึกอบรม (Planning and designing of the training) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกมาพัฒนาเป็นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและทำการตัดสินใจเลือกรูปแบบในการฝึกอบรม

3) การดำเนินการฝึกอบรม (Implementation of planned training) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากสองขั้นตอนแรกมาดำเนินการผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดให้แก่ผู้เรียน

4) การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation of training) เป็นการประเมินผลที่ได้รับจากการจัดการฝึกอบรม

วิเชียร วิทยอดม (2549, น. 109) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมไว้ 11 ขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์หาความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งการวิเคราะห์หาความจำเป็นอาจพิจารณาถึงการวิเคราะห์ห้องค์กรหรือระบบงาน วิเคราะห์ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

3. การกำหนดหลักสูตรเพื่อการฝึกอบรม

4. การกำหนดจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือขนาดของห้องฝึกอบรม

5. การเลือกผู้จะเป็นวิทยากรเพื่อการฝึกอบรม

6. การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องแสงเสียง เอกสารสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นสำหรับ

การฝึกอบรม

7. การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม

8. การจัดฝึกอบรม

9. การประเมินผลการฝึกอบรม

10. การติดตามผล

11. การส่งผลการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2561) ได้สรุปว่ากระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นขั้นตอนในการค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน ว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายขององค์กร

2) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมมาวิเคราะห์และออกแบบเป็นหลักสูตรในการฝึกอบรม โดยการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรต่าง ๆ งบประมาณ และบุคลากรที่จะเข้าร่วมรับการฝึกอบรม

3) การกำหนดโครงการฝึกอบรม เป็นการวางแผนดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่เหตุผลความจำเป็น หลักสูตรหัวข้อต่าง ๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าร่วมอบรม วันเวลาที่จะดำเนินการฝึกอบรม การประมาณการค่าใช้จ่าย เป็นต้น

4) การดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งต้องมีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ หลักสูตรการฝึกอบรมต้องมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม มีการวางแผนงานที่ดีตั้งแต่ก่อนฝึกอบรม ระหว่างฝึกอบรม และหลังจากการฝึกอบรม

5) การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบโครงการต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมว่าจะประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการใดบ้าง ใช้เครื่องมืออะไร และดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมเมื่อไร มีการสรุปผลการฝึกอบรมเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อนำผลไปปรับปรุงกระบวนการในการฝึกอบรมครั้งต่อไป

2.3.5 ประเภทของการฝึกอบรม

ประเภทของการฝึกอบรมมีการจำแนกได้หลากหลาย ดังนี้

วิจิตร อวาทกุล (2540 : 82 – 86) ได้จำแนกการฝึกอบรมออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1) การฝึกอบรมก่อนทำงาน (Pre-Service Training or Pre-Entry Training) : การฝึกอบรมประเภทนี้มีความหมายถึงการศึกษาหาความรู้พื้นฐานในสถานศึกษาแต่ละระดับ โดยการสอนจะเน้นไปในเชิงวิชาการและทฤษฎี

2) การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาทำงานใหม่ เป็นการแนะนำให้ผู้เข้ามาใหม่ได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน อาทิเช่น ประวัติ กฎเกณฑ์ ระเบียบ เป็นต้น

3) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) เป็นการฝึกอบรมที่เน้นทางด้านเทคนิคหรือวิธีการทำงานเฉพาะเรื่อง เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะทางให้แก่บุคคลก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

4) การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In -Service Training) เป็นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายของบุคคลที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ อยู่

5) การฝึกอบรมเฉพาะสาขา (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะในบางเรื่องเพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ส่วนมากเป็นเทคนิคเฉพาะด้านต่าง ๆ

6) การฝึกอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการฝึกอบรมในรายการพิเศษที่นอกเหนือไปจากการฝึกอบรมทั้ง 5 ประเภทข้างต้น

Gary S. Becker (อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์, 2540, น. 231) ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1) การฝึกอบรมแบบทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่ได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่วไป ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้ที่นั่น ๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบทก่อนเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมงานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสาร การฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการพูดในที่ชุมชนเพื่อสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2) การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของบริษัท หรือหน่วยงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะ และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานช่างเฉพาะ เช่น บริษัทผูกขาด (Pure Monopolists) อาจจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างก่อนจะเข้าทำงาน เป็นต้น

พินิจดา วีระชาติ (2543, น.48-50) ได้จำแนกการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) การฝึกอบรมก่อนการทำงาน เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะเริ่มปฏิบัติงานในองค์กร สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทย่อย ได้แก่ การปฐมนิเทศ และการแนะนำ

2) การฝึกอบรมระหว่างทำงาน เป็นการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว โดยมีสาเหตุจากการที่ต้องการปรับปรุงความสามารถในการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงเทคนิคหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ หรือมีการโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งงาน

6) การสัมมนา (Seminar) เป็นการฝึกอบรมที่มีการจัดผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเป็นกลุ่มที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก มักใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือผู้บริการในแต่ละองค์กร

7) การฝึกงานในสถานการณ์จริง (On The Job Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับบุคลากรใหม่ มักเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติการ โดยการทดลองให้ปฏิบัติงานในสถานที่จริง

2.3.7 การฝึกอบรมแบบดั้งเดิมและการอบรมแนวใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมมีความแตกต่างและหลากหลายกันไปตามวัตถุประสงค์ ตามลักษณะของหลักสูตร และปรัชญาของการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเมื่อมีความต้องการต่างกัน วิธีการรูปแบบที่ใช้ก็ย่อมแตกต่างกัน ปัจจุบันแนวคิดทางด้านการอบรมกำลังปรับเปลี่ยนและปฏิรูปตัวเองเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง มีการตื่นตัวปรับเปลี่ยนตอบสนองความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมมากขึ้น จากเดิมมีผู้สอนเป็นจุดศูนย์กลางของการฝึกอบรมแต่เพียงฝ่ายเดียว ต่อมาเกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทโดยเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมเป็นจุดศูนย์กลางมากขึ้น (จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542 ,น. 11-12)

แนวคิดทางด้านการอบรมในปัจจุบันการจัดการอบรมก็จะต้องมีแนวโน้มเปลี่ยนไป โดยสอดคล้องกับนโยบายทางด้านการศึกษา การฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วมดูเหมือนจะเป็นวิธีหนึ่งที่เน้นผู้รับการฝึกอบรมเป็นจุดศูนย์กลาง โดยเน้นการเตรียมความพร้อม และการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์และค้นพบตัวเอง โดยตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดของการฝึกอบรมแบบดั้งเดิมและการฝึกอบรมแบบใหม่ โดยเป็นการเปรียบเทียบเพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น (Lyanton and Pareek, 1967 อ้างใน จงกลนี ชุติมาเทวินทร์, 2542 ,น.12)

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบการฝึกอบรมแบบดั้งเดิมและการฝึกอบรมแนวใหม่

การฝึกอบรมแบบเดิม	การฝึกอบรมแนวใหม่
1. การได้รับความรู้จะนำไปสู่การปฏิบัติ	1. ทักษะและแรงจูงใจนำไปสู่การปฏิบัติและทักษะ สามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝน
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ในสิ่งที่ครูสอนให้	2. การเรียนรู้เกิดจาก (1) ศักยภาพและแรงจูงใจของผู้เรียน (2) วิธีการและศักยภาพของผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากร (3) ปทัสถานในการเรียนรู้ของกลุ่ม (4) บรรยากาศทั่วไปของการฝึกอบรม
3. สิ่งที่ประยุกต์ได้จากการฝึกอบรมนำไปสู่การปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3. การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมีผลมาจาก (1) การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล (2) ปทัสถานของกลุ่มทำงาน (3) บรรยากาศทั่วไปขององค์กร
4. การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของทีมฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ	4. การฝึกอบรมเป็นความร่วมมือของ (1) ผู้เข้าฝึกอบรม (2) ทีมฝึกอบรม (3) องค์กร

ที่มา : จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542 ,น.12)

2.3.7 การฝึกอบรมแบบออนไลน์

2.3.7.1 ความหมายของการฝึกอบรมแบบออนไลน์

การฝึกอบรมแบบออนไลน์ (Online-Training) หรือการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-Based Training หรือ WBT) เป็นคำที่นิยมใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ในการศึกษาวิจัยนี้ถือว่าคำเหล่านี้สามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายถึงการฝึกอบรมแบบออนไลน์ หรือการฝึกอบรมผ่านเว็บ ไว้ว่าสนใจหลายท่านดังนี้

Judy et al. (1998) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมแบบออนไลน์ คือ การนำเอาองค์ความรู้และวิชาการต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ในการเรียนให้กับผู้เรียนทางเวปไซด์เว็บ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งมีประโยชน์ในแง่ของการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเรียน ความสะดวกในการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Relan and Gillani (1997) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมแบบออนไลน์ไว้ว่าเป็น การกระทำของทีมงานในการเตรียมกลวิธีในการเรียนให้เกิดกระบวนการคิดระดับสูง และการเรียนรู้ในสถานการณ์แบบร่วมมือของผู้เรียนและผู้สอนโดยใช้อุปกรณ์ประกอบและคุณลักษณะและทรัพยากรบนเว็บมาช่วยในการเรียนรู้

Horton (2000) ให้ความหมายของการฝึกอบรมแบบออนไลน์ว่าหมายถึง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บด้วยการโต้ตอบและด้วยจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อภารกิจด้าน การศึกษาแก่นุชย์ Khan (1997,p.6) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมผ่านเว็บ ว่าเป็นโปรแกรมการเรียน การสอนในรูปแบบสื่อหลายมิติ ที่นำเอาคุณลักษณะและทรัพยากรต่าง ๆ ของเว็บมาใช้ประโยชน์ในการ สร้างสภาพแวดล้อมที่มีนัยในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ Clark (อ้างใน ปรัชรินทร์ นิลสุข, 2542) ได้ ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บว่าเป็นการสอนรายบุคคลที่ส่งข้อมูลแบบสาธารณะหรือแบบ ส่วนตัวด้วยคอมพิวเตอร์ และแสดงผลหน้าจอของเว็บโดยที่ไม่ได้ถ่ายทอดข้อมูลในแบบการฝึกอบรม ผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Training: CBT) แต่เป็นตามความต้องการโดยการเก็บข้อมูลใน แหล่งจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้โดยระบบเครือข่ายการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ ทันสมัยได้รวดเร็ว และการเข้าถึงข้อมูลการฝึกอบรมควบคุมได้โดยผู้ออกแบบการฝึกอบรม

บุปผชาติ ทัพทิกรณ์ (2540) กล่าวถึง ความหมายของการฝึกอบรมแบบ ออนไลน์ คือ เครื่องมือในการอบรม ที่ผู้เรียนเป็นผู้กำหนด และเลือกเรียนที่ไหนก็ได้ อะไรก็ได้ โดยมี พื้นฐานทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นมาเอง (Constructivism) โดยใช้คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ (Computer Assist Construction : CAC)

มนัส บุญประกอบ (2541) กล่าวว่า การนำแผนภูมิโน้ตทัศน์มาใช้ประโยชน์ที่ ดีในการฝึกอบรมแบบออนไลน์ โดยโฮมเพจเปรียบเสมือนสารบัญของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดง เมฆออกแบบมาด้วยลักษณะเว็บของไฮเปอร์เท็กซ์และแบบสื่อประสม ผู้อ่านจะสืบค้นข้อมูลและ สารสนเทศในเว็บใด ๆ ได้โดยผ่านเข้าทางเครือข่าย เวิลด์ไวด์เว็บ ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ และ สถาบันการศึกษาต่างสร้างเว็บของตนเองขึ้นมามากมายเพื่อมุ่งการประชาสัมพันธ์และประโยชน์ทาง การศึกษา เช่น แนะนำหน่วยงานในแง่มุมต่าง ๆ แนะนำหลักสูตรรายวิชาเรียนให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ฐานข้อมูลในโฮมเพจมีลักษณะเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายที่ผู้ใช้อาจสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศที่กลองในเว็บ เพจต่าง ๆ หรือโยงไปสู่ข้อมูลในเว็บอื่น ๆ ได้ และการออกแบบฐานข้อมูลผ่านเว็บสามารถจัดสร้างได้ เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ แผนภูมิตาราง แผนภูมิเชื่อมโยงเป็นลำดับขั้นและเครือข่ายข้อมูล

ยีน ภู่วรรณ (2541) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมแบบออนไลน์ คือกระบวนการ เรียนรู้บนเวิลด์ ไวด์ เว็บ ที่เป็นรูปแบบของโมเดลการเรียนการสอน ที่ต้องประกอบไปด้วยการติดต่อ ทั้ง 2 ทาง (Two-way Connection) โดยมีแนวคิดการมีศูนย์กลางการเรียนรู้ (Centralize) มาเป็นการ กระจายลงสู่ผู้เรียน (Decentralize) และรูปแบบการอบรมต้องเล็กกลอง โดยยูนิตการเรียนในหลักสูตรเล็ก กลอง มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองรูปแบบคือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Teacher Center) และผู้เรียนเป็น ศูนย์กลาง (Student Center) และเปรียบเสมือนการเรียนในห้องสมุดขนาดใหญ่ มีองค์ความรู้ที่อยู่ทั่วโลก มีหนังสืออยู่ทุกเล่มที่สามารถหาอ่านได้ในเว็บ รวมทั้งทุกคนจะมีโฮมเพจของแต่ละคน มีการทำการบ้าน รายงาน เผยแพร่ผลงานลงในเว็บเพจ การออกแบบการเรียนรู้ผ่านเว็บ จะอยู่ในรูปแบบการเรียนการ

สอน (Model Learning) ที่มีลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ การกระจายศูนย์รวมมาอยู่แนวราบและ โมเดลจะมีขนาดเล็กลง ผู้เรียนจะเกิดกระบวนการคิดมากขึ้น

กิตานันท์ มาลีทอง (2543 ,น.344) กล่าวว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นการใช้เว็บในการฝึกอบรมโดยอาจใช้เว็บเพื่อนำเสนอบทเรียนในลักษณะสื่อหลายมิติของเนื้อหาทั้งหมดตามหลักสูตร หรือใช้เป็นเพียงการเสนอข้อมูลบางอย่างเพื่อประกอบการฝึกอบรมก็ได้ รวมทั้งใช้ประโยชน์จาก คุณลักษณะต่าง ๆ ของการสื่อสารที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การเขียนโต้ตอบกันทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์และการพูดคุยสดด้วยข้อความและเสียง มาใช้ประกอบด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ถนอมพร เลาหจรัสแสง (2544 ,น.87) ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บ หมายถึง การผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพทางการเรียนรู้และแก้ปัญหาในเรื่องข้อจำกัดทางด้านสถานที่และเวลา โดยการฝึกอบรม ผ่านเครือข่ายจะประยุกต์ใช้คุณสมบัติและทรัพยากรของเว็บไซต์ในการจัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและ สนับสนุนการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายที่จัดขึ้นนี้อาจเป็นเพียงบางส่วนหรือทั้งหมดของ กระบวนการฝึกอบรมก็ได้ซึ่งสอดคล้องกับ สรรรัชต์ ห่อไพศาล (2544,น.93) ให้ความหมายของการ เรียนการฝึกอบรมผ่านเว็บ ว่าหมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน และฝึกอบรม ผ่านเว็บ เป็นการนำเอาคุณสมบัติของอินเทอร์เน็ตมาออกแบบเพื่อใช้การจัดการเรียนการสอนผ่าน เครือข่าย (Web-Based Instruction) มีชื่อเรียกหลายลักษณะ ตัวอย่างเช่น (1) การจัดการเรียนการ สอนบนเว็บ (2) เว็บการเรียนรู้ (Web-Based Learning) (3) เว็บฝึกอบรม (Web-Based Training) (4) อินเทอร์เน็ตฝึกอบรม (Internet-Based Training) (5) อินเทอร์เน็ตช่วยสอน (Internet-Based Instruction) (6) เวิลด์ไวด์เว็บฝึกอบรม (WWW-Based Training) (7) เวิลด์ไวด์เว็บช่วยสอน (WWW- Based Instruction)

ภูสียา พลอยเลี้ยง (2549,น.19-20,Hall, 1998) ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่าน เว็บไว้ว่า เป็นการสอนที่อาศัยอินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออินทราเน็ต (Intranet) ในองค์การโดยผ่าน ทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ซึ่งการนำเสนอข้อมูลสามารถส่งจากแหล่งที่อยู่ห่างไกลถึงกันได้เช่น การส่งเอกสารแนบ (Attachment) บทเรียนให้กันหรือการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ซึ่งการอบรมโดยใช้เว็บไซต์ (Website) และการอบรมผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) มีข้อดีคือ สามารถ ทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังมีปฏิสัมพันธ์เป็นมัลติมีเดีย (Mulit Media) โดยใช้คุณสมบัติของ เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) และโปรแกรมเสริม (Plug in) เสนอผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออินทราเน็ต (Intranet) ขององค์การโดยเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) โดยที่เลิศทิวส ยอดล้ำ (2552 ,น.26 อ้างถึงใน วรณัฐ เนตรพิศาลวิช, 2544) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บ เป็นโปรแกรมการฝึกอบรมแบบการนำเสนอข้อมูลหรือเนื้อหาความรู้หลายมิติ (Hypermedia) ที่มี ประโยชน์ในการเรียนรู้ โดยใช้ทรัพยากรของเว็บไซต์ (Website) สามารถสร้างสรรค์การเรียนรู้และ

สิ่งแวดล้อมที่มีความหมาย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถฝึกอบรมได้ในต่างเวลา ต่างสถานที่ มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองด้านคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นมาเองได้ ทั้งนี้มีวิทยากร และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ชี้แนะให้คำปรึกษาเกี่ยวกับประเด็นในการเรียนรู้ อำนวยความสะดวกทางด้าน แหล่งข้อมูล วิธีการศึกษาและสนับสนุน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2549,น.14-28) สรุปว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บ เป็นการฝึกอบรมทางไกลที่ใช้การนำเสนอข้อมูลหรือเนื้อหาความรู้หลายมิติ (Hypermedia) และทรัพยากรของเว็บไซต์ ผู้รับการฝึกอบรมสามารถฝึกอบรมได้ในต่างเวลา ต่างสถานที่ และมีการเรียนแบบร่วมมือประสานกัน ทำให้การฝึกอบรมขยายกว้างออกไปนอกห้องฝึกอบรม ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงองค์ประกอบคือ เป้าหมาย ชนิดของการเรียนรู้ หลักสูตร บทบาท วิธีการปฏิสัมพันธ์ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปัจจัยสนับสนุนและประเมินผล ขั้นตอนที่สำคัญคือ ขั้นตอนการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม อีกทั้ง Khan (1997,p.5) ให้ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บว่า หมายถึง การฝึกอบรมที่อาศัยการนำเสนอข้อมูลหรือเนื้อหาความรู้หลายมิติ (Hypermedia) ที่ช่วยในการสอน โดยการใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะและทรัพยากรของอินเทอร์เน็ตมาสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายโดยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้อย่างมากมายและสนับสนุนการเรียนรู้ในทุกทาง

ในขณะที่ วาสนา สังข์พุ่ม (2550 ,น. 25 อ้างถึงใน ยืน ภู่วรรณ, 2540) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บว่า คือ กระบวนการเรียนรู้เว็บไซต์ (Website) ที่เป็นรูปแบบของการเรียนการสอนที่ต้องประกอบไปด้วย การติดต่อทั้ง 2 ทาง โดยมีแนวคิดการมีศูนย์กลางการเรียนรู้มาเป็นการกระจายลงสู่ผู้เรียนและรูปแบบการฝึกอบรมต้องเล็กลงโดยหน่วยการเรียนรู้ในหลักสูตรเล็กลง มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองรูปแบบคือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลางและผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เปรียบเสมือนเป็นการเรียนในห้องสมุดขนาดใหญ่ มีองค์ความรู้ที่อยู่ทั่วโลกมีหนังสือทุกเล่มที่สามารถหาอ่านได้ในเว็บไซต์ รวมทั้งทุกคนจะมีหน้าแรกของเว็บไซต์ (Home Page) ของแต่ละคน มีการทำการบ้านรายงาน เผยแพร่ผลงานลงผ่านหน้าแรกของเว็บไซต์ การออกแบบการเรียนรู้ผ่านเว็บจะอยู่ในรูปของโมเดลการเรียนการสอน ที่มีลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ การกระจายศูนย์กลางรวมมาอยู่แนวราบและโมเดลจะมีขนาดเล็ก ผู้เรียนจะเกิดกระบวนการคิดมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบออนไลน์ คือ รูปแบบในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีผ่านเว็บ โดยการสร้างประสบการณ์ใช้สื่อประสมผ่านช่องทางเครือข่ายเว็ลด์ไวด์เว็บ ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้กำหนดเวลา และเลือกเรียนตามความสนใจ มีการบรรจุเนื้อหาตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ความรู้ มีโอกาสขยายความรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงในการอ่าน การคิด และการเรียนรู้

2.3.8 ความสำคัญของการฝึกอบรมออนไลน์

การฝึกอบรมแบบออนไลน์เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่มีความอิสระด้านเวลาและด้านสถานที่ การเผยแพร่ทั่วโลกอย่างประหยัดและมีความทันสมัย การฝึกอบรมมีการโต้ตอบและผู้ฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง และช่วยส่งเสริมการเรียนรู้แบบกลุ่ม ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการฝึกอบรมแบบออนไลน์ได้ดังนี้ (Kalin, 1994; Kruse, 1997)

1. ความมีอิสระด้านเวลาและสถานที่ มีความสำคัญยิ่งเนื่องด้วยลักษณะของธุรกิจระดับโลกในปัจจุบัน บริษัทต่าง ๆ ได้ขยายครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์กว้างขวางมาก ความต้องการที่จะลดงบประมาณด้านการฝึกอบรมและความจำเป็นที่จะจัดการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรให้เจาะจงมากขึ้น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและใช้บราวเซอร์ทำให้ผู้อบรมสามารถเข้าถึงบทเรียนการฝึกอบรมได้ในเวลาใดและสถานที่ใดก็ได้

2. การเผยแพร่ทั่วโลกอย่างประหยัดและมีความทันสมัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงเว็บในปัจจุบันนี้แพร่หลายมาก การฝึกอบรมแบบออนไลน์จัดได้ง่าย เพียงแต่บรรจุบทเรียนการฝึกอบรมไว้ในเครื่องบริการ (web server) และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงตำแหน่งของเว็บไซต์ (URL) และถ้ามีการปรับปรุงเนื้อหาบทเรียนก็สามารถปรับให้ทันสมัยโดยง่ายตายเพียงปรับเปลี่ยนบนเว็บไซต์ และผู้ฝึกอบรมทั้งหมดก็สามารถเห็นและใช้สิ่งที่เปลี่ยนแปลงนั้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องส่งวัสดุเอกสารทางไปรษณีย์ ซึ่งมีความล่าช้าและสิ้นเปลืองงบประมาณ

3. การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบและชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้อบรมจะสามารถเข้าถึงการฝึกอบรมในเวลาที่กำหนดเพื่อมีการโต้ตอบกันในเวลาพร้อมกันและมีการพัฒนาชุดการเรียนรู้เพื่อผู้อบรมจะใช้เรียนรู้ด้วยตนเอง

4. ประสบการณ์การเรียนรู้แบบกลุ่ม เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนของเครื่องมือของอินเทอร์เน็ตและเว็บ เช่น e-mail., Listservs และ Chat room เป็นต้น

การฝึกอบรมแบบออนไลน์เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนรู้ที่กำลังได้รับความสนใจมาก เพราะในปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในองค์กรต่าง ๆ และบทบาทเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญมาก ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการฝึกอบรม (Goldstein and Gilliam, 1990; Turnage, 1990; Howard, 1995) การฝึกอบรมแบบออนไลน์จึงมีข้อได้เปรียบเหนือสื่อการฝึกอบรมแบบอื่นเมื่อพิจารณาปัจจัย 3 ด้าน ตามที่ Reiser and Gagne (1983) ได้กำหนดไว้ โดยการเปรียบเทียบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบสื่อการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ

สื่อ/คุณลักษณะ	ผู้สอน	สิ่งพิมพ์	การฝึกอบรมแบบออนไลน์
คุณลักษณะทางกายภาพ	มีข้อจำกัดด้านภาษาพูดและการสาธิต	มีข้อจำกัดด้านภาษาเขียนและรูปภาพ	มีการประสงค์ประกอบของเสียงวีดิทัศน์ และเชิงโต้ตอบ
1. ด้านผู้เรียน	1. สามารถให้วัสดุการเรียนการสอนเป็นรายบุคคลในกลุ่มย่อย	1. สามารถให้กลวิธีการเรียนรู้ส่วนบุคคลได้เท่านั้น	1. สามารถให้วัสดุการเรียนการสอนเป็นรายบุคคลได้ถ้าสร้างบรรจุลงไปด้วย
2. ด้านสภาพการจัดการเรียนการสอน	2. มีความจำกัดด้านสถานที่ที่ผู้สอนจะปรากฏตัวได้	2. สามารถใช้ในสภาพการจัดการเรียนการสอนแบบใดก็ได้	2. มีความจำกัดตามสถานที่ที่มีคอมพิวเตอร์อยู่
3. ด้านคุณลักษณะของภารกิจ	3. เหมาะกับภารกิจที่ใช้การสอนด้วยวาจาหรือการสาธิต	3. เหมาะกับภารกิจที่เรียนรู้ด้วยวิธีการอ่านเท่านั้น	3. เหมาะสมกับภารกิจที่ใช้การสอนทั้งด้วยคำพูด ประสมกับเนื้อ ความรูปภาพ การจำลองหรือวีดิทัศน์
ปัจจัยในทางปฏิบัติ	ค่าใช้จ่ายด้าน นักฝึกอบรมมีช่วงจากสูงถึงต่ำ และยากในการหานักฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม	ค่าใช้จ่ายต่ำ เว้นแต่ต้องการปรับวัสดุการเรียนการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ	ค่าใช้จ่ายสูงในช่วงเริ่มต้น แต่จะมีค่าใช้จ่ายต่ำลงในระยะต่อมาและในการปรับวัสดุการเรียนการสอนให้ทันสมัย

การฝึกอบรมแบบออนไลน์มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมด้านทักษะและด้านความรู้ บางอย่าง เช่น การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์ ทักษะด้านการบริหารหรือการเขียนทางธุรกิจ หากองค์กรใดจะนำเอาการฝึกอบรมแบบออนไลน์ไปใช้ ควรพิจารณาความพร้อมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการของผู้เรียนในด้านทักษะและด้านความรู้ ความต้องการจำเป็นในด้านทักษะเชิงพุทธิปัญญา พื้นฐานความสามารถการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้เรียนและระบบพื้นฐานขององค์กรเพื่อรองรับ การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Driscoll, 1997) การฝึกอบรมแบบออนไลน์นั้นไม่ใช่เป็นรูปแบบใหม่ของการฝึกอบรม ที่มีผู้สอนนำหรือเรียนรู้ด้วยตนเองที่เป็นเพียงแต่การแปลงบทเรียนหรือหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีอยู่ให้ กลายเป็น สื่อการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในลักษณะเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การกระทำเช่นนี้ จะทำให้ได้โปรแกรมการฝึกอบรมที่น่าเบื่อเพราะมีลักษณะเป็นเชิงเส้นและไม่มีการโต้ตอบ การออกแบบ การฝึกอบรมแบบออนไลน์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง โดยต้องเป็นการออกแบบที่เน้นผู้เรียนเป็น ศูนย์กลางและสามารถสนองต่อความต้องการของผู้เรียน

ในขณะที่ ฌอนอมพร ตันพิพัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของเว็บต่อการ จัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมไว้ ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และผู้เรียน กับผู้เรียน หรือผู้เรียนกับเนื้อหาบทเรียน
2. สามารถนำเสนอเนื้อหา ในรูปแบบของสื่อประสม (Multimedia)
3. การที่เว็บเป็นระบบเปิด (Open System) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้อิสรระในการเข้าถึง ข้อมูลได้ทั่วโลก เพื่อการสืบค้นออนไลน์ (Online Search/Resource)
4. ความไม่มีข้อจำกัดทางสถานที่และเวลาของการสอนบนเว็บ (Device, Distance and Time Independent) สามารถเข้าเรียนจากที่ใดก็ได้ในเวลาใดก็ได้ การนำเสนอบทเรียนใน ลักษณะเปิด ซึ่งมีลักษณะอนุญาตให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บเพจอื่นที่เกี่ยวข้องได้ จึงทำให้ ผู้เรียนสามารถเข้าสู่โปรแกรมการสอนผ่านเว็บจากที่ใดก็ได้
5. การที่เว็บอนุญาตให้ผู้เรียนเป็นผู้ควบคุม (Learner Controlled) ผู้เรียนสามารถ เรียนตามความพร้อม ความถนัด และความสนใจของตน
6. การที่เว็บมีความสมบูรณ์ในตนเอง (Self-Contained) ทำให้เราสามารถจัด กระบวนการการเรียนการสอนทั้งหมดผ่านเว็บได้
7. การที่เว็บอนุญาตให้มีการติดต่อสื่อสาร ทั้งแบบเวลาเดียว (Synchronous Communication) เช่น Chat และต่างเวลากัน (Asynchronous Communication) เช่น Web Board

2.3.8 ประเภทและองค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบออนไลน์

การฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้รูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญเพื่อส่งเสริมความรู้สมรรถนะในการพัฒนางานตามความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยถือว่าการอบรมแบบออนไลน์หรือการสอนบนเว็บ ในความหมายเดียวกัน ซึ่งมีรายละเอียดของประเภทการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ดังนี้

Driscoll (1999) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมแบบออนไลน์ประกอบด้วย 2 ประเภทคือ แบบที่เป็นตัวหนังสืออย่างเดียวและแบบมัลติมีเดีย โดยการฝึกอบรมแบบตัวหนังสืออย่างเดียวมีเครื่องมือ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานข่าว (Bulletin Boards) การถ่ายโอนโปรแกรม (Software Downing) ในขณะที่การฝึกอบรมแบบมัลติมีเดียมี 4 ชนิดคือ การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web Computer-Based Training) การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน (Web-Based Employee Performance Support: EPSS) การฝึกอบรมในห้องที่เรียนเสมือนจริงเรียนต่างเวลากัน (Asynchronous Virtual Classroom) และการอบรมในห้องฝึกอบรมเรียนในเวลาเดียวกัน (Synchronous Virtual Classroom)

กิตานันท์ มลิทอง (2543) ได้แบ่งการสอนบนเว็บเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. วิชาเอกเทศ (Stand-alone หรือ Web-based course) เป็นวิชาที่เนื้อหาและทรัพยากรทั้งหมดจะมีการนำเสนอบนเว็บ รวมถึงการสื่อสารกันเกือบทั้งหมดระหว่างผู้สอนและผู้เรียนจะผ่านทางคอมพิวเตอร์ การใช้รูปแบบนี้สามารถใช้ได้กับทุกวิชาที่ผู้เรียนนั่งเรียนอยู่ในสถาบันการศึกษาและส่วนมากแล้วจะใช้ในการศึกษาทางไกลโดยผู้เรียนจะลงทะเบียนเรียนและมีการโต้ตอบกับผู้สอนและผู้เรียนร่วมชั้นเรียนคนอื่น ๆ ผ่านทางการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีการนี้จะทำให้ผู้เรียนในทุกส่วนของโลกสามารถเรียนร่วมกันได้โดยไม่มีขีดจำกัดในเรื่องของสถานที่และเวลา

2. วิชาใช้เว็บเสริม (Web supported course) เป็นการที่ผู้สอนและผู้เรียนจะพบกันที่สถาบันการศึกษาแต่ทรัพยากรหลาย ๆ อย่าง เช่น การอ่านเนื้อหาที่เกี่ยวกับบทเรียนและข้อมูลเสริมจะอ่านจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการที่ผู้สอนกำหนดมาให้หรือที่ผู้เรียนหาเพิ่มเติม ส่วนการทำงานที่สั่ง การทำกิจกรรม และการติดต่อสื่อสารจะทำกันบนเว็บเช่นกัน

3. ทรัพยากรการสอนบนเว็บ (Web pedagogical resources) เป็นการนำเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของวิชานั้นหรือใช้เป็นกิจกรรมการเรียนของวิชาทรัพยากรเหล่านี้จะอยู่ในหลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียงการติดต่อระหว่างผู้เรียนกับเว็บไซต์

Parson (1997 อ้างใน สรรรัชต์ ท่อไพศาล, 2546) ได้กล่าวถึง ลักษณะทั่วไปของการสอนบนเว็บโดยแบ่งออกเป็นลักษณะ ไว่ดังนี้

1. เว็บรายวิชา (Stand Alone Course) คือ เป็นเว็บที่บรรจุเนื้อหาบทเรียนหรือเอกสารในรายวิชานั้น เพื่อใช้ในการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว ผู้เรียนสามารถเข้าถึงบทเรียนได้โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีการเรียนการสอนแบบเป็นวิทยาเขต ซึ่งมีนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาใช้งานจริงแต่มีลักษณะการสื่อสารส่งข้อมูลระยะไกล และส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารทางเดียว

2. เว็บสนับสนุนรายวิชา (Web supported course) คือ เป็นเว็บที่บรรจุเนื้อหาบทเรียนที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม และมีการสื่อสารแบบสองทางซึ่งผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ มีการเตรียมแหล่งทรัพยากรทางการศึกษาไว้มาก รวมถึงกำหนดกิจกรรม เช่น การกำหนดงานให้ทำงานผ่านเว็บ การกำหนดให้มีการร่วมกันอภิปราย และการตอบคำถามเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เป็นต้น

3. เว็บทรัพยากรการศึกษา (Web pedagogical resources) คือ เป็นการนำเสนอเนื้อหาบทเรียนที่มีการเชื่อมโยงไปยังเว็บอื่น ๆ รวมรายวิชา เครื่องมือ วัตถุติดต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสถาบันการศึกษาไว้ด้วยกัน และยังรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาไว้บริการทั้งหมด และเป็นแหล่งสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ทางการศึกษาด้านวิชาการและไม่ใช่วิชาการ โดยเป็นการใช้สื่อที่หลากหลายและให้บริการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย

จากประเภทของการฝึกอบรมแบบออนไลน์ หรือการสอนผ่านเว็บ สิ่งสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือองค์ประกอบของบทเรียน มีรายละเอียดดังนี้

Driscoll (1997) ได้ศึกษาลักษณะเฉพาะของการออกแบบการสอนบนเว็บมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ประมวลการสอนรายวิชาออนไลน์ (The online syllabus) ผู้สอนจะจัดทำประมวลการสอนรายวิชาออนไลน์ หัวข้อรายวิชา (Topics) คำอธิบายรายวิชา จุดประสงค์ของวิชาสามารถเปลี่ยนแปลงเนื้อหาวิชาได้ง่าย และผู้เรียนจะทราบรายละเอียดของเนื้อหาวิชาในทุกสัปดาห์โดยจะมีข้อความหลายมิติ (Hypertext) เพื่อเชื่อมโยงกับเว็บอื่นที่เกี่ยวข้องก็ได้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียน

2. เนื้อหา เป็นส่วนที่ยากที่สุดในการออกแบบ สามารถใส่สื่อในหลาย ๆ ประเภท เช่น ข้อความ เสียง กราฟิก ภาพเคลื่อนไหว วีดิโอ

3. โสมเพจส่วนตัว โสมเพจส่วนตัวจะช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และจะได้เรียนรู้การออกแบบโสมเพจด้วย

4. การปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) การเพิ่มกลุ่มสนทนา (Chat forum) หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ต่อโทรศัพท์เข้ามายังศูนย์รวมข่าวสารในเวลาเดียวกัน สามารถ

ที่จะสนทนากันได้โดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกัน หรือระบบกระดานข่าว (Bulletin board) ซึ่งเป็นการติดต่อกันระหว่างสมาชิกเพื่อติดต่อสื่อสารกันได้ เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารความรู้ โดยศูนย์กลางที่เป็นคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Host computer) จะมีคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับโมเด็มถูกจัดให้ตอบรับเก็บโทรศัพท์โดยอัตโนมัติ เพื่อเก็บข่าวสารจากสมาชิกที่ส่งมาและให้ผู้เรียนเข้ามาอ่านและแลกเปลี่ยนข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ได้

5. งานที่ได้รับมอบหมาย ในโปรแกรมการเรียนการสอนผ่านเว็บจะสามารถส่งงานที่ผู้เรียนต้องรับผิดชอบในแต่ละสัปดาห์ ผู้เรียนสามารถส่งการบ้านโดยผ่านทาง E-mail

6. การประกาศข้อมูลข่าวสาร การประกาศข้อมูลข่าวสารจำเป็นสำหรับผู้เรียนที่จะทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อาจจะใช้ข้อความกระพริบเพื่อดึงดูดความสนใจเพื่อให้ผู้เรียนทราบว่าข้อมูลใหม่

7. การวัดผล การฝึกทำแบบฝึกหัดซ้ำ ๆ หรือการทดสอบ จะใช้เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจในเนื้อหาวิชาที่เรียน ผลสอบอาจไม่จำเป็นเกี่ยวกับเกรด วิธีวัดผลทำได้โดยออกแบบข้อคำถามเป็นแบบให้ตอบแบบสั้น (Short Answer) หรือข้อสอบแบบปรนัย (Multiple Choice) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชาเพิ่มขึ้น

8. การจัดการรายวิชา ใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มหรือลดจำนวนผู้เรียน ใช้รหัสประจำตัวผู้เรียนหรือใช้รหัสผ่านเนื้อหาการออกแบบเนื้อหาอาจจะเป็นส่วนที่ยาก โดยผู้สอนอาจจะถ่ายโอนไฟล์ไปที่เว็บ โดยอาจจะเพิ่มเสียง ภาพ หรือวีดิทัศน์ เพื่อดึงดูดใจผู้เรียน

ในส่วนของการออกแบบการสอนบนเว็บ หรือการออกแบบเว็บไซต์เพื่อการศึกษา นั้น จินตวิริ์ คล้ายสังข์ (2554, น.11-26) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเว็บไซต์ทางการศึกษาไว้ว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบพื้นฐาน ดังนี้

1. บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Courseware) เป็นเนื้อหาสาระที่นำเสนอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นสื่อประสม โดยเน้นการออกแบบที่ใช้วิธีการ กลยุทธ์และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้เรียนโดยทันทีในการนำเสนอที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ตามต้องการ ตลอดจนอาจมีแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบเพื่อให้ผู้เรียนสามารถตรวจสอบความเข้าใจ ทั้งนี้อาจยึดตามแนวทางของ Learning object บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Courseware) ในรูปของ Learning Object เป็นสื่อการสอนในลักษณะบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดเล็ก สามารถนำกลับมาใช้ใหม่โดยการเรียงลำดับเนื้อหาใหม่เกิดเป็นบทเรียนใหม่ โดยมีลักษณะองค์ประกอบแต่ละ Learning Object คือ 1) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 2) หน่วยการเรียนรู้ 3) แบบทดสอบ โดยคุณลักษณะเด่นของ Learning Objects คือเนื้อหาเป็นอิสระภายในตัวเอง สะดวกต่อการนำไปใช้และการปรับแก้ (Content Updated) สามารถใช้ซ้ำ (Reusable) แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเนื้อหาระหว่างกันและกัน (Repository) ได้ผ่านระบบบริหารการเรียนการสอน

(Learning Management System) อีกทั้งยังลดปัญหาไฟล์ขนาดใหญ่และการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาบทเรียนได้ยาก

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เรียนติดต่อสอบถามปรึกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เรียนและผู้สอน และระหว่างผู้เรียนกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนคนอื่น ๆ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอาจแยกเป็น 2 ประเภทคือ ประสานเวลา (Synchronous) และแบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous) เครื่องมือพื้นฐานที่ในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ที่เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายตั้งแต่อดีตและยังคงได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ แชต (Chat) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) กระดานอภิปรายและกระดานประกาศ (Discussion Board and Bulletin Board) ภายหลังได้รับอิทธิพลด้วยเครื่องมือติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ของ WWW2.0 เทคโนโลยี เช่น บล็อก (Blog) วิกี (Wiki) ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความเป็นพลวัต (Dynamic) มากยิ่งขึ้น

3. การประเมินผลการเรียน (Assessment and Evaluation) ในการเรียนแบบผสมผสานบางรายวิชาจำเป็นต้องวัดระดับความรู้ก่อนเรียน (Pre-test) เพื่อให้ผู้เรียนเลือกเรียนในบทเรียนหรือหลักสูตรที่เหมาะสมมากที่สุด ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อเข้าสู่บทเรียนในแต่ละหลักสูตรก็จะมี การสอบย่อย ท้ายบท (Quiz) และการสอบใหญ่ก่อนจะจบหลักสูตร (Final Examination) ระบบจัดการเรียนรู้จะเรียกข้อสอบที่จะใช้มาจากระบบบริหารคลังข้อสอบ ซึ่งเป็นส่วนย่อยที่อยู่ในระบบจัดการเรียนรู้ โดยมีข้อสอบหลายรูปแบบให้ผู้สอนเลือกใช้ ทั้งนี้โดยส่วนใหญ่แล้วระบบบริหารจัดการเรียนรู้จะสามารถสร้างข้อสอบได้น้อย 4 รูปแบบ ได้แก่ แบบเลือกตอบแบบถูกผิด แบบเติมคำ และแบบจับคู่

จากประเภทและองค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบออนไลน์ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การฝึกอบรมแบบออนไลน์ควรมีคุณลักษณะพื้นฐานได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน บทเรียน สื่อ หรืออื่นๆ ที่ผู้สอนกำหนดไว้ในบทเรียน ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่เว็บเพจอื่น ๆ สามารถสืบค้นข้อมูลบนเครื่องที่อยู่ในเครือข่ายได้สะดวก จึงทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าสู่โปรแกรมการสอนผ่านเว็บจากที่ใดก็ได้

2.3.9 กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์

กระบวนการฝึกอบรมแบบออนไลน์ Driscoll (1998) ได้แบ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการออกแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความจำเป็นของผู้เรียน (Assessing Learner Needs) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์ประเมินหาความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีการกำหนดขอบเขตของโครงการ เป้าหมายของการศึกษา ความมุ่งหมายของผู้เรียน และสภาพแวดล้อมในการส่งข้อมูล เพื่อที่ผู้ออกแบบการฝึกอบรมจะได้ตัดสินใจในการกำหนดรูปแบบของโปรแกรมที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. การเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุด (Selecting The Most Appropriate Web-Based Training Method) จากผลการวิเคราะห์ความจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม ผู้ออกแบบจะเลือกรูปแบบวิธีการของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายที่เหมาะสมสำหรับบทเรียนหรือหลักสูตรที่จะสร้าง ซึ่งวิธีการฝึกอบรมแบบออนไลน์แบ่งออกเป็น 4 วิธี คือ

2.1 การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย (Web Computer-Based Training : WBT) เป็นวิธีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายแบบใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนเข้ามาช่วยในการฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าไปศึกษาได้ด้วยตนเองตามเวลาที่สะดวก

2.2 การฝึกอบรมในหน่วยงาน (Web-Based Employee Performance Support : EPSS) เป็นวิธีการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายแบบทันทีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับงาน เป็นการฝึกอบรมแบบทันเวลา (Just-In-Time) ซึ่งจะเน้นการแก้ปัญหาและการสอนงาน

2.3 การฝึกอบรมในห้องอบรมที่เหมือนจริง ต่างเวลากัน (Asynchronous Virtual Classroom) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบห้องเรียนเสมือนจริง โดยที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมพร้อมกับกลุ่มจริง (Non-Real-Time)

2.4 การฝึกอบรมในห้องอบรมที่เหมือนจริง เวลาเดียวกัน (Synchronous Virtual Classroom) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบห้องเรียนเสมือนจริงที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องออนไลน์ในเวลาเดียวกัน เพื่อทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางการเรียน ซึ่งสามารถแสดงได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 การออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Driscoll (1998)

คุณลักษณะ (Characteritic)	การฝึกอบรม ผ่านเครือข่าย (Web Computer- Based Training: WBT)	การฝึกอบรมใน หน่วยงาน (Web- Based Employee Performance Support EPSS)	การฝึกอบรมใน ห้องอบรมที่เหมือน จริง ต่างเวลา (Asynchronous Virtual Classroom)	การฝึกอบรมใน ห้องอบรมที่ เหมือนจริง เวลา เดียวกัน (Syachronous Virtual Classroom)
เป้าหมาย	จัดหาเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ ความสามารถ ของผู้เรียน	จัดหาการฝึก ปฏิบัติและทักษะ การแก้ปัญหาใน เวลาที่กำหนด	จัดหากลุ่มการเรียนรู้ ต่างเวลา ต่าง สถานที่	จัดหาการร่วมมือ ในเวลาเรียน เดียวกัน ต่าง สถานที่
ชนิดของการ เรียนรู้	มีโครงสร้างการ แก้ปัญหาการ ถ่ายโอนการ เรียนรู้ สร้าง ความเข้าใจการ ประยุกต์ใช้	มีโครงสร้างการ แก้ปัญหา การ วิเคราะห์ สังเคราะห์ สัมพันธภาพ การ จัดการเครื่องมือ ต่างๆ	มีโครงสร้างการ ปัญหามา ประยุกต์การ แก้ปัญหา การ วิเคราะห์ สังเคราะห์ การ ประเมินผลผลิตจาก ความคิดใหม่ ๆ ที่ รวบรวมได้ มีการ วางแผนและผลผลิต	มีโครงสร้างปัญหา การวิเคราะห์ ความต้องการ การประเมินผล ข้อมูล มีการ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ แนวคิดใหม่ การ วางแผน และ ผลผลิต

ตารางที่ 2.3 การออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Driscoll (1998) (ต่อ)

คุณลักษณะ (Charactertic)	การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย (Web Computer-Based Training: WBT)	การฝึกอบรมในหน่วยงาน (Web- Based Employee Performance Support : EPSS)	การฝึกอบรมใน ห้องอบรมที่เหมือนจริง ต่างเวลา กัน (Asynchronous Virtual Classroom)	การฝึกอบรมใน ห้อง อ อบรม ที่เหมือนจริง เวลาเดียวกัน (Syachronous Virtual Classroom)
บทบาทของผู้ออกแบบการฝึกอบรม	ผู้จัดการอบรม ผู้ควบคุม ทำนาย บ อ ก ท ศ ท าง ติดต่อกับผู้เข้ารับ การอบรมแนะนำ	ผู้จั ด ก าร ต ำ น ำ เหนือหา วิเคราะห์ ย่อ ความ จั ด รាយการ จำแนก ข้อมูลลงสู่การ เรี ย น ร ู้ แ บ บ บทเรียน	อำนวยความสะดวก ในกลุ่มการเรียนรู้ แนะนำการเรียน จัดหาทรัพยากร การประเมินผล การ ติดต่อกับผู้เรียน	ร่วมมือกันเรียนรู้ ประสบการณ์ซึ่ง กันและกัน มีการ เรียนรู้ร่วมกัน เสนอแนะ ทิศ ทางการเรียนไม่ กำหนดทิศทาง และ ประเมิน ผลลัพธ์
บทบาทผู้เข้ารับ การฝึกอบรม	ผู้เข้ารับ การ อบรม มีความ กระตือรือร้นใน การ อบรม มี พฤติกรรมการ ฝึกอบรมใหม่ ๆ การติดต่อกับผู้สอน	ผู้เข้ารับ การ อบรมเรียนรู้ด้วย ตนเองโดยตรง กำหนดระดับของ รាយ ละ เอี ย ด เหนือหา มุ่ง สู่ เป้าหมายการ เรี ย น และผลลัพธ์	ผู้สอนให้คำแนะนำ เป็นส่วนตัวหรือเป็น กลุ่มมีส่วนร่วมใน การทำกิจกรรมและ ได้รับการป้อนกลับ ข้อมูล	ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับการร่วมมือ ในการเรียนตาม ขั้นตอนกับผู้สอน และเพื่อนมีการ พูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์

ตารางที่ 2.3 การออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Driscoll (1998) (ต่อ)

คุณลักษณะ (Characteritic)	การฝึกอบรมผ่านเครือข่าย (Web Computer-Based Training: WBT)	การฝึกอบรมในหน่วยงาน (Web- Based Employee Performance Support : EPSS)	การฝึกอบรมใน ห้องอบรมที่เหมือนจริง ต่างเวลา (Asynchronous Virtual Classroom)	การฝึกอบรมใน ห้อง อบรม ที่เหมือนจริง เวลาเดียวกัน (Syachronous Virtual Classroom)
วิธีการ/การปฏิสัมพันธ์	การฝึกปฏิบัติการอ่าน การถาม การตอบ ด้วยมัลติมีเดีย ไฮเปอร์เท็กซ์ สถานการณ์จำลอง การฝึกหัด การสัมมนา การติดต่อกับผู้สอน	การแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ การใช้ประสบการณ์ การทำโครงการ โดยใช้มัลติมีเดีย ไฮเปอร์มีเดีย การสัมมนา การประชุมปรึกษา การเรียนบทเรียน ด้วยคอมพิวเตอร์ ช่วยสอน e-mail กับ ผู้สอน และ เพื่อน	การ เรียน แบบ ประสบการณ์ ประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้มัลติมีเดีย ไฮเปอร์เท็กซ์ การสัมมนา การประชุม ปรึกษา การรับ บทเรียน ด้วย คอมพิวเตอร์ช่วย สอน e-mail	การอภิปรายกลุ่ม การแก้ไขปัญหาละเอียด การ ปฏิสัมพันธ์สมาชิก โดยใช้การฟังเสียง และดูวิดีโอ จาก การประชุมของจริง การ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

3. การออกแบบบทเรียน (Designing lessons) เป็นขั้นตอนในการออกแบบเพื่อเป็นการวางแนวทางหรือวางแผนเพื่อพัฒนารายละเอียดซึ่งจะทำในขั้นตอนการกำหนดแผนงานต่อไป ซึ่งในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อยที่จำเป็นประกอบด้วย

3.1 การกำหนดการมีปฏิสัมพันธ์ที่สนับสนุนหรือช่วยในการถ่ายทอดหรือเชื่อมโยงทักษะและความรู้

3.2 วางแผนวงจรป้อนกลับที่ถูกต้องและเป็นไปได้จริง

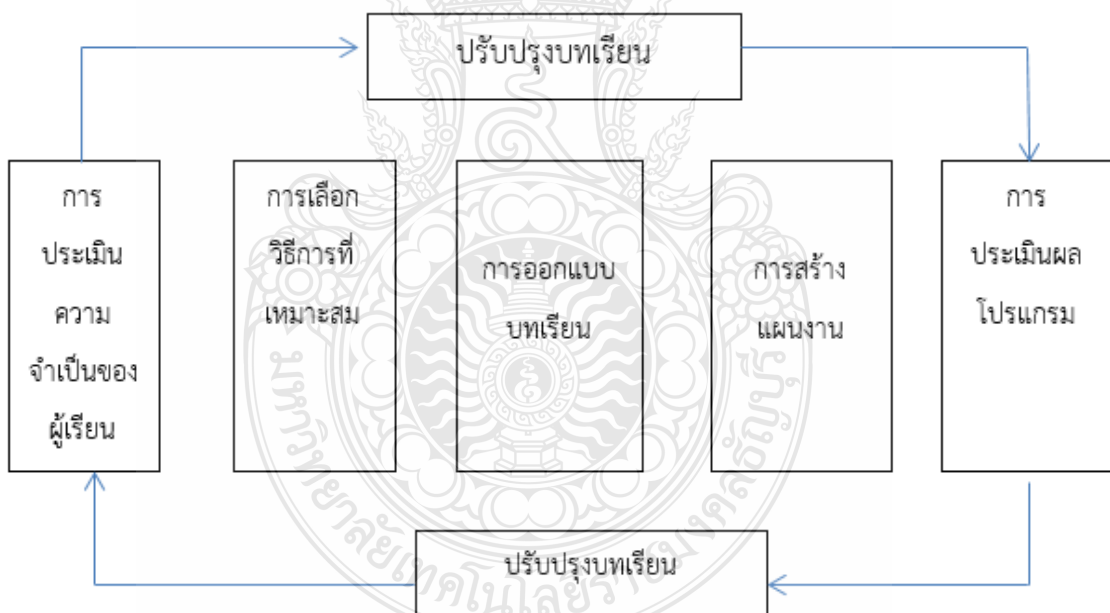
3.3 ออกแบบโครงสร้างและลำดับทรัพยากร

ในขั้นตอนที่ 3 นี้ ต้องมีการคำนึงถึงบทบาทของผู้สอน บทบาทของผู้เรียน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนด้วยด้วย

4. การสร้างแผนงาน (Creating Blueprint) เป็นพื้นฐานจากขั้นตอนการออกแบบบทเรียนจะเป็นการให้รายละเอียดของแผนงานว่าจะสร้างการปฏิสัมพันธ์ของข้อมูล (Document Interaction) เป็นอย่างไรกำหนดวงจรป้อนกลับของบทเรียน (Feedback Loops) และกำหนดโครงสร้างข้อมูล (Information Structure) แผนงานยังมีการบริหารจัดการแนวทางการจัดการและการสร้างสคริปต์เสียงและภาพ รวมถึงการผลิตโครงร่าง (Producing Storyboards)

5. การประเมินผลโปรแกรม (Evaluating Programs) หลังจากการออกแบบเสร็จสมบูรณ์ ขั้นตอนการประเมินผลเป็นการปฏิบัติเพื่อทดสอบส่วนประกอบต่าง ๆ ของโปรแกรมเพื่อความแม่นยำ ประสิทธิภาพ และความชัดเจน โปรแกรมจะให้ผู้สอนได้ทบทวนพิจารณาเพื่อพิสูจน์ความเป็นไปได้ที่จะมีการเพิ่มบทบาทของผู้สอนกับปฏิสัมพันธ์กลุ่ม

รายละเอียดกระบวนการออกแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์

ที่มา : Driscoll (1998)

2.3.9 การจัดการฝึกอบรมออนไลน์หรือการอบรมผ่านเว็บไซต์

การจัดการฝึกอบรมผ่านเว็บมี 5 ประการ ดังนี้ (วิชุดา รัตนเพียร, 2542, น. 29-35)

1. ในการจัดการฝึกอบรมผ่านเว็บโดยทั่วไปแล้ว ควรส่งเสริมให้ผู้รับการฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา การติดต่อระหว่างผู้รับการฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมมีส่วนสำคัญในการสร้างความกระตือรือร้นกับการฝึกอบรม โดยผู้ฝึกอบรมสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับการฝึกอบรมได้ตลอดเวลาในขณะกำลังศึกษา ทั้งยังช่วยเสริมสร้างความคิดและความเข้าใจ ผู้รับการฝึกอบรมผ่านทางเว็บไซต์ สามารถสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งซักถามข้อข้องใจกับผู้ฝึกอบรมได้โดยทันทีทันใด เช่น การมอบหมายงานส่งผ่านอินเทอร์เน็ต จากผู้ฝึกอบรม ซึ่งผู้รับการฝึกอบรมเมื่อได้รับมอบหมายนั้นจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายและส่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกลับไปยังผู้ฝึกอบรม หลังจากนั้นผู้ฝึกอบรมสามารถตรวจและให้คะแนน พร้อมทั้งส่งผลย้อนกลับไปยังผู้รับการฝึกอบรมได้ในเวลาอันรวดเร็วหรือในทันทีทันใด

2. การจัดการฝึกอบรมผ่านเว็บควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้รับการฝึกอบรม ความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้รับการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความคิดความเข้าใจได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว ทั้งยังสร้างความสัมพันธ์เป็นทีมโดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุด เป็นการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการเรียนรู้และการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นมาประกอบเพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุด ผู้ที่ฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์ แม้ว่าจะเรียนจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่กันคนละที่ แต่ด้วยความสามารถของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกไว้ด้วยกัน ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทันทีทันใด เช่น การใช้บริการสนทนาแบบออนไลน์ (Online) ที่สนับสนุนให้ผู้รับการฝึกอบรมติดต่อสื่อสารกันได้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปจนถึงผู้รับการฝึกอบรมที่เป็นกลุ่มใหญ่

3. ควรสนับสนุนให้ผู้รับการฝึกอบรมรู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (Active Learners) หลีกเลียงการกำกับให้ผู้ฝึกอบรมเป็นผู้ป้อนข้อมูลหรือคำตอบ ผู้รับการฝึกอบรมควรเป็นผู้ขวนขวายเฝ้าหาข้อมูลองค์ความรู้ต่าง ๆ เอง โดยการแนะนำของผู้ฝึกอบรม เป็นที่ทราบคืออยู่แล้วว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดในโลก ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมผ่านเว็บจะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถหาข้อมูลได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งยังหาข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลทั่วโลกเป็นการสร้างความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้

4. การให้ผลย้อนกลับแก่ผู้รับการฝึกอบรมโดยทันทีทันใดช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทราบถึงความสามารถของตน อีกทั้งยังช่วยให้สามารถปรับแนวทางวิธีการหรือพฤติกรรมให้ถูกต้องได้ ผู้รับการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถได้รับผลย้อนกลับจากทั้งผู้สอนเอง หรือแม้กระทั่งจากผู้รับการฝึกอบรมคนอื่น ๆ ได้ทันทีทันใด แม้ว่าผู้รับการฝึกอบรมแต่ละคนจะไม่ได้เผชิญหน้ากันก็ตาม

5. ควรสนับสนุนการจัดฝึกอบรมที่ไม่มีขีดจำกัด สำหรับบุคคลที่ใฝ่หาความรู้ การฝึกอบรมผ่านเว็บ เป็นการขยายโอกาสให้กับทุก ๆ คนที่สนใจที่จะเรียนรู้ เนื่องจากผู้รับการฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องต้องเดินทางไป ณ ที่ใดที่หนึ่ง ผู้ที่สนใจสามารถรับการฝึกอบรมได้ด้วยตนเองในเวลาที่เหมาะสม จะเห็นได้ว่าการเรียนการสอนผ่านเว็บนี้มีคุณลักษณะที่ช่วยสนับสนุนหลักพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนทั้ง 5 ประการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร โดยมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม ดังนี้

สุนันทา เหลลานั้นนทร์ (2540) กล่าวว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นสามารถจำแนกได้หลายประการ ดังนี้

1) ประโยชน์ต่อองค์กร การฝึกอบรมจะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงและรักษาทรัพยากรต่าง ๆ และช่วยระยะเวลาในการเรียนรู้งานของพนักงานให้น้อยลง

2) ประโยชน์ต่อพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงทักษะในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น ช่วยให้มีขวัญกำลังใจที่ดี ได้รับการยอมรับ มีความเชื่อมั่นในการทำงาน ลดความเฉื่อยชาและเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และช่วยให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545, น.126-131) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดต้นทุนและระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนลดภาระหน้าที่ในการควบคุมงานของหัวหน้างาน นอกจากนี้ยังกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของตน

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 , น. 31-32) พบว่า การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและองค์กรเป็นอันมาก เพราะนอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถรวมทั้ง เปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยมของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นแล้ว การฝึกอบรมยังเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ทั้ง ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในระดับต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 1.1) ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเองทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2) ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง
 - 1.3) ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพของตนเอง
 - 1.4) ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน
 - 1.5) การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง จะทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในโอกาสต่อไป
- 2) ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 2.1) ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และยอมรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่ง งานสนองนโยบายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2) ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น
 - 2.3) ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา และการควบคุมการปฏิบัติงาน
 - 2.4) ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
 - 2.5) ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงาน และให้คำแนะนำ
- 3) ระดับหน่วยงานและองค์การ การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 3.1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานการจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน
 - 3.2) ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์การ

2.3.11 การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ใช้ในการบอกว่าการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมมีนักวิชาการและหน่วยงานจำนวนมากได้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

นาริรัตน์ ตั้งสกุล (2543 ,น.187) กล่าวว่า การฝึกอบรมแต่ละครั้งจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมายและแผนงานกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน เพื่อจะตรวจสอบความสำเร็จของงาน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานการฝึกอบรมได้ การประเมินผลการฝึกอบรมจะต้องทำตลอดเวลาด้วยการสังเกต การจดบันทึก การทดสอบย่อย การทดลองทำการปฏิบัติ ในขณะที่ทำการฝึกอบรม เพื่อที่จะดูข้อบกพร่องต่าง ๆ และทำการแก้ไขปรับปรุงได้ทันที่ การประเมินผลการฝึกอบรมอาจดำเนินการประเมินได้ 3 ระยะเวลาคือ ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

สตฟเฟิลบีม (Daniel L.Struffebeam อ้างใน สมคิด บางโม, 2558) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม อาจแยกเป็นการประเมินรายวิชา การประเมินวิทยากร การประเมินการบริหารโครงการ แต่ที่สำคัญเน้นการประเมินให้ทราบว่า ผลการฝึกอบรมเป็นอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ดังนั้นการประเมินผลการอบรมจึงไม่ใช่เฉพาะการประเมินในขณะที่ดำเนินการอบรม หรือเมื่อสิ้นสุดการอบรมแล้วเท่านั้น แต่จะต้องติดตามไปประเมินผลการอบรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือน หรือประเมินผลผลิตของการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการอบรมหรือไม่

ดังนั้นการประเมินผลการอบรมที่แท้จริงจึงควรเป็นการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรมไปแล้วด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายในการประเมินผล เพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการและการบรรลุเป้าหมายของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการ ให้ข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารขององค์การ ในการพิจารณาแผน นโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรม และเพื่อวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของโครงการฝึกอบรม

ทั้งนี้ แนวคิดในรูปแบบการประเมินผลโครงการที่เรียกว่า การประเมินผลโครงการแบบซีปปี้ (CIPP Evaluation) ได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย ซึ่งใช้ประเมินผลโครงการได้ทุกประเภท รวมทั้งโครงการฝึกอบรมด้วย โดยกำหนดขั้นตอนการประเมินออกเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 ประเมินสาระสำคัญ (Context Evaluation) เป็นการประเมินว่าโครงการนี้มีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลเพียงใด โดยพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เช่น โครงการที่เสนออยู่ในกรอบของบริษัทหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการสนองนโยบายของบริษัทหรือไม่ มีความจำเป็นเพียงใด ความเป็นไปได้ของโครงการ วิธีดำเนินการ และผลกระทบของโครงการเป็นอย่างไร

ระยะที่ 2 ประเมินปัจจัยเบื้องต้นของการฝึกอบรม (Input Evaluation) เป็นการตรวจสอบความพร้อมของโครงการ เช่น กำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบ การฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร เป็นต้น

ระยะที่ 3 ประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินผลในระหว่างดำเนินการฝึกอบรมหรือการฝึกอบรมสิ้นสุดแล้ว เพื่อประเมินตรวจสอบว่าการฝึกอบรมดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ วิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไรบ้าง ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจเพียงใด

ระยะที่ 4 ประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลการฝึกอบรมเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว หรือประเมินผลหลังจากที่ผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติหน้าที่แล้ว 6 เดือน เพื่อประเมินดูว่าผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการอบรมและผู้บัญชาพึงพอใจเพียงใด

นอกจากนี้การประเมินผลที่นิยมใช้อีกวิธีหนึ่งคือ การประเมินผลก่อนการอบรม (Pretest) และการประเมินผลภายหลังการอบรม (Posttest) อย่างไรก็ตาม การประเมินผลการฝึกอบรม ควรจะครอบคลุมเรื่อง ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยนำเข้าของการฝึกอบรม (Input) ควรตรวจสอบในประเด็นดังต่อไปนี้

(1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ข้อมูลที่ได้รับนั้นควรครอบคลุมและมีความน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

(2) วัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรม ควรสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมและรูปแบบการประเมินผล

(3) หลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการระยะเวลาในการบรรยายในแต่ละหัวข้อ เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในแต่ละหัวข้อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โครงการและกำหนดการฝึกอบรม เช่น วัน เวลาที่ฝึกอบรม รายละเอียดฝึกอบรมควรมีความชัดเจน

(4) การบริหารและการเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ควรพิจารณาเรื่อง วิทยากร การเชิญ การประสานงาน ความเหมาะสมของสถานที่กับวิธีการฝึกอบรม

(5) การส่งหรือการคัดเลือกผู้เข้าอบรม ควรพิจารณาเรื่องหนังสือเชิญเข้าร่วม อบรม การรับสมัคร การคัดเลือกผู้เข้าอบรม เกณฑ์ในการรับสมัครและการแจ้งยกเลิกการฝึกอบรม

(6) งบประมาณหรือการเบิกจ่ายเงิน ควรพิจารณาเรื่องงบประมาณสำหรับการ อบรมและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน

2) กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม (Process) มีสิ่งที่ควรพิจารณาในการประเมินผลคือ

(1) วิทยากร ควรมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่บรรยายความสามารถใน การถ่ายทอด การกระตุ้น การจัดลำดับเนื้อหาการสอน การตอบคำถาม การให้โอกาสผู้รับการฝึกอบรม

(2) ผู้เข้าอบรม มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม โดยเข้าอบรมอย่าง ต่อเนื่องและแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเพียงใด

(3) เอกสารประกอบการอบรม ควรมีเนื้อหาการอบรมสอดคล้องและ สันับสนุนวัตถุประสงค์

(4) เจ้าหน้าที่ ควรมีการควบคุมเวลาระหว่างการอบรม กล่าวแนะนำวิทยากร กล่าวขอบคุณวิทยากร ช่วยให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและผู้เข้าฝึกอบรมอย่างเต็มใจ

(5) สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การจัดสถานที่ อบรม อุณหภูมิห้อง แสงสว่าง โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ควรมีความเหมาะสมกับ การฝึกอบรม

3) ผลการฝึกอบรม (Output) เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อ ประเมินผลการฝึกอบรมทั้งระบบ โดยอาจแบ่งการประเมินผลในช่วงนี้ออกได้เป็น 3 ระดับคือ

(1) ชั้นปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้เข้าอบรม หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติที่ผู้เข้าอบรมมีต่อหลักสูตรและหัวข้อวิชา การดำเนินการของวิทยากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความคุ้มค่าในการเข้ารับการฝึกอบรม

(2) ชั้นการเรียนรู้ (Learning) ของผู้เข้าอบรม โดยพิจารณาว่าเกิดการเรียนรู้ ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หลักของโครงการ และได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเพียงใด

(3) ชั้นพฤติกรรม (Behavior) ของผู้เข้าอบรม เมื่อกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานแล้ว ผู้เข้าอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้ในวัตถุประสงค์ของ โครงการ หรือไม่และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ระดับใด

ส่วนชิ้นผลลัพธ์ (Outcomes หรือ Results) อาจแยกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ
ประเด็นแรก ผลที่องค์การได้รับทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพที่เปลี่ยนแปลงไป
จากเดิม เช่น ขวัญและกำลังใจของผู้ผ่านการอบรม ลดการสูญเสีย หรือเสียจากการผลิตหรือการ
ดำเนินงาน ลดอุบัติเหตุในงานได้

ประเด็นที่สอง ผลที่ผู้เข้าอบรมเองได้รับ เช่น มีทักษะด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติงานใน
หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการเลื่อนระดับตำแหน่ง มีความก้าวหน้าในสายงาน มีทักษะด้านต่าง ๆ
พร้อมที่จะเป็นผู้บริหารสำหรับตำแหน่งที่ครองอยู่ และตำแหน่งใหม่

กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้กำหนด
หลักเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

1.1) หลักสูตรในการฝึกอบรมต้องมีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการ
บริหารทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นหลักสมรรถนะ (Competency) ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด

1.2) ต้องเป็นหลักสูตรที่ได้มาจากการศึกษาและวิเคราะห์มาจากความ
ต้องการในการพัฒนาบุคลากร

1.3) หลักสูตรต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนา
ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.4) จะต้องมีการประเมินหลักสูตรในการฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรม เพื่อ
ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา

2) ด้านวิทยากรหรือผู้สอน

2.1) วิทยากรหรือผู้สอนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์
เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการนั้น ๆ

2.2) มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ให้ผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรมเข้าใจและสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ได้

2.3) วิทยากรต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับ
มอบหมาย

3) ด้านวิธีการฝึกอบรม

3.1) มีแผนการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม หรือวิธีการฝึกอบรมที่ชัดเจน

3.2) มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

4.1) ขนาดของสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

4.2) ขนาดของสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องเหมาะสมกับรูปแบบหรือกิจกรรมที่ใช้การฝึกอบรม

4.3) สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นสถานที่ที่มีระบบการรักษาความปลอดภัย และการบริการที่มีมาตรฐาน

4.4) สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นสถานที่ที่สามารถให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเดินทางได้สะดวกสบาย

5) ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม

5.1) มีการกำหนดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมกับหลักสูตรการฝึกอบรม

5.2) มีการกำหนดหลักเกณฑ์ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน

5.3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีความรู้พื้นฐาน ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการฝึกอบรม

6) ด้านงบประมาณในการฝึกอบรม

6.1) งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมได้รับการจัดสรรจากหน่วยงาน

6.2) การใช้งบประมาณในการฝึกอบรม เป็นไปตามระเบียบราชการ

6.3) มีการจัดทำแผนหรือประมาณการค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

7) ด้านการวัด การติดตาม และประเมินผลการฝึกอบรม

7.1) มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถาม เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นอิสระ

7.2) มีการวัด และการประเมินผลในการฝึกอบรม

7.3) มีการติดตามผลของการนำความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน

สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (2561) ได้กำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการฝึกอบรมไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

1.1) มีการวิเคราะห์และกำหนดหลักสูตรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาตินโยบายสำคัญ และยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

1.2) มีการดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมจากผลการสำรวจความจำเป็นต่อการฝึกอบรมจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา

1.3) มีการดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมจากนโยบายของผู้บริหารกระทรวง

1.4) มีการวิเคราะห์ผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร เพื่อค้นหาความจำเป็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ยังขาดอยู่

2) ด้านวิทยากร/ผู้สอน จะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับหลักสูตรที่จะดำเนินการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากคุณวุฒิการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ผลงานทางวิชาการและประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรฝึกอบรม/สัมมนา

3) ด้านเทคนิค/วิธีการสอน

3.1) มีการกำหนดวิธีการสอน/แผนการสอน/เค้าโครงการสอนให้กับทุกหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร/โครงการ

3.2) มีการบริหารจัดการให้มีอุปกรณ์/สื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมต่อกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

4) ด้านห้องอบรม จะต้องมามีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่จัดอบรม ประชุม สัมมนา รวมทั้งจำนวนห้องประชุม (กรณีมีการแบ่งกลุ่มย่อยฝึกปฏิบัติ) ความสามารถในการรองรับผู้เข้าอบรมตามลักษณะการอบรม สัมมนา รวมทั้งรายละเอียดอุปกรณ์/สื่อที่สนับสนุนการอบรมแต่ละครั้ง

5) ด้านกลุ่มเป้าหมาย

5.1) มีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมอบรมตามประเภทและระดับตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ความจำเป็น ในการนำองค์ความรู้ไปใช้จริง รวมถึงต้องมีความรู้พื้นฐานหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรนั้น ๆ

5.2) มีเกณฑ์พิจารณาจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมในแต่ละประเภทของการฝึกอบรม โดยกำหนดเกณฑ์พื้นฐานในการจัดอบรมในรูปแบบการบรรยาย การอภิปราย สัมมนา จำนวนผู้เข้าร่วมอบรมให้จัดตามความเหมาะสมของงบประมาณที่ดำเนินการ ส่วนการจัดอบรมในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ จำกัดผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา ไม่เกิน 30 คน ต่อหลักสูตร/โครงการ/วิทยากร 1 คน

6) ด้านการวัดผลและการประเมินผล

6.1) มีการวัดประเมินระดับความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม (บางหลักสูตร)

6.2) มีการประเมินผลความพึงพอใจหลังการฝึกอบรม (ทุกหลักสูตร)

6.3) มีการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการอบรม/สัมมนา (บางหลักสูตร)

6.4) มีการสัมภาษณ์ผู้ผ่านการอบรมในรูปแบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) (บางหลักสูตร)

6.5) มีการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) (บางหลักสูตร)

2.3.11 การฝึกอบรมเสมือนจริง (Virtual Training)

ความหมายของการฝึกอบรมเสมือนจริง

การฝึกอบรมเสมือนจริงหรือการเรียนการสอนที่จำลองแบบเสมือนจริงเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจอย่างมาก และมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสถานการณ์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนรวมทั้งการฝึกอบรมมีการอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ซึ่งเป็นรูปแบบใหม่ของการศึกษาในปัจจุบัน มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมเสมือนจริงไว้หลายท่าน ดังนี้

ศาสตราจารย์ ดร. ครรชิต มาลัยวงศ์ (อ้างถึงใน งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2540) ได้กล่าวถึงความหมายของห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) ว่าหมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่จัดผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการเครือข่าย (File Server) และเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ให้บริการเว็บ (Web Server) ไว้กับคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน โดยอาจจะเป็นการเชื่อมโยงระยะใกล้หรือระยะไกลก็ได้ผ่านทางระบบการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต โดยในกระบวนการสอน ผู้สอนจะออกแบบระบบการเรียนการสอนที่มีการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อต่าง ๆ ที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์ประจำวิชา จัดสร้าง

เว็บเพจในแต่ละส่วนให้สมบูรณ์ ผู้เรียนจะเข้าเรียนโดยเข้าสู่เว็บไซต์ประจำวิชา และดำเนินการเรียนตามระบบการเรียนที่ผู้สอนได้ออกแบบไว้ในระบบเครือข่าย ที่มีการจำลองสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในลักษณะที่เหมือนห้องเรียนปกติ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (อ้างถึงใน งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543) ได้ให้ความหมายของห้องเรียนเสมือนจริงว่า เป็นการเรียนการสอนที่จะต้องมีการนัดหมายเวลา สถานที่ ผู้เรียน และผู้สอน เพื่อให้เกิดการเรียนการสอนตามตารางกำหนดเวลาหรือตารางสอนของผู้เรียน ไม่ต้องเดินทางแต่ต้องเรียนผ่านเครือข่ายตามกำหนดเวลาในการเข้าห้องเรียน และสามารถเรียนได้แม้จะอยู่ที่ใดในโลกก็ตาม

รุจโรจน์ แก้วอุไร (อ้างถึงใน งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543) ได้ให้ความหมายของห้องเรียนเสมือนจริงว่า เป็นการจัดการเรียนการสอนทางไกลแบบเต็มรูปแบบ โดยมีองค์ประกอบได้แก่ ผู้เรียน ผู้สอน เพื่อนร่วมชั้น ครบถ้วน และมีการเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนพร้อม ๆ กัน มีการใช้สื่อการสอนทั้งภาพและเสียง โดยผู้เรียนสามารถร่วมกิจกรรมกลุ่มหรือสามารถตอบโต้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอนหรือเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ในส่วนของผู้สอนสามารถตั้งโปรแกรมติดตามการพัฒนาของผู้เรียน ประเมินผลการเรียน รวมทั้งประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรได้ โดยไม่จำกัดเรื่องสถานที่ แต่ผู้เรียนในชั้นเรียนและผู้สอนจะต้องนัดหมายเวลาเรียนอย่างพร้อมเพรียงกัน

งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ม.ป.ป) ได้ให้ความหมายของห้องเรียนเสมือนจริงว่า หมายถึง การจัดการเรียนการสอนที่ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ซึ่งได้เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของผู้เรียนไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการเครือข่าย และคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการเว็บ เป็นการจัดการเรียนการสอนที่มีการจัดหมายเวลาหรือไม่นัดหมายเวลาก็ได้ และนัดสถานที่ ตัวบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนการสอน โดยมีการกำหนดตารางเวลาเรียน การเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอนทำพร้อมกันหรือไม่พร้อมกันก็ได้ มีการใช้สื่อการสอนทั้งภาพและเสียง โดยผู้เรียนสามารถร่วมกิจกรรมกลุ่มหรือตอบโต้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอนหรือเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ และผู้สอนสามารถตั้งโปรแกรมติดตามพัฒนาการเรียนการสอนและประสิทธิภาพของหลักสูตรได้ โดยไม่จำกัดเรื่อง สถานที่ เวลา ของผู้เรียนและผู้สอน

2.3.12 ประเภทของห้องเรียนเสมือนจริง

รศ.ดร.อุทัย ภิรมย์รัตน์ (อ้างถึงใน งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2540) ได้จำแนกประเภทการเรียนในห้องเรียนแบบเสมือนจริงไว้ 2 ลักษณะ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนธรรมดา และการจัดห้องเรียนจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สร้างภาพเสมือนจริง โดยมีรายละเอียดในแต่ละลักษณะ ดังนี้

1) การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนธรรมดา (Physical Education Environment) เป็นการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ แต่มีการถ่ายทอดสดภาพและเสียงเกี่ยวกับบทเรียน โดยอาศัยระบบโทรคมนาคมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปยังผู้เรียนที่อยู่นอกห้องเรียน ผู้เรียนสามารถรับฟังและติดตามการสอนของผู้สอนได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ทั้งยังสามารถโต้ตอบกับอาจารย์ผู้สอน หรือเพื่อนนักศึกษาในชั้นเรียนได้ ห้องเรียนแบบนี้ยังอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นจริง

2) การจัดห้องเรียนจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สร้างภาพเสมือนจริง (Virtual Education Environment) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Virtual Reality โดยใช้สื่อที่เป็นตัวหนังสือ (Text) หรือภาพกราฟฟิก (Graphical-Based) ส่งบทเรียนไปยังผู้เรียนโดยผ่านระบบโทรคมนาคมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็น Virtual Classroom ที่แท้จริง การจัดการเรียนการสอนทางไกลทั้งสองลักษณะนี้ในบางมหาวิทยาลัยก็ใช้ร่วมกัน คือมีทั้งแบบที่เป็นห้องเรียนจริง และห้องเรียนเสมือนจริง การเรียนการสอนก็ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันอยู่ทั่วโลก เช่น Internet, WWW. ขณะนี้ได้มีผู้พยายามจัดตั้งมหาวิทยาลัยเสมือนจริงขึ้นแล้ว โดยเชื่อมโยง Site ต่าง ๆ ที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนทางไกล แบบ Virtual Classroom ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และจัดบริเวณอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องสมุด ภาควิชาต่าง ๆ ศูนย์บริการต่าง ๆ ตลอดจนคณาจารย์ นักศึกษา กิจกรรมทุกอย่างเสมือนเป็นชุมชนวิชาการจริง ๆ แต่ข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของแต่ละแห่ง ผู้ประสงค์จะเข้าร่วมในการเปิดบริการก็ต้องจองเนื้อที่และเขียนโปรแกรมใส่ข้อมูลเอาไว้ เมื่อนักศึกษาติดต่อเข้ามา โปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็จะแสดงภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และสามารถโต้ตอบได้เสมือนหนึ่งเป็นมหาวิทยาลัยจริง ๆ

การติดต่อกับมหาวิทยาลัยเสมือนจริงทำได้ดังนี้

1) บทเรียนและแบบฝึกหัดต่าง ๆ นั้น อาจจะส่งให้ผู้เรียนในรูปวีดิทัศน์ หรือวีดิทัศน์ผสมกับVirtual Reality หรือ CD-ROM ที่มีสื่อประสมทั้งภาพ เสียง การเคลื่อนไหว โดยผ่านระบบสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดาวเทียม โทรทัศน์ โทรสาร หรือทางเมล์ ตามความต้องการของผู้เรียน

2) ผู้เรียนจะสามารถติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนได้โดยตรง ทั้งในขณะที่สอนหากเป็นการเรียนที่ Online ซึ่งจะเป็นแบบของการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ที่โต้ตอบโดยทันทีทันใดระหว่างผู้เรียนและผู้สอนหรือระหว่างผู้เรียนด้วยกัน (Synchronous Interaction) เช่น

การ Chat หรือผู้เรียนอาจจะใช้การโต้ตอบแบบไม่ทันทีทันใด (Asynchronous Interaction) เช่น การใช้ E-mail, การใช้ Web-board ก็ได้

3) การวัดผลหรือการทดสอบ อาจจะทำให้หลายวิธี เช่น ทดสอบแบบ Online หรือทดสอบโดยผ่านทางโทรสาร ทาง E-mail และทางไปรษณีย์ธรรมดา บางแห่งจะมีผู้จัดสอบโดยผ่านตัวแทนของมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นที่ผู้เรียนอาศัยอยู่ก็ได้

การเรียนทางไกลโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกเรียนวิชาที่ตนสนใจได้ตลอดเวลา ในทุกแห่งที่มีการเปิดสอน ไม่ต้องเข้าชั้นเรียนก็ได้ ในการศึกษาหาความรู้ จึงมีความยืดหยุ่นด้านเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายลงไปมาก นอกจากนี้ผู้เรียน ยังสามารถติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนได้โดยตรง สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียนคนอื่นซึ่งอยู่ห่างไกลกันได้ เป็นการเรียนแบบช่วยเหลือซึ่งกัน และกันทำงานร่วมกัน (Collaborative Learning) อย่างไรก็ตามการเรียนทางไกลลักษณะนี้อาจจะขาดความสัมพันธ์แบบ face-to-face คือ การเห็นหน้าเห็นตัวกันได้ แต่ในปัจจุบันนี้ก็มียุคของวีดิทัศน์ ที่เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย ก็สามารถทำให้เห็นหน้ากันได้ ดังนั้นปัญหาเรื่อง face-to-face จึงหมดไป ประเด็นสำคัญคือความสำเร็จและคุณภาพของการเรียนในระบบนี้ขึ้นอยู่กับตัวผู้เรียนค่อนข้างมาก เพราะจะต้องมีความรับผิดชอบ ต้องบริหารเวลาเพื่อติดตามบทเรียน การทำกิจกรรมและการทดสอบต่างๆ ให้ทันตามกำหนดเวลา จึงจะทำให้การเรียนประสบผล สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3.13 การออกแบบห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom)

การออกแบบห้องเรียนเสมือนจริง สามารถออกแบบให้มีลักษณะดังนี้

1) Learning is Fun ได้นำเทคโนโลยีของ JAVA มาเสริมในการเรียนรู้แบบสนุกสนานและไม่เครียด ในกรณีรายวิชาที่สามารถออกแบบเป็นเกมได้ เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ผู้เรียนจะได้เล่นเกมทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และรายวิชาอื่น ๆ ที่จะสามารถออกแบบในลักษณะนี้ได้

2) Multimedia ผู้เรียนจะเรียนรู้บทเรียนจากภาพและเสียง สามารถควบคุมขั้นตอนของของการเรียนรู้ได้ด้วยปลายนิ้วสัมผัสของตนเอง

3) Asynchronous learning หมายถึง การเรียนที่ไม่จำเป็นจะต้องมีครูผู้สอนอยู่กับผู้เรียนในเวลาและสถานที่เดียวกัน ครูจะจัดทำและหรือรวบรวม "บทเรียนออนไลน์" ซึ่งใช้เรียนที่ไหนก็ได้ เวลาใดก็ได้ ตามแต่ผู้เรียนจะสะดวก บทเรียนมีให้เลือกมากมาย และเชื่อมโยงไปยังบทเรียนอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน

4) Electronic Library เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้เรียนสามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกได้ โดยใช้การค้นหาในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

4.1) Search Engine นอกจากนี้ยังมีบริการให้ค้นหาหนังสือจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ค้นหาคำศัพท์และอื่นๆ จาก Web Site ต่าง ๆ

4.2) Information on Demand นักเรียนสามารถเรียกดูข้อมูลสารสนเทศตามที่ต้องการได้จากข้อมูลตามคำสั่ง ซึ่งได้แก่ ข่าว และสารพันความรู้ต่าง ๆ จากภาพในอนาคตที่ปรากฏลักษณะของVirtual Classroom ผสมกับกระแสความเจริญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการเห็นสังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ แข่งขันและร่วมมือ มีสมรรถภาพ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนในแง่มุมมองของVirtual Classroom : A New Alternative for Thai Students. หรือห้องเรียนเสมือนจริง ทางเลือกใหม่ของการศึกษาไทย

2.3.14 ลักษณะการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนจริง

การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือน เป็นการจัดการศึกษาในลักษณะการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีความหมายของการศึกษาทางไกล ดังนี้

ความหมายของการศึกษาทางไกล (Distance Education)

สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2544) ได้ให้ความหมายของการศึกษาทางไกล (Distance Education) หมายถึง ระบบการศึกษาที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยอาศัยสื่อการสอนในลักษณะของสื่อประสม กล่าวคือการใช้สื่อต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น ตำราเรียน เทปเสียง แผนภูมิ คอมพิวเตอร์ หรือโดยการใช้อุปกรณ์ทาง โทรคมนาคม และสื่อมวลชนประเภทวิทยุและโทรทัศน์เข้ามาช่วยในการแพร่กระจาย การศึกษาไปยังผู้ที่ปรารถนาจะเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางทั่วทุกท้องถิ่น การศึกษานี้มีทั้งในระดับต้นจนถึงระดับสูงชั้นปริญญา

การศึกษาทางไกลเป็นการศึกษาวิธีหนึ่งในการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน ที่อาศัยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อบุคคล รวมทั้งระบบโทรคมนาคมในรูปแบบต่าง ๆ เป็นหลักการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากสื่อเหล่านั้น และอาจมีการสอนเสริมควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ผู้เรียนซักถามปัญหาจากผู้สอนหรือผู้สอนเสริม โดยการศึกษานี้อาจจะอยู่ในรูปแบบของการศึกษาอิสระ การศึกษารายบุคคล หรือรูปแบบของมหาวิทยาลัยเปิดก็ได้ ตัวอย่างการศึกษาทางไกลในประเทศไทย ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งในการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นหลัก โดยมีสื่อเสริม คือรายการวิทยุกระจายเสียง และรายการโทรทัศน์ บางวิชาอาจมีเทปคาสเซ็ท วีดิโอเทป หรือสื่อพิเศษอย่างอื่น ร่วมด้วย นักศึกษาจะเรียนด้วยตนเอง โดยอาศัยสื่อเหล่านี้เป็นหลัก แต่มหาวิทยาลัยก็จัดการสอนเสริมเป็นครั้งคราวซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้สอนและผู้เรียนได้พบกันเพื่อซักถามข้อสงสัยหรือขอคำอธิบายเพิ่มเติม

ลักษณะเฉพาะของการศึกษาทางไกล

1. ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่และสามารถเลือกเวลาเรียนได้ตามสะดวก
2. เป็นการศึกษาตลอดชีวิต
3. การให้โอกาสเท่าเทียมกันในการศึกษา
4. ส่งเสริมการสื่อสารมวลชน

2.3.15 สื่อในการศึกษาทางไกล

การเลือกสื่อเพื่อใช้ในการศึกษาทางไกลจะต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยาที่ว่า ถ้าผู้เรียนต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อตลอดเวลาๆ เขาก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ไม่สนุก เกิดความท้อแท้หมดกำลังใจในการศึกษาด้วยตนเอง ดังนั้นสื่อควรจะเป็นสื่อที่มีการเสริมแรง ให้กำลังใจ และให้ผู้เรียนสามารถรู้ความก้าวหน้าของตนเองเป็นระยะๆ การใช้สื่อในการเรียนแบบนี้จึงควรอยู่ในลักษณะสื่อประสม โดยมีสื่อใดสื่อหนึ่งเป็นสื่อหลัก และมีสื่อชนิดอื่นเป็นสื่อเสริม ซึ่งสื่อที่ใช้ในการศึกษาทางไกลสามารถแยกออกได้เป็น

1) สื่อหลัก คือ สื่อที่บรรจุเนื้อหารายละเอียดตามประมวลการสอนในแต่ละวิชาในหลักสูตร ผู้เรียนต้องศึกษาจากสื่อหลักให้ครบตามหลักสูตรของวิชาจึงจะสามารถเรียนรู้เนื้อหาได้อย่างครบถ้วน

2) สื่อเสริม คือ สื่อที่ช่วยเก็บตก ต่อเติมความรู้ให้แก่ผู้เรียนให้มีความรู้กระจ่างหากผู้เรียนศึกษาจากสื่อหลักแล้วยังไม่เพียงพอ ก็สามารถศึกษาจากสื่อเสริมได้ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของเทปสรุปรบเรียน วิชุก เอกสารเสริม การสอนเสริม การพบกลุ่มหรือเว็บไซต์ต่าง ๆ

กิดานันท์ มลิทอง (อ้างถึงใน งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543) ได้สรุประบบการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนเสมือนไว้ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การจัดการศึกษาทางไกล และ 2) การจัดการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีรายละเอียด ดังนี้

1) การศึกษาทางไกล (Distance Learning) การศึกษาทางไกลเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ผู้รู้และผู้เรียนที่ไม่สามารถสละเวลาไปรับการศึกษาระบบการศึกษาปกติได้ เนื่องจากภาระหน้าที่การงานหรือทางครอบครัว และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการเพิ่มพูนหรือปรับปรุงความรู้ที่มีอยู่ให้ทันสมัยเพื่อประโยชน์ในการทำงาน

2) การจัดการเรียนการสอนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีใหม่ล่าสุดในวงการคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงชีวิตประจำวันของชาวโลกคือ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดจากการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในโลกเข้าด้วยกัน ภายใต้กฎเกณฑ์การต่อเชื่อม (Protocol) อย่างเดียวกันที่เรียกว่า TCP/IP อินเทอร์เน็ตเป็นปรากฏการณ์ของคำว่า "โลกาภิวัตน์" (Globalization) ที่เป็นรูปธรรม โลกทั้งโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ใด

2.4 แนวคิดการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)

นิว นอร์มอล (New Normal) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกโดยบิลล์ กรอส (Bill Gross) นักลงทุนในตราสารหนี้ชื่อดังและเป็นผู้ร่วมก่อตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ชาวอเมริกัน ชื่อ Pacific Investment Management (PIMCO) โดยในช่วงนั้นเขาใช้อธิบายถึงสถานะเศรษฐกิจโลก หลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ ในสหรัฐฯ ช่วงระหว่างปี 2007-2009 สาเหตุที่ต้องใช้คำว่า “นิว นอร์มอล” (New Normal) เพราะเดิมทีวิกฤติเศรษฐกิจจะมีรูปแบบค่อนข้างตายตัวและเป็นวงจรเดิม คือเมื่อเศรษฐกิจเติบโตไปได้ช่วงระยะหนึ่ง จะมีปัจจัยที่ทำให้เกิดเป็นวิกฤติทางเศรษฐกิจ และหลังจากเกิดวิกฤติเศรษฐกิจผ่านไปไม่นาน เศรษฐกิจก็จะเริ่มฟื้นตัวแล้วก็กลับมาเติบโตได้ทีอีกครั้ง สิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นปกติ จนเรียกได้ว่าเป็น เรื่องปกติ (Normal) แต่หลังจากการเกิดวิกฤติแฮมเบอร์เกอร์ หลายคนมองว่าเศรษฐกิจโลกจะไม่สามารถกลับไปเติบโตได้ดีเหมือนเดิม ส่งผลให้การเติบโตได้ลดลงในอนาคต คำว่า “นิว นอร์มอล” (New Normal) จึงถูกนำมาใช้เพื่อพูดถึงสถานะที่เศรษฐกิจโลกมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลงจากในอดีต และเข้าสู่อัตราการเติบโตเฉลี่ยระดับใหม่ที่ต่ำกว่าเดิม ควบคู่ไปกับอัตราการว่างงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดวิกฤติทางการเงินในสหรัฐฯ อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจจะไม่ได้เป็นไปตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมแบบที่ผ่านมา เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดการเติบโตทางเศรษฐกิจมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปหรือส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในลักษณะที่แตกต่างจากในอดีต

แนวคิดเรื่อง "New Normal" ของบิลล์ กรอส ในช่วงแรกไม่ได้รับความสนใจ และยังคงปฏิเสธโดยนักเศรษฐศาสตร์จำนวนหนึ่งที่เชื่อว่า การชะลอตัวที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการถดถอย (recession) ตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมเท่านั้น และในไม่ช้าเศรษฐกิจและการจ้างงานก็จะกลับมาเติบโตได้ที่ค่าเฉลี่ยดังเดิม แต่สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันได้พิสูจน์ให้เห็นว่าสิ่งที่บิลล์ กรอส ได้พูดไว้ตั้งแต่ปี 2008 นั้นมีส่วนที่ถูกอยู่ไม่น้อย

ความปกติใหม่ หรือ New Normal ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายนั้น เกิดขึ้นหลังจากวิกฤติ Covid-19 โดยความปกติใหม่ (New Normal) ในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของ “โควิด-19” ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 นั้น อธิบายได้ว่า เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยมีการปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการบายเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การ

สื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุด เมื่อเวลาผ่านไป ก็ทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

2.4.1 ความหมายของความปกติใหม่ (New normal)

ราชบัณฑิตยสภา (2563) ได้ให้ความหมายของความปกติใหม่ (New Normal) ว่า หมายถึง ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ คำว่า New Normal ได้มีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19

Oxford Dictionary ได้กล่าวถึงคำว่า New Normal ว่าเป็นวลีและเป็นสำนวน ซึ่ง Oxford Dictionary ได้ให้คำนิยามว่า "A previously unfamiliar or atypical situation that has become standard, usual, or expected." หมายถึง สถานการณ์หรือปรากฏการณ์ที่แต่เดิมเป็นสิ่งที่ไม่ปกติ ผู้คนไม่คุ้นเคย ไม่ใช่มาตรฐาน ต่อมาเมื่อเกิดเหตุหรือเกิดวิกฤตบางอย่าง จึงมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้สถานการณ์หรือปรากฏการณ์นั้นกลายเป็นสิ่งที่ปกติและเป็นมาตรฐาน"

เว็บไซต์บางกอกบิซนิวส์ (2563) ได้ให้ความหมายของความปกติใหม่ (New Normal) ว่าหมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคยรูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วย วิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือวนหาถึงอดีต

2.4.3 ความปกติใหม่ด้านสาธารณสุขไทย

ความปกติใหม่ในบริบทของโควิด-19 เห็นได้ชัดเจนที่สุดในด้านของการสาธารณสุขของประเทศไทย โดยทางศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) มีการประกาศมาตรการการป้องกันและควบคุมการระบาดของโควิด-19 ที่ทุกคนต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ได้แก่

- 1) สวมใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยเสมอ
- 2) ต้องเว้นระยะห่าง 2 เมตร
- 3) ล้างมือบ่อย ๆ พกเจลแอลกอฮอล์
- 4) หลีกเลี้ยงสถานที่แออัด
- 5) หลีกเลี้ยงกลุ่มเสี่ยงหรือผู้ที่มีอาการป่วย

2.4.4 ความปกติใหม่ด้านเศรษฐกิจและธุรกิจ

ความปกติใหม่ในบริบทของการทำธุรกิจ ค้าขาย รวมถึงภาพใหญ่ในระบบเศรษฐกิจของไทย พบว่าผู้คนยุคโควิด-19 จำเป็นต้องอยู่บ้านมากขึ้น เกิดเทรนด์การทำงานรูปแบบใหม่คือ Work from Home ส่วนนักเรียนก็ต้องปรับตัวสู่การเรียนที่บ้านผ่านการ “เรียนออนไลน์” การจับจ่ายซื้อของต่าง ๆ ก็ต้องซื้อออนไลน์กันมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจหรือการค้าขายในความปกติรูปแบบใหม่จึงหนีไม่พ้นการทำธุรกิจออนไลน์ โดยเฉพาะธุรกิจขายสินค้าและจัดส่งแบบ “เดลิเวอรี่” ที่พบว่าเติบโตขึ้นอย่างมากในช่วงนี้ ส่วนร้านอาหารก็ต้องปรับตัวสู่ New Normal เช่นกัน มีทั้งขายแบบเดลิเวอรี่ หรือบางร้านที่เปิดให้รับประทานที่ร้านได้แล้ว ก็ต้องมีการกั้นฉากให้ลูกค้าแต่ละคน ไม่ให้ลูกค้าใกล้ชิดหรือแออัดกัน และเว้นระยะห่างของการนั่งระหว่างโต๊ะอาหาร เป็นต้น

2.4.5 ความปกติใหม่ด้านไลฟ์สไตล์ มโหรีสพ

อีกหนึ่งด้านในมิติการใช้ชีวิตประจำวันที่เราต้องปรับตัวสู่ความปกติใหม่นั้นก็คือ ไลฟ์สไตล์และความบันเทิงต่าง ๆ ก่อนหน้านี้ที่มีการถือคดาวน และประกาศใช้ พ.ร.ก. ฉุกเฉิน ทำให้ต้องงดการชมภาพยนตร์ในโรงหนัง งดการจัดคอนเสิร์ต และงดจัดแสดงมโหรีสพต่าง ๆ ที่เป็นการรวมตัวของฝูงชนจำนวนมาก จนเมื่อมีมาตรการผ่อนคลाय ทำให้โรงภาพยนตร์สามารถกลับมาเปิดให้บริการได้ รวมถึงอนุญาตให้เปิดโรงละคร โรงมโหรีสพ โรงลิเกและลำตัดได้ (แต่ยังคงการจัดคอนเสิร์ตต่อไป) โดยต้องมีขั้นตอนในการควบคุมและป้องกันโรคตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด ซึ่งทางผู้ให้บริการโรงภาพยนตร์บางเจ้าก็ได้ออกมาตราการและคู่มือการปฏิบัติตัวในโรงหนังตามแนวทางปกติใหม่ มาให้ทราบกันแล้ว ดังนี้

- 1) Screening ตรวจคัดกรองลูกค้าทุกคน วัดอุณหภูมิ ให้สวมใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์
- 2) Social Distancing เข้าแถวรอคิว เว้นระยะห่าง 1 เมตร และเว้นระยะห่างระหว่างที่นั่งทุก 2 ที่นั่งในแถวเดียวกัน และแถวเว้นแถว
- 3) Cleaning ทำความสะอาดทุกจุดพื้นที่และภายในโรงภาพยนตร์ก่อนเข้าฉายแต่ละเรื่อง"ทุกรอบ"
- 4) Cashless ให้ลูกค้าใช้จ่ายโดยไม่ใช้เงินสด (E-Payment) ทั้งการซื้อตั๋วหนัง ป๊อปคอร์น และน้ำ
- 5) Tracking ติดตามและตรวจสอบ ทุกโรงจะมีการเช็คอิน-เช็คเอาท์ เพื่อสะดวกในการติดตามกรณีพบผู้ป่วย

2.4.6 ความปกติใหม่ด้านการศึกษา

สำหรับด้านการศึกษา นักเรียน นักศึกษาต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนใหม่สะท้อน "New Normal" นั่นคือ "การเรียนออนไลน์" ผ่านทางช่องทางทีวีดาวเทียม DLTV และเรียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Zoom Microsoft Team หรือเรียนผ่านเว็บไซต์ และช่อง YouTube ของ DLTV ได้เช่นกัน แต่ปรากฏว่าเด็ก ๆ ประสบปัญหาการเรียนออนไลน์มากมายหลายอย่าง เช่น การค้นหาสัญญาณช่องไม่เจอ การโหลดแอปพลิเคชัน ไม่ได้ หรือแม้แต่ปัญหาเรื่องอุปกรณ์อย่างแล็ปท็อป โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น

2.4.7 ความปกติใหม่ด้านการท่องเที่ยว

ในด้านการท่องเที่ยวก็พบว่าผู้ให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเอง ก็เริ่มปรับตัวสู่ความปกติใหม่ สอดรับกับยุคโควิด-19 มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในช่วงแรกที่ประเทศไทยพบการระบาดของโควิด-19 ที่รุนแรง จนทางการประกาศใช้มาตรการล็อกดาวน์ และประกาศ พ.ร.บ.ฉุกเฉิน ทำให้เราต้องงดออกนอกบ้าน และงดเที่ยวไปโดยปริยาย แต่ช่วงนั้นก็เริ่มมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ผู้คนหายเหงา ด้วยการเปิดตัว "การท่องเที่ยวเสมือนจริง" ผ่านเทคโนโลยี

ต่อมาพอถึงช่วงมาตรการผ่อนคลायก็เริ่มประกาศให้ "ที่เที่ยว" บางแห่งกลับมาเปิดให้คนไทยไปเที่ยวได้แล้ว เช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ อุทยานประวัติศาสตร์ หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุ แต่ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด เช่น การสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ เว้นระยะห่าง เป็นต้น

2.5 แนวทางการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)

อัคนันท์ ฤกษ์เดชา (2564 ,น. 41-47) ได้ให้แนวทางชีวิตวิถีใหม่ของคนไทย ภายใต้ความปกติใหม่ไว้ 3 ประการจากการสรุปข้อมูลจากการสำรวจของซูเปอร์โพล ดังนี้

1) การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต: เทคโนโลยีควบคู่กับอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น จากเดิมที่มีมากอยู่แล้ว แต่ในสังคมยุค New Normal สิ่งเหล่านี้จะเข้าไปอยู่ในแทบทุกจังหวะชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการเรียนออนไลน์ การทำงานที่บ้าน การประชุมออนไลน์ การซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรม และการเอ็นเตอร์เทนชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ อย่างดูหนัง ฟังเพลง

2) การเว้นระยะห่างทางสังคม ผู้คนในสังคมจะเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างที่เป็นแนวทางการใช้ชีวิตช่วงวิกฤติโควิด-19 และจะดำเนินชีวิตแบบนั้นต่อไป โดยรักษา ระยะห่างทางกายภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสารและใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์ การไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น

3) การดูแลใส่ใจสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง โดยเกิดความคุ้นชินจากช่วงวิกฤติโควิด-19 ที่ต้องดูแลด้านสุขภาพและความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และการล้างมืออย่างถูกวิธี และหมั่นสังเกตตัวเองเมื่อไม่สบายจะยังคงมีต่อไป รวมถึงการหันมาใส่ใจสุขภาพ การออกกำลังกาย และการทำประกันสุขภาพจะมีแนวโน้มมากขึ้น

โดยอัครนันท์ กฤษณะเดชา ได้กล่าวถึงการพัฒนาตัวเองในยุค New Normal ว่า ประกอบไปด้วยการปรับตัว 3 ประการ ได้แก่

1) การปรับกระบวนการทางความคิด (Mindset) ในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง เพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกันภายใต้การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้

2) การปรับตัวในการเรียนรู้ ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ หากยังยึดติดการเรียนรู้แบบเดิม ๆ อาจทำให้เราไม่สามารถพัฒนาตนได้ทันคนอื่น ๆ ดังนั้น เราต้องพัฒนาทักษะการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ให้มากขึ้น พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3) การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีระบบดิจิทัลให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดเวลาในการทำงานโดยเรียนรู้วิธีใช้งานคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน สื่อ โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้ชำนาญ

สำหรับการพัฒนาคนภายใต้วิถี New Normal นั้น อัครนันท์ กฤษณะเดชา ได้เสนอไว้ว่า การพัฒนาคนภายใต้วิถี New Normal นั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการใช้สื่อในการพัฒนาการเรียนรู้ในหลายมิติ ซึ่งมีทั้งจุดเด่นและจุดด้อย ดังนี้

1) จากพื้นที่สาธารณะสู่พื้นที่ส่วนบุคคล การเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดที่สุดในการเรียนรู้และพัฒนา นั่นคือการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการเรียนรู้มากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถนำคอนเทนต์ต่าง ๆ มาอำนวยความสะดวกในการสอนได้อย่างง่ายดาย โดยใช้แพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Microsoft Team Zoom Google Classroom เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้จากสื่อได้ตลอดทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสร้างความสะดวกทั้งผู้สอน และผู้เรียน แต่อาจมีข้อด้อยในส่วนของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนจะน้อยลง และหากผู้เรียนมีข้อสงสัยอาจจะหาผู้ที่ปรึกษาได้ยากขึ้น เพราะเปลี่ยนจากการเรียนรู้ในห้องเรียนหรือกลุ่มบุคคล เป็นการเรียนผ่านคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟนเท่านั้น แต่ทั้งนี้สำหรับบางบุคคลอาจมีสมาธิในการเรียนและเข้าใจเนื้อหามากขึ้นก็ได้ เนื่องจากสามารถย้อนกลับไปดูในสิ่งที่ผู้สอนเคยสอนไว้ ซึ่งแตกต่างจากการเรียนแบบในห้องเรียนที่ผ่านแล้วผ่านไป

2) วิธีการเรียนที่ผู้เรียนสามารถออกแบบได้ตรงตามความต้องการของตนเอง ในยุค New Normal ผู้เรียนสามารถที่จะออกแบบที่จะใช้วิธีการในการเรียนของตนเองให้ตรงตามความต้องการได้อย่างเต็มที่ โดยเป้าหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการเรียนหรือฝึกอบรมยังเหมือนเดิมไม่ผิดเพี้ยนจากการเรียนรู้แบบเดิมเท่าใดนัก ซึ่งผู้เรียนบางคนอาจเรียนรู้ได้เร็วหรือดีกว่าหากได้คุณภาพหรือวิดีโอการสอน หรือบางคนอาจจะชอบการบรรยายของผู้สอนมากกว่า ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันแต่จุดด้อยก็คือ ผู้เรียนต้องเรียนรู้ที่จะมีวินัยในการเรียนด้วยตนเองไม่ว่าจะวิธีใดก็ตาม หากไม่มีวินัยในการตั้งใจที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองแล้ว ก็อาจทำให้เป้าหมายที่ทำไปนั้นสูญเปล่าหรืออาจไม่ตอบโจทย์ได้เช่นกัน

3) รูปแบบการประเมินผลที่เปลี่ยนไป แต่เดิมการประเมินผลการเรียนรู้อาจประเมินผลจากระยะเวลาในการเข้าเรียนหรือฝึกอบรม การประเมินผลจากการสอบ หรือการทำรายงานโปรเจคต่าง ๆ แต่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในวิถี New Normal นี้ อาจจะต้องมีการทำความเข้าใจว่าการประเมินผลแบบเดิมอาจไม่สามารถใช้ได้กับการเรียนแบบใหม่ในบางประเด็น เช่น การนับระยะเวลาการเข้าเรียน เป็นต้น และผู้สอนอาจต้องคิดเพิ่มว่าสามารถใช้อะไรในการเติมความรู้หรือทักษะให้กับผู้เรียนเพิ่มได้โดยเป้าหมายในการเรียนรู้หรือฝึกอบรมยังคงเดิม ซึ่งต้องปรับตัวกันทั้งผู้สอนและผู้เรียนไปพร้อม ๆ กัน

พัชรภรณ์ ดวงชื่น (2563, น.783-795) ได้สรุปแนวคิดนิวนอร์มอลทางการศึกษาไทย จากสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ซึ่งเป็นแนวคิดในการปรับบทบาทครู และการพัฒนาครู ในส่วนของแนวคิดในการปรับบทบาทครู มี 2 แนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

1) ปรับรูปแบบดั้งเดิมจากครูที่เป็นผู้สอน (Teacher) ไปเป็นครูผู้สนับสนุนการเรียนรู้ หรือ Learning Facilitator โดยเชื่อว่าค่านัดของการศึกษาไทยคือการมีครูคุณภาพจำนวนมากที่มีความสามารถในการเป็น Facilitator มีความสามารถในการเชื่อมโยงหลักสูตร วิธีการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา

2) ปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมครู ให้ครูเปลี่ยนจากผู้สอน (Teacher) ไปเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ ชักชวนให้เด็กได้เรียนรู้

สำหรับแนวคิดในการพัฒนาครู มี 3 แนวคิดในการมุ่งเน้นการพัฒนา ดังนี้

1) เปลี่ยนจากครูแบบเดิมเป็นครูที่สอนครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้ชีวิตจริงได้ (Transform Teacher to New Normal un Education) อาทิ โครงการศูนย์กลางการพัฒนา STEM Facilitator เมืองสะเต็มศึกษา ฐานปฏิบัติการสำหรับฝึกแนวทางสะเต็มศึกษาที่จัดตั้งขึ้นโดยเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม (Public-Private People Partnership) ซึ่งจะเป็นต้นแบบในการขยายผลสู่ภูมิภาค โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ครูวิทย์-คณิต ทั่วประเทศมีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ตามแนวทางสะเต็มศึกษา และนักเรียนสามารถนำสมรรถนะด้านสะเต็มมาใช้เพื่อการเรียนรู้ การดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพในศตวรรษที่ 21

2) แพลตฟอร์มสนับสนุนเพื่อการพัฒนาครูอย่างยั่งยืน (Supporting Platform for New Normal Teachers) ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เป็น National Online Platform อาทิ ระบบพี่เลี้ยงและการกำกับ Mentoring & Supervising แพลตฟอร์มการให้คำปรึกษา Online STEM Education สำหรับบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปกครอง การพัฒนาครูให้มีความพร้อมสู่การเป็นครูยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการจัดการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาการคำนวณ การขยายวิธีการเรียนแบบ STEM Education จะทำให้เด็กมีความเข้าใจ ทำให้เด็กคิด วิเคราะห์เป็น เมื่อเด็กเรียนระดับมหาวิทยาลัย จะสามารถนำความรู้ด้านการคิด วิเคราะห์ มาประกอบการเรียนได้

3) ปรับทักษะของครูเพื่อเอาเทคโนโลยีมาใช้ในปัจจุบันและในอนาคต เป็นการฝึกฝนสอนหนังสือผ่านจอโทรทัศน์หรือจอกล้องคอมพิวเตอร์ คุณครูจะต้องสามารถเข้าไปพูดคุยผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกปัจจุบันเพื่อรับรู้ปัญหาต่าง ๆ ความต้องการในการเรียนรู้ของเด็ก ๆ เป็นการสอน เป็นการรับข้อมูล เป็นการเพิ่มเติมความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเด็กนักเรียน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้ให้แนวคิดที่ครูจะต้องมีส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับตัวไปกับการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรใหม่ ซึ่งครูจะต้องมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จะต้องพัฒนาครูในประเด็นนี้ตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการอย่างก้าวกระโดด จัดให้มีการทดสอบและอบรมครูให้สอดคล้องกับความรู้ยุคดิจิทัล เช่น ภาษาอังกฤษ และเรื่องเทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในอนาคต

รชต กฤตธรรมวรรณ และคณะ (2563, น. 783-786) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่ไว้ว่า ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ถือเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ มีการเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง การเปรียบเทียบนั้นชี้ให้เห็นว่าภูเขาน้ำแข็งในส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เป็นเพียงยอดภูเขาน้ำแข็งส่วนน้อยนั้นคือความสามารถในการทำงาน (Work Performance) ที่สถานศึกษารับรู้จากหน้าทีความรับผิดชอบพื้นฐานที่ถูกกำหนดให้ แต่ในส่วนของน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำอันมโหฬารนั้นเปรียบเสมือนศักยภาพของบุคลากรที่ซ่อนอยู่อีกมาก ศักยภาพในส่วนนี้มีทั้งแบบที่ตัวตนนั้นรู้ตัวและมีผู้อื่นรับรู้ตลอดจนศักยภาพที่ตัวตนนั้นรู้ตัวและไม่มีผู้อื่นรับรู้ รวมไปถึงศักยภาพแฝงที่ซ่อนอยู่ที่ตัวตนนั้นยังไม่รู้ตัวว่าตนเองมีความสามารถซ่อนอยู่ สมรรถนะที่แท้จริงจึงเปรียบเสมือนน้ำแข็งทั้งก้อน แต่สมรรถนะที่สามารถเห็นและรับรู้ได้ คือความสามารถทั้งหมดที่บุคลากรคนนั้นมี และรู้ตัวว่ามีตลอดจนสามารถแสดงศักยภาพออกมาให้เห็นได้ แต่บางครั้งสมรรถนะและศักยภาพก็เป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกันมากขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และการสร้างแรงจูงใจที่ต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นและเติมเต็มศักยภาพใหม่ให้มากยิ่งขึ้นด้วย

ไม่ว่าสถานศึกษาจะอยู่ในสถานการณ์แบบไหน การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการศึกษา ยังคงเป็นประเด็นที่จำเป็นต้องทำและในอนาคตอันใกล้การ Disruption ของเทคโนโลยีดิจิทัลยิ่งต้องอาศัยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ทันกับยุคสมัยอยู่เสมอ ความรู้ทางทฤษฎี (Basic) ความรู้ทางปฏิบัติ (Skill) และความรู้เพื่อพัฒนาทัศนคติ หลายอย่างที่เคยใช้ได้ในวันนี้ อีกไม่กี่วันอาจจะใช้ไม่ได้แล้ว ดังนั้นสถานศึกษายังคงต้องสนับสนุนนโยบายการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็น Next Normal ที่เป็นสถานีต่อไป

Competency วิถีใหม่ที่จะใช้ในการพัฒนาจะเปลี่ยนไปเดิมนั้นที่เราใช้ Competency ในการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษาค่อนข้างจะนาน หรือบางสถานศึกษาแทบไม่เคยเปลี่ยนเลย แต่หลังจากนี้ต่อไป Competency New Normal จะถูกเปลี่ยนแปลงถี่ขึ้นจะมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนทุกปี เพราะสิ่งแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงเร็ว และสถานศึกษาต้องการบุคลากรที่มี Competency ที่ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง จนทุกวันนี้เราได้เห็น Competency ในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงวิถีใหม่ไปอย่างมากจนไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นเรื่องใหม่

วิธีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาที่เปลี่ยนไป แนวทางในการพัฒนาบุคลากรก็จะเกิดความปกติรูปแบบใหม่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาฝึกอบรม จากเดิมที่ต้องใช้ชั้นเรียนตามโรงแรมหรือการไปรวมตัวกันตามสถานที่ฝึกอบรมสัมมนา จะมีให้พบเห็นน้อยลง เปลี่ยนจากพื้นที่สาธารณะสู่พื้นที่ส่วนบุคคลด้วยเทคโนโลยีนวัตกรรมที่สร้างสรรค์คอนเทนต์ อำนวยความสะดวกการสอนได้แค่ปลายนิ้ว ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ทุกเนื้อหาได้จากทุกคน ทุกที่ ทุกเวลา ชุมชนแห่งการเรียนรู้ยังมีอยู่ แต่เปลี่ยนพื้นที่จากโรงเรียนสู่โทรศัพท์มือถือ การเรียนการสอนและอบรมผ่าน online

หรือ e-learning กันเป็นปกติมากขึ้น ในแต่ละหน่วยงานบุคลากรจะนั่งอยู่ที่โต๊ะทำงาน สวมหูฟัง เปิดคอมพิวเตอร์ และเข้าเรียนในห้องเรียนเสมือนจริงกันมากขึ้น

เนื้อหาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาที่เปลี่ยนไป การอบรม online จะมีข้อจำกัดมากขึ้น การมีปฏิสัมพันธ์กันน้อยลง ทำกิจกรรมกลุ่มกันได้อย่างมีข้อจำกัด เนื้อหาในการเรียนรู้จะกระชับ ตรงไปตรงมามากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการเรียนเป็นครั้งๆแบบสั้นๆการเรียนแบบเดียวยาวๆ จะไม่ได้ผลแล้ว เนื้อหาที่เรียนจะ Focus และกระชับมากขึ้น ผู้สอนจะไม่ได้ถอดบทเรียนจากการสอนที่เหมือนเดิม

บทบาทที่เปลี่ยนไปของการประเมินสมรรถนะในแบบวิถีใหม่นี้ การประเมินจะถูกเปลี่ยนจาก“การประเมินผลการเรียน”ไปสู่“การประเมินผลเพื่อการเรียนรู้”เป็นการวัดผลลัพธ์ให้สถานศึกษาเข้าใจว่าบุคลากรเหมาะกับการเรียนรู้รูปแบบไหน และอะไรที่จะสามารถเติมทักษะที่สถานศึกษาคาดหวังได้ การประเมินผลในวิถีการศึกษาใหม่จึงเป็นการทำความเข้าใจ

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.5.1 ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นับจากวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เป็นต้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรีให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพ มีความพร้อมหลายด้าน จนกระทั่งในปี 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ในวันที่ 15 กันยายน 2531

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหาร จัดการภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน ดังนั้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษา วิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษา

เป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพ ระดับปริญญาตรี ซึ่งมีวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.5.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามประกาศจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 โดยการรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกันคือ สถาบันวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.3 อาคารวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลคลองหก อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีฐานะเทียบเท่ากองทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบเพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากลโดยมีภารกิจหลักในการจัดหาพัฒนาผลิตและจัดระบบการบริการสื่อสารนิเทศทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.5.3 ประวัติสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการได้เริ่มก่อสร้างเมื่อ 30 กันยายน 2536 โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณในชื่อหอสมุดกลาง เป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ 43 ล้านบาท ลักษณะเป็นอาคาร 5 ชั้น มีพื้นที่รวม 8,000 ตารางเมตร ก่อสร้างแล้วเสร็จในวันที่ 5 กันยายน 2538 ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินการขณะที่อาคารก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ สำนักงานเลขานุการศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและศูนย์ปริทรรศน์ราชมงคล มีสำนักงานอยู่ที่อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนหอสมุดกลางอาศัยสถานที่ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นที่ทำการชั่วคราว การดำเนินการระยะแรกมุ่งเน้นที่หอสมุดกลางเป็นการเตรียมสะสมหนังสือให้มากที่สุดเพื่อให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงงานเป็นหลัก สถาบันวิทยบริการจึงได้เปลี่ยนโครงสร้างตามลักษณะงานที่ปฏิบัติจริงโดย เปลี่ยนจากหอสมุดกลาง ศูนย์ปริทรรศน์ราชมงคล ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาและสำนักเลขานุการ เป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายศิลปกรรม ฝ่ายผลิตสื่อการศึกษา และฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีภารกิจ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดหาผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสถาบันวิทยบริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล
3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมระบบการจัดการและเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอย่างสะดวกและรวดเร็วพัฒนาสถาบันวิทยบริการให้เป็นศูนย์ กลางการให้การศึกษา ค้นคว้า การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาและบุคคลทั่วไป
4. ผลิตสื่อการศึกษาและพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกลด้วยระบบดาวเทียม
5. รวบรวมประวัติความเป็นมาและเผยแพร่เกียรติคุณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาสร้างผลงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสถาบันบริการ

2.5.4 ประวัติสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา ได้รับอนุมัติโดยสถาบันฯ ให้จัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้น ในสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2530 โดยใช้งบประมาณ ในการดำเนินการครั้งแรกจำนวน 1,148,400 บาท ด้วยงบประมาณผลประโยชน์สะสมของสถาบันฯ ในระยะแรกมีภารกิจในด้านบริการโปรแกรมประยุกต์ เพื่อให้ใช้ในการบริหารจัดการภายในสถาบันฯ ต่อมาสภาสถาบันฯ ได้มองเห็นความสำคัญและบทบาทของคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนา อย่างรวดเร็ว และเพื่อจัดระบบงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกันในด้านปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์และบุคลากร สถาบันเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาจึงได้จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโดยแยกออกจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบเมื่อปี 2536

ต่อมาสถาบันเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมาได้มอบหมายให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องปฏิบัติภารกิจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารกับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยฯ ให้บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชน สนับสนุนการปฏิบัติงานตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหาร และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ ภารกิจหลักสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. บริการระบบเครือข่ายให้สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
2. กำหนดมาตรฐานและจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รวมทั้งสื่อและซอฟต์แวร์ เพื่อใช้สนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ
3. พัฒนาระบบข้อมูลกลางและระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยฯ ด้านการเรียนการสอนการบริหาร ของมหาวิทยาลัยฯ
4. ให้บริการข้อมูลพื้นฐานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ ผู้บริหาร และบุคคลภายนอก
5. ยกระดับบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกระดับและทั่วถึง
6. สนับสนุนและสร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านระบบสารสนเทศ และการพัฒนาโปรแกรม

2.5.5 ประวัติสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 พื้นที่ดำเนินการประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง คือ 1) อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ 2) อาคารฝึกอบรม และ 3) อาคารวิทยบริการ

ปัจจุบันสำนักฯ มีพื้นที่บริการกับนักศึกษาและบุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอกทั้งสิ้น 6 อาคาร ได้แก่ 1) อาคารสำนักงานผู้อำนวยการ (ICT) 2) อาคารฝึกอบรม 3) อาคารวิทยบริการ 4) ศูนย์บริการความรู้ CKC 5) อาคาร i Work และ 6) อาคารเรียนรวม 13 ชั้น

พื้นที่ เกือบทั้งหมดถูกนำมาให้เพื่อการบริหารวิชาการโดยรวมเอาภารกิจหลักของหน่วยงานเดิมโดยปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการภายใต้โครงสร้างหลักของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มบริการสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ และกลุ่มเผยแพร่สื่อการศึกษา

โครงสร้างการแบ่งกลุ่มงานและภาระงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการแบ่งกลุ่มและภาระงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5.6 บุคลากร

บุคลากรของสำนัก ฯ มีจำนวนรวม 78 คน ประกอบด้วย

ผู้บริหาร	3 คน
ข้าราชการ	2 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	36 คน
พนักงานราชการ	11 คน
ลูกจ้างชั่วคราว	25 คน

2.5.7 การตอบสนองต่อแผนการพัฒนามหาวิทยาลัย

เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีส่วนในการสนับสนุนและผลักดันนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ นโยบายหลัก (11C) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการสนับสนุนภารกิจด้านต่าง ๆ ให้บรรลุตามแผนงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งฝ่ายบริการวิชาการและฝึกอบรมภายใต้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่คณาจารย์บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก็ยังคงต้องดำเนินการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชนิพร นาพุดธา (2549,น.3-4) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านระยะเวลาในการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมยศ แยมเนียน (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย นามารีน เซอร์วิส (จำกัด) ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศอยู่ในระดับดีมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีและความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน การสรรหา และการคัดเลือกบุคคลด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนา ด้านขวัญและกำลังใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพด้านผลผลิต อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

นางจตุศรมย์ สุวรรณพมล (2554 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรของศูนย์กสิกรรมสมุนไพรไทยเขาขุนอินทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา พบว่า 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 43.29 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพการเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,469.15 บาท ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 19.01 ปี ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของกลุ่มลูกค้า ธ.ก.ส. 2) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความรู้ปานกลางในเรื่องการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร (น้ำหมักชีวภาพสมุนไพร) สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้เลยมากที่สุดคือเรื่องความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร ได้แก่ อันตรายจากการแพ้ยาสมุนไพร อาการที่เกิดจากการแพ้ยาสมุนไพร และอาการเจ็บป่วยและโรคที่ไม่ควรใช้สมุนไพร 3) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพิธีกร คือมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และมีความพึงพอใจระดับน้อยในผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่วางจำหน่าย คือ สบู่สมุนไพร 4) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้าอบรมการทำสมุนไพร และ 5) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีปัญหาในระดับน้อยที่สุดในด้านการดำเนินการฝึกอบรม คือ จำนวนผู้เข้าอบรมมากเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า ให้ความคิดเห็นด้านกิจกรรมการฝึกอบรมมากที่สุด ระบุว่าควรมีการสอนวิธีการนวดแผนไทย

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา (2555 ,น.3-4) ศึกษาการประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านบริบทความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยที่วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่สอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด และความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ฝึกอบรมทั้งหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ส่วนผลการประเมินปฏิบัติการ พบว่า ด้านบริบทผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมเพราะเป็นไปตามกฎหมายกำหนด ด้านปัจจัยนำเข้า หลักสูตร/คู่มือ มีความเหมาะสม แต่จำนวนผู้เข้ารับการอบรมมีมากเกินไป ด้านกระบวนการ วิทยากร/วิธีการฝึกอบรม/วิธีการประเมินผลการเรียนรู้มีความเหมาะสม แต่เวลาฝึกอบรม 1 วันยังไม่เหมาะสม และด้านผลผลิต ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความมั่นใจว่าจะ สามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปใช้ในการตรวจประเมิน ฯ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และการฝึกอบรมหลักสูตรนี้สามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจริง

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556,น.3-4) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนลจำกัด พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนล จำกัดต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนการผลิตบริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จ ตรง

เวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนการผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนการผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกศสิริ ศิริงามเมือง (2557 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์ พบว่า กระบวนการฝึกอบรมเป็นกระบวนการของ ADDIE Model ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การออกแบบการฝึกอบรม 3) การพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรม และ 5) การประเมินผลการฝึกอบรม และผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ผลการประเมินการฝึกอบรมในระดับการตอบสนอง ระดับการเรียนรู้ และระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานยังมีความสัมพันธ์กันด้วย

ปรีดา สามงามยา (2557 ,น.3-4) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์สัมพันธ์ในเวลาเดียวกันโดยใช้เทคโนโลยีสตรีมมิ่งมีเดียตามแนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์สัมพันธ์ในเวลาเดียวกันโดยใช้เทคโนโลยีสตรีมมิ่งมีเดียตามแนวแนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ เรียกว่า ACTION Model ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ (1) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ (2) ผู้รู้ให้คำแนะนำ (3) ฝึกอบรม (4) ลงมือปฏิบัติสร้างชิ้นงานและผลงาน (5) ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข (6) นำไปใช้และบำรุงรักษา

สุรัสวดี ลีอ่อนน้อย (2557 ,น.3-4) ได้ทำการติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตรวิศวกรรมงานทางระดับสูง กรมทางหลวง พบว่า ระดับความรู้ที่ได้รับและระดับการนำไปใช้ประโยชน์ตามความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ส่วนระดับการนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ผ่านการฝึกอบรมยังมีผลงานจากการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจำนวน 72 ผลงาน จากการเปรียบเทียบระดับความรู้ที่ได้รับ พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ผ่านการฝึกอบรม ไม่มีผลต่อระดับความรู้ที่ได้รับ สำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการเปรียบเทียบระดับการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ผ่านการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการติดตามผลการฝึกอบรมพบข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดฝึกอบรมในครั้งต่อไปคือ ผู้จัดโครงการควรมีการวางแผน

กิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด สอดแทรกกิจกรรมที่ลดความแตกต่างของบุคคล รวมถึงผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการคิดผลงานหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ

คเชนทร์ วัฒนะโกศล และคณะ (2558 ,น. 51-60) ได้ศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีความพึงพอใจในประสิทธิผลการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการฝึกอบรมต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมมากที่สุดคือความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

พิริย์ วังทอง (2558 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา พบว่า ด้านปฏิภาน บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติค่าเฉลี่ย 10.54 และด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.87 ด้านพฤติกรรม แบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) การประเมินตนเอง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 อยู่ในระดับดี 2) การประเมินโดยหัวหน้าสายงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 อยู่ในระดับพอใช้ โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านผลลัพธ์ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นว่า มีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 2) หัวหน้าสายงานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.57 ดังจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนานั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ นั่นคือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหา ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรโดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

วิชาญ ม่วงใหม่ (2559 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต
แรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 32 ปีขึ้นไป
มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงานเป็นบัณฑิตแรงงาน 7 - 9 ปี
ภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันคือภาษามลายู และศาสนาที่นับถือคือศาสนาอิสลาม 2) โดยรวมบัณฑิตแรงงาน
มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ใน
ระดับมาก และ 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านความมั่นคง ด้านความยั่งยืน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาใน
การปฏิบัติงาน

นริศรา บุญเที่ยง (2561 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม
กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรม ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไป
พัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก พบว่า

1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
กระบวนการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2) ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหา มีผลต่อ
แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน
ได้ร้อยละ 33.31

3) กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผลมี
ผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน
ได้ร้อยละ 58.40

4) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาใน
การทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์
แรงจูงใจในการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 74.80

พระใบฎีกาสวรรณ เพ็ชรรัตน์ (2561 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัดในอำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของพระสงฆ์ที่มีต่อประสิทธิผลการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัด ในอำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านแบบสากัจฉา ด้านแบบบรรยาย ด้านแบบตอบปัญหา และด้านแบบวางกฎข้อบังคับ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพระสงฆ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อและเป็นความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพระสงฆ์ที่มีต่อประสิทธิผลการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัด ในอำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พรรษา วุฒิการศึกษาสามัญ วุฒิการศึกษานักธรรม วุฒิการศึกษาเปรียญธรรม สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพระสงฆ์ที่มีต่อประสิทธิผลการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัดโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยที่ตั้งไว้

ศุภย์ฝีกอบรมและแพทยศาสตรศึกษา (2561,น.-32) ได้ทำการประเมินโครงการการฝีกอบรมเชิงปฏิบัติการ การวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านสาธารณสุข สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสังกัดภายใต้สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจด้านเนื้อหาหลักสูตรโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มากที่สุด สิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงใจมากที่สุดคือ เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับวัตถุประสงค์ ด้านการจัดฝีกอบรมโดยรวม ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยมีคะแนนความพึงพอใจประเด็นวิทยากรมากที่สุด การประเมินความรู้ก่อนและหลังการฝีกอบรม ผู้เข้าอบรมมีความรู้ก่อนและหลังการอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้หลังการอบรมเพิ่มสูงขึ้นจาก 11.88 คะแนน เป็น 15.10 คะแนน หลังการอบรมเสร็จสิ้นรวบรวมจำนวนหัวข้องานวิจัยผ่านทางเว็บไซต์พบว่า จำนวนหัวข้องานวิจัยที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น 97 เรื่อง และงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงานจำนวน 53 เรื่อง

ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต (2563 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็พนักงานทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นตอบเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจาก 2 ส่วน คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและประสิทธิภาพ

ขององค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ นำไปปรับใช้ในโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาการทำงานให้บุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

พัชราภรณ์ ดวงชื่น (2563 ,น.3-4) ได้ศึกษาการบริหารจัดการศึกษารับความปกติใหม่หลังวิกฤติโควิด-19 พบว่า ผู้บริหารต้องมีการบริหารจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความปกติใหม่ โดยมีแนวทางในการบริหาร ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนออนไลน์ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี การออกแบบหลักสูตรโดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคน การบริหารจัดการโรงเรียนและครูให้ประสบความสำเร็จในการจัดการเรียนรู้ มีการหารือและวางแผนร่วมกันของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน ตั้งแต่ผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจและภาคประชาคม พ่อ แม่ ผู้ปกครอง รวมถึงการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของครูและนักเรียน

พีรพัฒน์ ใจแก้วมา (2563 ,น.3-4) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบปรกติใหม่ของประชาชนชาวไทยระหว่างวิกฤติโควิด-19 ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าการสำรวจข้อมูลบนสื่อออนไลน์จาก Pulsar Platform และ Google Trends ทั้งสองส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบปรกติใหม่สามรูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมเริ่มแล้วเลิก มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิต สุขภาพ เศรษฐกิจและนันทนาการ 2) พฤติกรรมเริ่มแล้วทำต่อ มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตและเศรษฐกิจ และ 3) พฤติกรรมกระแสรองเป็นกระแสหลัก มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิต เศรษฐกิจ และนันทนาการ จากความสัมพันธ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมชีวิตแบบปรกติใหม่ของสังคมไทยที่มีโดดเด่นมากมี 4 อย่างได้แก่ การศึกษาแบบออนไลน์ การดูแลบ้านตามสื่อออนไลน์ พร้อมแพทย์ และตึกตอก ซึ่งจะกลายเป็นพฤติกรรมวิถีชีวิตปรกติใหม่ที่จะมีมากขึ้นในอนาคต และเมื่อนำพฤติกรรมวิถีชีวิตปรกติใหม่เหล่านี้มาทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงพื้นที่ ที่มีการค้นหาในสื่อออนไลน์มากที่สุด ด้วยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณร่วมกับคุณภาพการศึกษา ความเป็นเมือง และบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า มีความสัมพันธ์ของพฤติกรรมวิถีชีวิตปรกติใหม่อย่างมีนัยสำคัญเฉพาะด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และนันทนาการ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์เท่านั้น

รชต กฤติธรรมวรรณ และคณะ (2563 ,น.3-4) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่ พบว่าการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่ เป็นการวิเคราะห์ผลใช้แนวทางสังเคราะห์ ด้วยการลดทอนข้อมูล การจัดระบบข้อมูลและการตีความ นำไปสู่บทสรุปการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่ ที่ตระหนักถึงการพัฒนาและการเรียนรู้เพื่อรับสิ่งใหม่ที่แตกต่างจากประสบการณ์ความรู้ที่มีอยู่เดิม นำมาพิจารณาถึงความสอดคล้องและเหมาะสมกับวิถีใหม่ที่เน้นการคิดเชิงระบบในองค์ความรู้ใหม่ ที่เกิดดุลยภาพทั้งด้านคุณลักษณะความรู้ทักษะและทัศนคติ



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งขั้นตอนในการวิจัยประกอบด้วย

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 2,179 คน จำแนกตามหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)
กองกฎหมาย	8
กองกลาง	50
กองคลัง	49
กองนโยบายและแผน	21
กองบริหารงานบุคคล	32
กองประชาสัมพันธ์	13
กองพัฒนานักศึกษา	47
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	8
กองอาคารสถานที่	178

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรจำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	188
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	118
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	94
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	75
คณะบริหารธุรกิจ	147
คณะพยาบาลศาสตร์	47
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	173
คณะวิศวกรรมศาสตร์	313
คณะศิลปกรรมศาสตร์	111
คณะศิลปศาสตร์	147
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	76
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	54
สถานีวิทยุกระจายเสียง	10
สถาบันวิจัยและพัฒนา	27
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์และข้าราชการ	6
สำนักจัดการทรัพย์สิน และหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ	18
สำนักบัณฑิตศึกษา	9
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	11
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	87
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	50
สำนักสหกิจศึกษา	6
หน่วยตรวจสอบภายใน	6
รวม	2,179

ที่มา : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2564

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973 ,p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

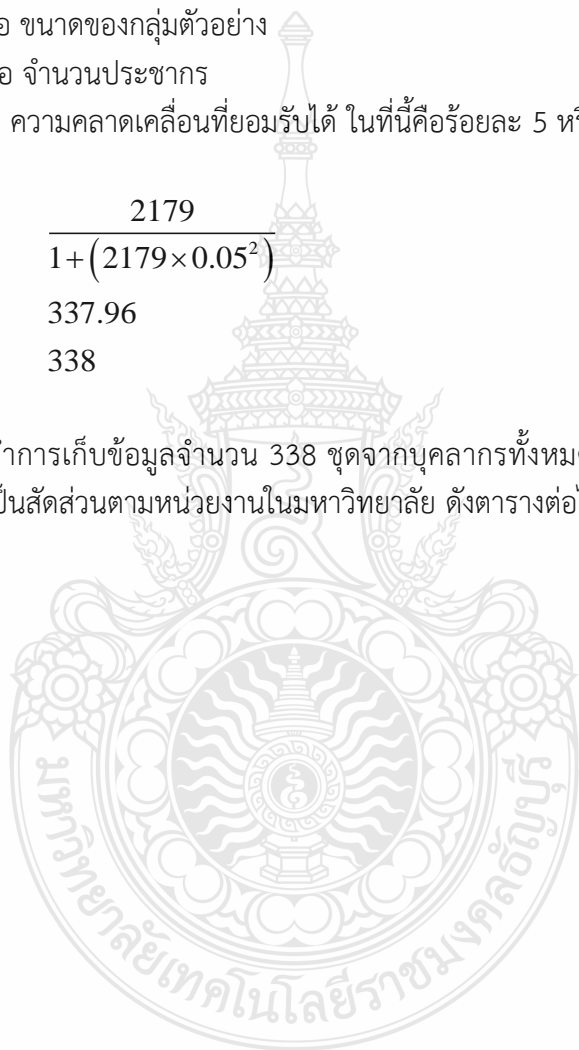
เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ในที่นี้คือร้อยละ 5 หรือ 0.05

$$\begin{aligned} n &= \frac{2179}{1 + (2179 \times 0.05^2)} \\ &= 337.96 \\ &\approx 338 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 338 ชุดจากบุคลากรทั้งหมด โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แบบเป็นสัดส่วนตามหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 3.2 ขนาดตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
กองกฎหมาย	8	1
กองกลาง	50	8
กองคลัง	49	8
กองนโยบายและแผน	21	3
กองบริหารงานบุคคล	32	5
กองประชาสัมพันธ์	13	2
กองพัฒนานักศึกษา	47	7
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	8	1
กองอาคารสถานที่	178	28
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	188	29
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	118	19
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	94	15
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	75	12
คณะบริหารธุรกิจ	147	22
คณะพยาบาลศาสตร์	47	7
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	173	27
คณะวิศวกรรมศาสตร์	313	49
คณะศิลปกรรมศาสตร์	111	17
คณะศิลปศาสตร์	147	22
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	76	12
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	54	8
สถานีวิจัยกระจายเสียง	10	2
สถาบันวิจัยและพัฒนา	27	4

ตารางที่ 3.2 ขนาดตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์และข้าราชการ	6	1
สำนักจัดการทรัพย์สินและหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ	18	3
สำนักบัณฑิตศึกษา	9	1
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	11	2
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	87	13
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	50	8
สำนักสหกิจศึกษา	6	1
หน่วยตรวจสอบภายใน	6	1
รวม	2,179	338

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการฝึกอบรม การวัดประสิทธิผลของการฝึกอบรม เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งข้อคำถาม
- 2) สร้างข้อคำถามคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษารวมทั้งอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้วิจัยเพิ่มเติมในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และจำนวนการฝึกอบรม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Checklist Questions)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบการฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยคำถามมีลักษณะแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีลักษณะแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.3 เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับของการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท (Best & Khan, 1993, p. 247) โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม 5 คะแนน
มาก	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพการฝึกอบรม พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยการกำหนดความกว้างของช่วงของระดับต่าง ๆ มีสูตรในการคำนวณ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของช่วง (I)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

จะได้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของช่วง (I)} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพการฝึกอบรมพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนรวมของทุกข้อ โดยมีเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด

แบบสอบถามใน ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับของการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท (Best & Khan, 1993, p. 247) โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 คะแนน
มาก	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยการกำหนดความกว้างของช่วงของระดับต่าง ๆ มีสูตรในการคำนวณ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของช่วง (I)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

จะได้

$$\text{ความกว้างของช่วง (I)} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนรวมของทุกข้อ โดยมีเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและทดสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การฝึกอบรม การวัดประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดและขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) สร้างร่างแบบสอบถามและนำร่างแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ และแก้ไขสำนวนภาษา รวมทั้งปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหา มีความชัดเจน และครอบคลุมเนื้อหา
- 4) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบว่าข้อคำถามในแบบสอบถามนั้นมีเนื้อหาสาระครบถ้วนในเรื่องที่ต้องการวัด หรือมีเนื้อหาที่มีความครอบคลุมเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งข้อคำถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัยมีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการทดสอบความตรงด้วยหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งในการทดสอบความตรงของแบบสอบถามตามแนวทางนี้ จะใช้ดุลยพินิจของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ท่าน ได้ทำการประเมินคุณภาพของคำถามในแบบสอบถาม เมื่อได้รับผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยจะนำผลการพิจารณาดังกล่าวมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยค่าดัชนีดังกล่าวจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้ 1 สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC สูงกว่า 0.5 ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุง แก้ไขหรือตัดทิ้ง สำหรับข้อคำถามที่มีค่า

IOC สูงกว่า 0.5 แต่มีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงตามคำแนะนำและพิจารณาปรับปรุงภาษาในบางข้อความให้มีความเหมาะสม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และสื่อความหมายถึงการวัดตัวแปรให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วทำการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) ด้วยวิธีการค่าความสอดคล้องภายในซึ่งเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยกำหนดเกณฑ์ของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟา ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟา ระดับความเชื่อถือได้

ต่ำกว่า 0.50	มีความเชื่อถือได้น้อย
0.50 - 0.65	มีความเชื่อถือได้ปานกลาง
0.66 - 0.89	มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง
0.90 ขึ้นไป	มีความเชื่อถือได้สูง

โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้จริงได้ (Jump, N., 1978) และผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งสิ้น เท่ากับ 0.985

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาจากแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจำนวน 338 คน จากบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

2.1) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานไปติดต่อขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการเก็บรวบรวมจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และแจกจ่ายแบบสอบถามไปตามหน่วยงานที่สังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลและอธิบายลักษณะวิธีการตอบแบบสัมภาษณ์แก่กลุ่มเป้าหมายผ่านแบบสอบถาม

2.3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล โดยการแจกจ่ายไปยังหน่วยงานของกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ในกรณีที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังไม่ดีขึ้น ผู้วิจัยอาจพิจารณาใช้แบบสอบถามออนไลน์แทน โดยผู้วิจัยจะทำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เข้าไปตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้

2.4) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถาม (หรือข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิธีการประมวลผลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1.1) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากภาคสนาม
- 1.2) ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 1.3) จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
- 1.4) จัดทำคู่มือลกรหัส
- 1.5) ลกรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
- 1.6) ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2) วิเคราะห์ข้อมูล หลังจากทำการลกรหัสข้อมูลตามคู่มือการลกรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1.1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

- การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
- การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1.2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

- การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สำหรับข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบทีกรณีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ส่วนข้อมูลที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

- การวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ภายใต้อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผลการวิจัยจำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร สายงาน และจำนวนครั้งในการอบรมต่อปี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ และนำเสนอผลการศึกษาด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	25.4
หญิง	252	74.6
รวม	338	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	27	8.0
30 - 39 ปี	160	47.3
40 - 49 ปี	120	35.5
50 ปีขึ้นไป	31	9.2
รวม	338	100.0

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	8.0
ปริญญาตรี	160	47.3
ปริญญาโท	120	35.5
ปริญญาเอก	31	9.2
รวม	338	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	183	54.1
สมรสหรืออยู่ด้วยกัน	139	41.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	16	4.7
รวม	338	100.0
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	25	7.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	185	54.7
พนักงานราชการ	35	10.4
อื่น ๆ	93	27.5
รวม	338	100.0
สายงาน		
สายวิชาการ	137	40.5
สายสนับสนุน	201	59.5
รวม	338	100.0
จำนวนครั้งในการอบรมต่อปี		
1 - 3 ครั้ง	191	56.5
4 - 6 ครั้ง	115	34.0
7 ครั้งขึ้นไป	32	9.5
รวม	338	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 30 - 39 ปี โดยมีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 40 - 49 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 เป็นผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด โดยมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมามีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และเป็นผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือม่าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นบุคลากรประเภทอื่น ๆ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 เป็นพนักงานราชการ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และเป็นข้าราชการ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนบุคลากรที่เป็นสายวิชาการมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรม 1 - 3 ครั้งต่อปี โดยมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาเข้ารับการฝึกอบรม 4 - 6 ครั้งต่อปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้ารับการฝึกอบรม 7 ครั้งขึ้นไปต่อปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

4.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยศึกษาในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) ด้านการออกแบบการฝึกอบรม 3) ด้านการพัฒนา 4) ด้านการดำเนินการฝึกอบรม 5) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	3.30	0.50	ปานกลาง
ด้านการออกแบบการฝึกอบรม	3.93	0.60	มาก
ด้านการพัฒนา	3.96	0.62	มาก
ด้านการดำเนินการฝึกอบรม	3.85	0.63	มาก
ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม	3.94	1.14	มาก
รวม	3.83	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวมประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.96 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.94 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก ด้านการออกแบบการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.93 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก ด้านการดำเนินการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.85 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 มีระดับประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกเป็นรายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ	1.53	0.66	น้อยที่สุด
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)	3.88	0.65	มาก
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวิเคราะห์บุคลากรที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)	3.89	0.64	มาก
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขอบเขต เป้าหมาย และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.94	0.64	มาก
รวมด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	3.30	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 เมื่อศึกษาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่า การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขอบเขต เป้าหมาย และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.94 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวิเคราะห์บุคลากรที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่

(New Normal) มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก และการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ มีคะแนนเฉลี่ย 1.53 มีระดับประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการออกแบบการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการออกแบบการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การออกแบบการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.96	0.68	มาก
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน	3.93	0.71	มาก
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน	3.90	0.66	มาก
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.94	0.65	มาก
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้	3.93	0.66	มาก
รวมด้านการออกแบบการฝึกอบรม	3.93	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการออกแบบการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 เมื่อศึกษาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่า การออกแบบการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.96 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน และการออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก และการออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการพัฒนา

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน	3.97	0.69	มาก
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.96	0.70	มาก
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับการฝึกอบรม	3.98	0.69	มาก

ตารางที่ 4.7 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้
ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการพัฒนา (ต่อ)

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัย สามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.96	0.70	มาก
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัย สามารถสร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการ ฝึกอบรม	3.97	0.66	มาก
รวมด้านการพัฒนา	3.96	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความ
ปกติใหม่ ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 เมื่อศึกษาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่า
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับ
จากการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.98 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับ
ภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน และการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถ
สร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 เท่ากัน มีระดับ
ประสิทธิภาพในระดับมาก และการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการ
ฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และการพัฒนา
หลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม
อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน มีระดับประสิทธิภาพ
ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการดำเนินการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับภารกิจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสายงาน	3.90	0.71	มาก
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย	3.88	0.69	มาก
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้สื่อและการวัดผลที่เหมาะสม	3.85	0.71	มาก
การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความทั่วถึง และมีระยะเวลาเหมาะสม	3.85	0.73	มาก
โปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม	3.81	0.67	มาก
รวมด้านการดำเนินการฝึกอบรม	3.85	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 เมื่อศึกษาเป็นรายประเด็นย่อย พบว่าการดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับภารกิจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสายงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.90 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้สื่อและการวัดผลที่เหมาะสม และการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความทั่วถึง และมีระยะเวลาเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก และโปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
การประเมินผลการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความสอดคล้องของการฝึกอบรมกับหน้าที่ รับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละสายงาน	3.80	0.72	มาก
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงแผนการฝึกอบรมในอนาคต	3.96	1.29	มาก
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความรู้ความสามารถที่ได้รับของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม	3.96	1.70	มาก
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม	3.92	1.29	มาก
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของรูปแบบหรือวิธีการในการฝึกอบรม	3.94	1.28	มาก
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.11	2.29	มาก
รวมด้านการประเมินผลการฝึกอบรม	3.94	1.14	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 เมื่อศึกษาเป็นรายประเด็นย่อยพบว่า การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 4.11 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงแผนการฝึกอบรมในอนาคต และ

การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความรู้ ความสามารถที่ได้รับของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของรูปแบบหรือวิธีการในการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก และการประเมินผลการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความสอดคล้องของการฝึกอบรมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละสายงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 มีระดับประสิทธิภาพในระดับมาก

4.3 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทำการศึกษาในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน 4) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.10 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพงาน	3.91	0.56	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.03	0.60	มาก
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	3.97	0.58	มาก
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.99	0.58	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.12	0.77	มาก
รวม	4.00	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.12 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยจำแนกเป็นรายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.11 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดความ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้	3.91	0.68	มาก
ท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้อย่างเหมาะสม	3.90	0.65	มาก
ท่านปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตามการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจหรือพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	3.92	0.65	มาก
ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.94	0.64	มาก
ท่านมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญ ในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ (New normal) ได้เป็นอย่างดี	3.91	0.66	มาก
รวมด้านคุณภาพงาน	3.91	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คะแนนเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่า การมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 3.94 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ได้มาตรฐานตามการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจหรือพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก การมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดความ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ และการมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญ ในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ (New normal) ได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และการมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 4.12 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ท่านปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ได้รับมอบหมายแม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	4.04	0.69	มาก
ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้	4.03	0.68	มาก
ท่านพยายามนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มปริมาณผลงานให้มากขึ้น รองรับการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	4.10	0.67	มาก
ท่านมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบริการนักศึกษาได้ตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	3.97	0.68	มาก
รวมด้านปริมาณงาน	4.03	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คะแนนเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่า การพยายามนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มปริมาณผลงานให้มากขึ้น รองรับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.10 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และท่านมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบริการนักศึกษาได้ตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) อย่างเป็นระบบ	3.96	0.69	มาก
ท่านมีการใช้เวลาในการปรับปรุงหรือพัฒนางานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้ดีขึ้น	3.90	0.67	มาก
ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้เสร็จตามกำหนดเวลาหรือก่อนกำหนดเวลา	3.97	0.67	มาก
ท่านเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.01	0.67	มาก
ท่านพยายามพัฒนาการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มากขึ้น เพิ่มผลงานมากขึ้นในเวลาปฏิบัติงานเท่าเดิม และลดเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลง	4.01	0.65	มาก
รวมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	3.97	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คะแนนเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่า การเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการพยายามพัฒนาการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มากขึ้น เพิ่มผลงานมากขึ้นในเวลาปฏิบัติงานเท่าเดิม และลดเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 เท่ากัน อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้แก่ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้เสร็จตามกำหนดเวลาหรือก่อนกำหนดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) อย่างเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และท่านมีการใช้เวลาในการปรับปรุงหรือพัฒนางานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้ดีขึ้น คะแนนเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 4.14 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ท่านมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.99	0.67	มาก
ท่านมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น	3.99	0.65	มาก
ท่านปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และการแก้ปัญหาในการทำงานได้หลากหลาย	4.05	0.67	มาก
ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และมีการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง	3.96	0.65	มาก
ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี	3.98	0.63	มาก
รวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.99	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คะแนนเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่า ท่านปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และการแก้ปัญหาในการทำงานได้หลากหลาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 4.05 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้แก่ ท่านมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาการกระบวนการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และท่านมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 เท่ากัน อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และมีการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ตารางที่ 4.15 คะแนนเฉลี่ย และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ การดูแลรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ทรัพยากรนั้นอย่างคุ้มค่า	4.11	1.27	มาก
ท่านให้ความร่วมมือในการลดการใช้พลังงาน และทรัพยากรสิ้นเปลืองต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	4.18	1.27	มาก
ท่านปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของงบประมาณ และเวลา	4.11	0.65	มาก
ท่านปฏิบัติงานโดยช่วยรักษาผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	4.12	0.67	มาก
รวมด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.12	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก คะแนนเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นประเด็นย่อยพบว่า ท่านให้ความร่วมมือในการลดการใช้พลังงาน และทรัพยากร

สิ้นเปลืองต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.18 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก รองลงมาได้แก่ ท่านปฏิบัติงานโดยช่วยรักษาผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ การดูแลรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ทรัพยากรนั้นอย่างคุ้มค่า มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 เท่ากันกับท่านปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของงบประมาณ และเวลา อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

4.4 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ดำเนินการตามสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

4.4.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร สายงาน และจำนวนครั้งในการอบรมต่อปีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจะพิจารณาในภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และสายงาน ใช้การทดสอบทีกรณิตัวอย่างเป็นอิสระกัน (Independent sample t - test) ส่วนข้อมูลที่จำแนก 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และจำนวนครั้งในการอบรมต่อปี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และหากพบว่ามี ความแตกต่างของข้อมูลจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาผลของเพศที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้
สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	\bar{x}	t	Sig.
โดยรวม	ชาย	4.04	0.083	0.423
	หญิง	3.98		
คุณภาพงาน	ชาย	3.99	1.410	0.159
	หญิง	3.89		
ปริมาณงาน	ชาย	4.04	0.274	0.784
	หญิง	4.02		
เวลาในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.97	0.031	0.975
	หญิง	3.96		
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.99	-0.009	0.993
	หญิง	3.99		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ชาย	4.24	1.228	0.222
	หญิง	4.08		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = 0.083$, $p\text{-value} = 0.423$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = 1.410$, $p\text{-value} = 0.159$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = 0.274$, $p\text{-value} = 0.784$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = 0.031$, $p\text{-value} = 0.975$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = -0.009$, $p\text{-value} = 0.993$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ ($t = 1.228$, $p\text{-value} = 0.222$) นั่นคือ ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาผลของอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	อายุ	\bar{x}	F	Sig.
โดยรวม	น้อยกว่า 30 ปี	3.99	0.301	0.825
	30 - 39 ปี	3.97		
	40 - 49 ปี	4.03		
	50 ปีขึ้นไป	3.99		
คุณภาพงาน	น้อยกว่า 30 ปี	3.96	0.844	0.470
	30 - 39 ปี	3.85		
	40 - 49 ปี	3.96		
	50 ปีขึ้นไป	3.91		
ปริมาณงาน	น้อยกว่า 30 ปี	4.00	0.384	0.764
	30 - 39 ปี	4.03		
	40 - 49 ปี	4.07		
	50 ปีขึ้นไป	3.96		
เวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 30 ปี	3.97	0.299	0.826
	30 - 39 ปี	3.93		
	40 - 49 ปี	4.00		
	50 ปีขึ้นไป	3.98		

ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาผลของอายุที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้
สถานการณ์ปกติใหม่ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	อายุ	\bar{x}	F	Sig.
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 30 ปี	3.98	0.032	0.992
	30 - 39 ปี	3.98		
	40 - 49 ปี	4.00		
	50 ปีขึ้นไป	3.99		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	น้อยกว่า 30 ปี	4.08	0.392	0.759
	30 - 39 ปี	4.08		
	40 - 49 ปี	4.18		
	50 ปีขึ้นไป	4.14		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.031$, $p\text{-value} = 0.825$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.844$, $p\text{-value} = 0.470$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.384$, $p\text{-value} = 0.764$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.299$, $p\text{-value} = 0.826$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.032$, $p\text{-value} = 0.992$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ($F = 0.392$, $p\text{-value} = 0.759$) นั่นคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาผลของระดับการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	\bar{x}	F	Sig.
โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	0.551	0.648
	ปริญญาตรี	4.01		
	ปริญญาโท	3.97		
	ปริญญาเอก	4.09		
คุณภาพงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.77	0.678	0.566
	ปริญญาตรี	3.91		
	ปริญญาโท	3.94		
	ปริญญาเอก	3.96		
ปริมาณงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	0.937	0.423
	ปริญญาตรี	4.07		
	ปริญญาโท	3.96		
	ปริญญาเอก	4.11		
เวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.92	1.602	0.189
	ปริญญาตรี	3.99		
	ปริญญาโท	3.90		
	ปริญญาเอก	4.14		
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	0.565	0.639
	ปริญญาตรี	4.01		
	ปริญญาโท	3.95		
	ปริญญาเอก	4.09		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.06	0.228	0.877
	ปริญญาตรี	4.10		
	ปริญญาโท	4.15		
	ปริญญาเอก	4.19		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 0.551$, $p\text{-value} = 0.648$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 0.678$, $p\text{-value} = 0.566$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 0.937$, $p\text{-value} = 0.423$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 1.602$, $p\text{-value} = 0.189$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 0.565$, $p\text{-value} = 0.639$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ($F = 0.228$, $p\text{-value} = 0.877$) นั่นคือ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาผลของสถานภาพสมรสที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส	\bar{x}	F	Sig.
โดยรวม	โสด	4.02	0.840	0.433
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.95		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.06		
คุณภาพงาน	โสด	3.94	0.748	0.474
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.87		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.98		
ปริมาณงาน	โสด	4.06	0.671	0.512
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.98		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.09		
เวลาในการปฏิบัติงาน	โสด	3.96	0.280	0.756
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.95		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.07		
กระบวนกรในการปฏิบัติงาน	โสด	4.02	1.250	0.288
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.93		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.08		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	โสด	4.17	0.877	0.417
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.06		
	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	4.10		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 0.840$, $p\text{-value} = 0.433$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 0.748$, $p\text{-value} = 0.474$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 0.671$, $p\text{-value} = 0.512$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 0.280$, $p\text{-value} = 0.756$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 1.250$, $p\text{-value} = 0.288$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ($F = 0.877$, $p\text{-value} = 0.417$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่



ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาผลของประเภทบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ประเภทบุคลากร	\bar{x}	F	Sig.
โดยรวม	ข้าราชการ	4.02	1.582	0.193
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.05		
	พนักงานราชการ	3.96		
	อื่น ๆ	3.90		
คุณภาพงาน	ข้าราชการ	3.94	1.728	0.161
	พนักงานมหาวิทยาลัย	3.96		
	พนักงานราชการ	3.92		
	อื่น ๆ	3.80		
ปริมาณงาน	ข้าราชการ	4.01	1.255	0.290
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.09		
	พนักงานราชการ	3.95		
	อื่น ๆ	3.95		
เวลาในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	4.01	0.614	0.606
	พนักงานมหาวิทยาลัย	3.99		
	พนักงานราชการ	3.98		
	อื่น ๆ	3.90		
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	4.00	0.963	0.410
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.03		
	พนักงานราชการ	3.98		
	อื่น ๆ	3.90		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ข้าราชการ	4.17	2.043	0.108
	พนักงานมหาวิทยาลัย	4.21		
	พนักงานราชการ	3.97		
	อื่น ๆ	4.00		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์
ปกติใหม่ โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 1.582$, $p\text{-value} = 0.193$) นั่น
คือ ปัจจัยด้านประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม
ของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน
ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 1.728$, $p\text{-value} = 0.161$) นั่นคือ ปัจจัยด้าน
ประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของ
พนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน
ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 1.255$, $p\text{-value} = 0.290$) นั่นคือ ปัจจัยด้าน
ประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของ
พนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 0.614$, $p\text{-value} = 0.606$) นั่นคือ
ปัจจัยด้านประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาใน
การปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการ
ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 0.963$, $p\text{-value} = 0.410$) นั่น
คือ ปัจจัยด้านประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน
กระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายใน
การดำเนินงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ($F = 2.043$, $p\text{-value} = 0.108$) นั่นคือ
ปัจจัยด้านประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย
ในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาผลของสายงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้
สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	สายงาน	\bar{x}	t	Sig.
โดยรวม	สายวิชาการ	4.00	-0.055	0.956
	สายสนับสนุน	4.00		
คุณภาพงาน	สายวิชาการ	3.93	0.604	0.546
	สายสนับสนุน	3.90		
ปริมาณงาน	สายวิชาการ	4.01	-0.489	0.625
	สายสนับสนุน	4.04		
เวลาในการปฏิบัติงาน	สายวิชาการ	3.94	-0.787	0.432
	สายสนับสนุน	3.99		
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	สายวิชาการ	3.98	-0.248	0.804
	สายสนับสนุน	4.00		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	สายวิชาการ	4.15	0.584	0.559
	สายสนับสนุน	4.10		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = -0.055$, $p\text{-value} = 0.956$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = 0.604$, $p\text{-value} = 0.546$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = -0.489$, $p\text{-value} = 0.625$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = -0.787$, $p\text{-value} = 0.432$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = -0.248$, $p\text{-value} = 0.804$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสายงานของบุคลากร ($t = 0.584$, $p\text{-value} = 0.559$) นั่นคือ ปัจจัยด้านสายงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาผลของจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี	\bar{x}	F	Sig.
โดยรวม	1 - 3 ครั้ง	3.93	4.472	0.012*
	4 - 6 ครั้ง	4.06		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.19		
คุณภาพงาน	1 - 3 ครั้ง	3.83	5.434	0.005*
	4 - 6 ครั้ง	3.97		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.16		
ปริมาณงาน	1 - 3 ครั้ง	3.96	3.372	0.035*
	4 - 6 ครั้ง	4.09		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.22		
เวลาในการปฏิบัติงาน	1 - 3 ครั้ง	3.89	4.098	0.017*
	4 - 6 ครั้ง	4.04		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.15		
กระบวนการในการปฏิบัติงาน	1 - 3 ครั้ง	3.95	2.173	0.115
	4 - 6 ครั้ง	4.00		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.18		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1 - 3 ครั้ง	4.04	2.721	0.067
	4 - 6 ครั้ง	4.23		
	7 ครั้งขึ้นไป	4.25		

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวมมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 4.472$, $p\text{-value} = 0.012$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงานมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 5.434$, $p\text{-value} = 0.005$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงานแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 3.372$, $p\text{-value} = 0.035$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 4.098$, $p\text{-value} = 0.017$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 0.963$, $p\text{-value} = 0.410$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี ($F = 2.043$, $p\text{-value} = 0.108$) นั่นคือ ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

จากตารางที่ 4.20 ซึ่งพบว่า จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ว่ามีความแตกต่างในคู่ใดบ้าง ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงาน
ภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ โดยรวม

จำนวนครั้งในการ ฝึกอบรมต่อปี	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
1 - 3 ครั้ง	-	- 0.12 (0.039)*	- 0.25 (0.010)*
4 - 6 ครั้ง		-	- 0.12 (0.216)
7 ครั้งขึ้นไป			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ 2 คู่ ดังนี้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 4 - 6 ครั้ง
สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.12 หน่วย
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 7 ครั้งขึ้นไป
สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.25 หน่วย

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงาน
ภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน

จำนวนครั้งในการ ฝึกอบรมต่อปี	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
1 - 3 ครั้ง	-	- 0.13 (0.044)*	- 0.32 (0.003)*
4 - 6 ครั้ง		-	- 0.19 (0.094)
7 ครั้งขึ้นไป			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ 2 คู่ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 4 - 6 ครั้ง สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.13 หน่วย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 7 ครั้งขึ้นไป สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.32 หน่วย

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน

จำนวนครั้งในการ ฝึกอบรมต่อปี	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
1 - 3 ครั้ง	-	- 0.25 (0.024)*	0.12 (0.080)
4 - 6 ครั้ง		-	0.25 (0.024)*
7 ครั้งขึ้นไป			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ 2 คู่ ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 4 - 6 ครั้ง สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.25 หน่วย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 4 - 6 ครั้ง สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 7 ครั้งขึ้นไป โดยเฉลี่ย 0.25 หน่วย

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงาน
ภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

จำนวนครั้งในการ ฝึกอบรมต่อปี	1 - 3 ครั้ง	4 - 6 ครั้ง	7 ครั้งขึ้นไป
1 - 3 ครั้ง	-	- 0.14 (0.034)*	- 0.25 (0.019)*
4 - 6 ครั้ง		-	- 0.11 (0.322)
7 ครั้งขึ้นไป			-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ 2 คู่ ดังนี้
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการ
 ฝึกอบรมต่อปี 4 - 6 ครั้ง สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.14 หน่วย
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการ
 ฝึกอบรมต่อปี 7 ครั้งขึ้นไป สูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี 1 - 3 ครั้ง โดยเฉลี่ย 0.25 หน่วย
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภท
 บุคลากร และสายงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ส่วนจำนวนครั้งในการอบรมต่อปีมีผลต่อการปฏิบัติงานของ
 บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ดังนี้

	คุณภาพ งาน	ปริมาณ งาน	เวลาในการ ปฏิบัติงาน	กระบวนการ ในการ ปฏิบัติงาน	ค่าใช้จ่าย ในการ ดำเนินงาน	โดยรวม
เพศ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
อายุ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ระดับ การศึกษา	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สถานะภาพ สมรส	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประเภท บุคลากร	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สายงาน	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
จำนวนครั้ง ในการ ฝึกอบรม ต่อปี	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง

4.4.2 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

X1 คือ คะแนนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม

X2 คือ คะแนนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการออกแบบการฝึกอบรม

X3 คือ คะแนนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการพัฒนา

X4 คือ คะแนนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม

X5 คือ คะแนนประสิทธิภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการประเมินผล
การฝึกอบรม

Y คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่โดยรวม

Y1 คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ด้านคุณภาพงาน

Y2 คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ด้านปริมาณงาน

Y3 คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

Y4 คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน

Y5 คือ คะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยประสิทธิภาพของการฝึกอบรมจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) ด้านการออกแบบการฝึกอบรม 3) ด้านการพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรม 5) การประเมินผลการฝึกอบรม ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจะศึกษาในภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน 4) ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.273	0.143		8.915	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	0.051	0.064	0.049	0.806	0.421
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.123	0.064	0.410	1.915	0.056
การพัฒนา (X3)	0.216	0.059	0.255	3.675	0.000*
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.187	0.059	0.222	3.196	0.002*
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.128	0.038	0.172	3.342	0.001*
R = 0.736 R ² = 0.542 Adjusted R ² = 0.535 SE _{Ext} = 0.35908 F = 78.242 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม ได้แก่ การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการพัฒนามีอิทธิพลสูงที่สุด (B = 0.216, t = 3.675, p-value = 0.000) รองลงมาคือการดำเนินการฝึกอบรม (B = 0.187, t = 3.196, p-value = 0.002) และการประเมินผลการฝึกอบรม (B = 0.128, t = 3.342, p-value = 0.001) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.31104 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.736 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.273 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y = 0.1273 + 0.051X_1 + 1.23X_2 + 0.216X_3 + 0.187X_4 + 0.128X_5 + e$$

(8.915) (0.806) (1.915) (3.675) (3.196) (3.342)

ตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.169	0.162		7.236	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	0.069	0.072	0.062	0.959	0.338
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.136	0.073	0.144	1.881	0.061
การพัฒนา (X3)	0.009	0.067	0.010	0.137	0.891
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.288	0.066	0.316	4.341	0.000*
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.214	0.043	0.268	4.959	0.000*
R = 0.705 R ² = 0.497 Adjusted R ² = 0.489 SE _{Ext} = 0.40635 F = 65.345 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน ได้แก่ การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการดำเนินการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลสูงที่สุด (B = 0.288, t = 4.341, p-value = 0.000) รองลงมาคือ การประเมินผลการฝึกอบรม (B = 0.214, t = 4.959, p-value = 0.000) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.40635 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.705 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.169 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y_1 = 1.169 + 0.069X_1 + 0.136X_2 + 0.009X_3 + 0.288X_4 + 0.214X_5 + e$$

(7.236) (0.959) (1.881) (0.137) (4.341) (4.959)

ตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.316	0.185		7.117	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	0.106	0.082	0.090	1.286	0.199
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.094	0.083	0.094	1.129	0.260
การพัฒนา (X3)	0.241	0.076	0.249	3.164	0.002*
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.201	0.076	0.209	2.655	0.008*
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.069	0.049	0.081	1.386	0.167
R = 0.640 R ² = 0.410 Adjusted R ² = 0.401 SE _{Ext} = 0.46488 F = 46.042 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน ได้แก่ การพัฒนา และการดำเนินการฝึกอบรม โดยการพัฒนามีอิทธิพลสูงที่สุด (B = 0.241, t = 3.164, p-value = 0.002) และการดำเนินการฝึกอบรม (B = 0.201, t = 2.655, p-value = 0.008) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.46488 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.640 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.316 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y_2 = 1.316 + 0.106X_1 + 0.094X_2 + 0.241X_3 + 0.201X_4 + 0.069X_5 + e$$

(7.117) (1.286) (1.119) (3.164) (2.655) (1.386)

ตารางที่ 4.30 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.192	0.168		7.090	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	-0.045	0.075	-0.039	-0.596	0.552
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.209	0.075	0.216	2.765	0.006*
การพัฒนา (X3)	0.199	0.069	0.212	2.872	0.004*
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.250	0.069	0.268	3.620	0.000*
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.091	0.045	0.111	2.014	0.045*
R = 0.692 R ² = 0.480 Adjusted R ² = 0.472 SE _{Ext} = 0.42287 F = 60.992 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การออกแบบการฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการดำเนินการฝึกอบรมมีอิทธิพลสูงที่สุด (B = 0.250, t = 3.620, p-value = 0.000) รองลงมาได้แก่ การออกแบบการฝึกอบรม (B = 0.209, t = 2.765, p-value = 0.006) การพัฒนา (B = 0.199, t = 2.872, p-value = 0.004) และการประเมินผลการฝึกอบรม (B = 0.091, t = 2.014, p-value = 0.045) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.42287 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.692 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.192 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y_3 = 1.192 + 0.045X_1 + 0.209X_2 + 0.199X_3 + 0.250X_4 + 0.091X_5 + e$$

(7.090) (-0.596) (2.765) (2.872) (3.620) (2.014)

ตารางที่ 4.31 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.276	0.176		7.361	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	0.007	0.077	0.006	0.096	0.923
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.115	0.078	0.119	1.474	0.141
การพัฒนา (X3)	0.283	0.071	0.302	3.963	0.000*
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.163	0.071	0.175	2.289	0.023*
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.126	0.046	0.154	2.720	0.007*
R = 0.669 R ² = 0.447 Adjusted R ² = 0.439 SE _{Ext} = 0.43592 F = 53.525 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม โดยการพัฒนามีอิทธิพลสูงที่สุด (B = 0.283, t = 3.963, p-value = 0.000) รองลงมาได้แก่ การดำเนินการฝึกอบรม (B = 0.163, t = 2.289, p-value = 0.023) และการประเมินผลการฝึกอบรม (B = 0.126, t = 2.720, p-value = 0.007) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ

0.43592 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.669 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.276 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y_4 = 1.276 + 0.007X_1 + 0.115X_2 + 0.283X_3 + 0.163X_4 + 0.126X_5 + e$$

(7.361) (0.096) (1.474) (3.963) (2.289) (2.720)

ตารางที่ 4.32 ผลการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficient		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.457	0.268		5.430	0.000
การวิเคราะห์หา ความจำเป็นในการ ฝึกอบรม (X1)	0.149	0.120	0.098	1.264	0.214
การออกแบบการ ฝึกอบรม (X2)	0.037	0.120	0.029	0.308	0.758
การพัฒนา (X3)	0.388	0.111	0.313	3.511	0.001*
การดำเนินการ ฝึกอบรม (X4)	0.001	0.110	0.000	-0.001	0.999
การประเมินผลการ ฝึกอบรม (X5)	0.127	0.072	0.117	1.763	0.079
R = 0.493 R ² = 0.243 Adjusted R ² = 0.232 SE _{Ext} = 0.67472 F = 21.282 p = .000*					

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ การพัฒนา (B = 0.388, t = 3.511, p-value = 0.001) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.67472 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ

0.439 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 1.457 โดยสามารถแบ่งเป็นรูปแบบสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอย คือ

$$Y_5 = 1.457 + 0.149X_1 + 0.037X_2 + 0.388X_3 + 0.0001X_4 + 0.127X_5 + e$$

(5.430) (1.264) (0.308) (3.511) (-0.001) (1.763)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม ได้แก่ การพัฒนาการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากรในการวิจัยคือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,179 คน ตัวอย่างในการวิจัยคือบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 338 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรทาร์ยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเป็นสัดส่วนตามหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาครวมทั้งหมด 0.985 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีกรณีประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการวิจัยสามารถสรุปอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 30 - 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสโสด ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นบุคลากรสายสนับสนุน และเข้ารับการฝึกอบรม 1-3 ครั้งต่อปี

5.1.2 สรุปผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยรวมประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนา 2) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม 3) ด้านการออกแบบ

การฝึกอบรม 4) ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และ 5) ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมตามลำดับ โดยการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่เหลือทั้งหมดมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขอบเขต เป้าหมาย และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 2) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวิเคราะห์บุคลากรที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) 3) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) และ 4) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ ซึ่งมีระดับประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการออกแบบการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การออกแบบการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 2) การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 3) การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน 4) การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้ 5) การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการพัฒนา มีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับจากการฝึกอบรม 2) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน 3) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรม 4) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้

ความปกติใหม่ (New normal) และ 5) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการดำเนินการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับภารกิจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสายงาน 2) การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย 3) การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้สื่อและการวัดผลที่เหมาะสม 4) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความทั่วถึง และมีระยะเวลาเหมาะสม และ 5) โปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม 2) การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงแผนการฝึกอบรมในอนาคต 3) การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความรู้ ความสามารถที่ได้รับของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม 4) การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของรูปแบบหรือวิธีการในการฝึกอบรม 5) การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม และ 6) การประเมินผลการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความสอดคล้องของการฝึกอบรมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละสายงาน โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

5.1.3 สรุปผลศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้ความปกติใหม่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านคุณภาพงาน โดยทุกด้านมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ด้านคุณภาพงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 2) การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตามการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจหรือพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น 3) การมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดความ สอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 4) ปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้ และการมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญ ในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ (New normal) ได้เป็นอย่างดี และ 5) การมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้อย่างเหมาะสม โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การพยายามนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มปริมาณผลงานให้มากขึ้น รองรับการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 2) การปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 3) ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้ และ 4) ท่านมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบริการนักศึกษาได้ตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) การพยายามพัฒนาการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มากขึ้น เพิ่มผลงานมากขึ้นในเวลาปฏิบัติงานเท่าเดิม และลดเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลง 3) การมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้เสร็จตามกำหนดเวลาหรือก่อนกำหนดเวลา 4) มีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) อย่างเป็นระบบ และ 5) มีการใช้เวลาในการปรับปรุงหรือพัฒนางานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้ดีขึ้น โดยทุกประเด็นย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานภายใต้

ความปกติใหม่ (New normal) และการแก้ปัญหาในการทำงานได้หลากหลาย 2) การมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) การมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น 4) การมีความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี และ 5) การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และมีการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยทุกประเด็นย่อมมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การให้ความร่วมมือในการลดการใช้พลังงาน และทรัพยากรสิ้นเปลืองต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย 2) การปฏิบัติงานโดยช่วยรักษาผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) 3) การมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ การดูแลรักษา ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ทรัพยากรนั้นอย่างคุ้มค่า และ 4) การปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของงบประมาณ และเวลา

5.1.4 สรุปผลศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน

อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทั้งโดยรวมและรายด้าน

สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ประเภทของบุคลากรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน

สายงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน

จำนวนครั้งในการอบรมต่อปีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน แต่จำนวนครั้งในการอบรมต่อปีไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล การฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวม

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล การฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพงาน

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา และการดำเนินการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการออกแบบการฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล การฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล การฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 อภิปรายผลการศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกตินี้ใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้ความสำคัญกับกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกตินี้ มีการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ออกแบบการฝึกอบรม การพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล การฝึกอบรม ครบถ้วนตามกระบวนการของการฝึกอบรม

ภายใต้ความปกติใหม่ จึงทำให้ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและด้านการพัฒนา ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ด้านการออกแบบการฝึกอบรม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม แต่อย่างไรก็ตามด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีระดับของประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความปกติใหม่ในสังคมทำให้เกิดรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสาร และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการฝึกอบรม รวมถึงส่งผลกระทบต่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมด้วย โดยจะเห็นได้ว่าในประเด็นย่อยที่ว่าวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ มีคะแนนน้อยที่สุด แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนแผนงานฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อม และยังไม่ครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัย

จากการที่ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ในประเด็นเรื่อง การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 1.53 มีระดับประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากในกระบวนการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดการปฏิบัติงานที่สามารถส่งเสริมผลิตผลของหน่วยงานให้สูงขึ้น 2) จากนั้นจึงมีการวิเคราะห์บุคคลที่จะเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ทศนคติ และแรงจูงใจส่วนบุคคล และ 3) จากนั้นจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ต้องเป็นผู้ที่ทำงานประเมิน และยังเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล และส่งต่อข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากรมายังหน่วยงานฝึกอบรม เพื่อให้หน่วยงานฝึกอบรมทำการวิเคราะห์ และออกแบบหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็น แต่ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการปฏิบัติงานอย่างฉับพลันทันที ซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบในการฝึกอบรมที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ และยังคงต้องปรับเปลี่ยนให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วย เพื่อให้การดำเนินการของมหาวิทยาลัยทำต่อไปได้ เช่น การฝึกอบรมการเรียนการสอนออนไลน์โดยใช้โปรแกรมต่าง ๆ เช่น Microsoft team, ZOOM, Google meet หรือการฝึกอบรมเกี่ยวกับการออกข้อสอบออนไลน์ เพื่อใช้สำหรับวัดผลการเรียนในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น ทำให้การวิเคราะห์หาความ

จำเป็นในการฝึกอบรมในช่วงเวลาเริ่มต้นของความปกติใหม่ (New Normal) ไม่ได้กระทำเต็มรูปแบบ แต่พิจารณาจากความเร่งด่วนของภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแทน

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับนิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา (2555) ซึ่งทำการประเมินผล การฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร และผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินกระบวนการในการฝึกอบรม หลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ผลการศึกษายังสอดคล้องกับเกศสิริ ศิริงามเมือง (2557) ซึ่งทำการศึกษาผลของ การปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์ และ พบว่า กระบวนการฝึกอบรมซึ่งเป็นกระบวนการของ ADDIE Model ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การออกแบบการฝึกอบรม 3) การพัฒนา 4) การดำเนินการฝึกอบรม และ 5) การประเมินผลการฝึกอบรม นั้น มีประสิทธิภาพของกระบวนการ ฝึกอบรมในระดับสูง ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับคเชนทร์ วัฒนะโกศล และคณะ (2558) ซึ่งได้ศึกษาประสิทธิภาพการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และพบว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังสอดคล้องกับพระใบฎีกาสุวรรณ เพ็ชรรัตน์ (2561) ซึ่งได้ทำการทำการศึกษาประสิทธิภาพการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัด ในอำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี และพบว่า ประสิทธิภาพการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัด ในอำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาสอดคล้องกับนริศรา บุญเที่ยง (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึง พอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก และพบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมอยู่ ในระดับมาก

5.2.2 อภิปรายผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยสามารถ เรียงลำดับคะแนนเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านคุณภาพงาน ผลการศึกษาดังกล่าวอาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีการกำหนด ตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัย และครอบคลุมภาระงานของบุคลากรทั้ง สายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำของภาระงาน และเกณฑ์ขั้นต่ำของการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่การปฏิบัติงานที่ค่อนข้างรัดกุม มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนและค่อนข้างตายตัว รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นภาระงานในลักษณะที่เป็นงานประจำ บุคลากรจึงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ แม้จะเป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันใหม่ ก็เพียงแค่ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เช่นเดิม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความกดดันใหม่อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สมยศ แยมเนียน (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ตินเซอร์วิสส์ (จำกัด) และผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ตินเซอร์วิสส์ (จำกัด) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านผลผลิต อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพดี ผลการศึกษายังสอดคล้องกับกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด และผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัย ม่วงใหม่ (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และผลการศึกษาพบว่า โดยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

5.2.3 อภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การอภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะดำเนินการอภิปรายตามสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า จำนวนครั้งในการอบรมต่อปีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรวมด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง สามารถช่วยให้บุคลากรแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ช่วยให้บุคลากรมีการเรียนรู้

รวมทั้งเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ควบคุมระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะเห็นได้จากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคคลากรด้านเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ทั้งยังสามารถช่วยปรับทัศนคติต่าง ๆ ให้แก่บุคคลากร ทำให้บุคคลากรมีทัศนคติที่ดี เกิดความเชื่อมั่นใจตนเอง และสามารถช่วยลดการใช้งบประมาณต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะเห็นได้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

และจากผลการศึกษาซึ่งพบว่าปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทของบุคคลากรและสายงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาจเป็นผลเนื่องจากการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคคลากรนั้น เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ ภาระงาน ที่มีการมอบหมายให้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ รวมทั้งมีการควบคุมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษาดังกล่าวนี้สอดคล้องกับพระใบฎีกาสุวรรณ เพ็ชรรัตน์ (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัดในอำเภอเส้าให้จังหวัดสระบุรี และผลการศึกษาพบว่าผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัด ในอำเภอเส้าให้ จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พรรษาวุฒิ การศึกษาสามัญ วุฒิกศษานักธรรม วุฒิกศษษาเปรียญธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษายังสอดคล้องกับกิตติยา จิติคุณรัตน์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และพบว่า พนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกวางแผนการผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับสมยศ แยมเฝื่อน (2551) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีนเซอร์วิส (จำกัด) และผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ในขณะที่เดียวกันผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับกิตติยา จิติคุณรัตน์ (2556) ซึ่งได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกันอาจจะเกิดเนื่องมาจากปัจจัยด้านเวลาในการศึกษา ซึ่งการศึกษาของ

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ได้ทำไว้ 8 ปีที่ผ่านมา ถือว่าเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงบริบททางสังคมอื่น ๆ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการศึกษาของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ เป็นการศึกษาในหน่วยงานของเอกชนและเป็นหน่วยงานทางด้านอุตสาหกรรม แต่ในการศึกษาครั้งนี้ของผู้วิจัยเป็นการศึกษาในหน่วยงานของรัฐบาลและเป็นหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งมีบริบทและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่ากระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนาการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการด้วยกระบวนการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ สามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมต้องกำหนดให้มีความสอดคล้องกับงานที่ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความก้าวหน้า ทำให้ผู้เข้าอบรมเห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม สามารถพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน โดยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับจากการฝึกอบรม สามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) สามารถสร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ ทำนองเดียวกัน การฝึกอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย มีการใช้สื่อ โปรแกรม อุปกรณ์ การอบรม และการวัดผลที่เหมาะสม จะทำให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากร ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับนริศรา บุญเที่ยง (2561) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรม ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก และผลการศึกษาพบว่า กระบวนการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงาน ได้ร้อยละ 58.40

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่

1) ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยควรดำเนินการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่อย่างจริงจัง โดยการกำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งงาน สํารวจคุณสมบัติของบุคลากรตามตำแหน่งงานว่าจะต้องมีการพัฒนาด้วยการฝึกอบรมในด้านใดบ้าง เพื่อให้ทราบแนวทางการความต้องการของบุคลากร และให้สามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรม ให้สอดคล้องและครอบคลุมความต้องการของบุคลากร รวมทั้งสอดคล้องและครอบคลุมกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

2) ด้านการออกแบบการฝึกอบรม มหาวิทยาลัยควรกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน และครอบคลุมกับภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยในการฝึกอบรมควรมีการวัดความรู้ก่อนการอบรม (Pretest) และมีการวัดความรู้หลังการอบรม (Post test) รวมทั้งการวัดผลกรมีส่วนร่วมในการอบรมกรณีที่เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ

3) ด้านการพัฒนา มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับความปกติใหม่ ทั้งส่วนของงบประมาณที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรมในมหาวิทยาลัย และงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมนอกมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม และการออกแบบการฝึกอบรม ซึ่งจากขั้นตอนดังกล่าวจะทำให้มหาวิทยาลัยทราบว่าต้องกำหนดการฝึกอบรมอย่างไร และใช้งบประมาณมากน้อยเพียงใด

4) ด้านการดำเนินการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมออนไลน์ อาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการฝึกอบรม เป็นในลักษณะของเว็บ คือมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมที่บุคลากรสามารถเข้ารับการฝึกอบรมตามอัธยาศัย รวมทั้งสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ตามเวลาที่บุคลากรสะดวก รวมทั้งการพิจารณาให้บุคลากรไปฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่มีการจัดอบรมในหัวข้อที่ตรงกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

5) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมที่เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับการฝึกอบรมที่บุคลากรได้รับ รวมทั้งสอดคล้องกับภารกิจ ความรับผิดชอบของบุคลากร มีการประเมินคํ่าในการใช้งบประมาณ มีการติดตามผลของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสมกับสายงานของบุคลากร โดยมีการติดตามผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี และบุคลากรที่เข้าอบรมจะต้องมีการรายงานว่าได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร เป็นต้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

1) ด้านคุณภาพงาน ความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะของการบังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชามีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม

2) ด้านปริมาณงาน เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ ดังนั้น จึงทำให้อาจจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เต็มที่อย่างที่นักศึกษาต้องการ ควรทำการปรับปรุงวิธีการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้ เช่น ในเรื่องของการเรียนการสอน ผู้สอนอาจจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้น่าสนใจมากขึ้น ในส่วนของสายสนับสนุนอาจจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการในการติดต่อของหน่วยงานกับนักศึกษา โดยให้นักศึกษาดำเนินการผ่านออนไลน์ได้ เป็นต้น

3) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยอาจจะกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยหมุนเวียนสลับสับเปลี่ยนเวลาการปฏิบัติงานให้รองรับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่มากขึ้น

4) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานที่สามารถทำผ่านออนไลน์ได้ ควรปรับเปลี่ยนให้ทำผ่านออนไลน์ เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค ลดความเสี่ยงของบุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งยังสามารถปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับสถานการณ์ปกติ

5) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยควรปลูกจิตสำนึกของบุคลากรในการคำนึงถึงความคุ้มค่าของเวลา งบประมาณ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการศึกษารายละเอียดของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ว่ามีความแตกต่างจากกระบวนการฝึกอบรมในสถานการณ์ปกติอย่างไร และศึกษาในเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่และสถานการณ์ปกติ

2) ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่และสถานการณ์ปกติ

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรเฮ่สยาม จำกัด.**(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **ข้อมูลสำหรับการป้องกันตนเองจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019.** สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/introduction/introduction01.pdf>
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). **แนวทางปฏิบัติเพื่อการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือ โควิด 19 สำหรับประชาชนทั่วไปและกลุ่มเสี่ยง.** สืบค้นจาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_protection/int_protection_030164.pdf
- กระทรวงการคลัง. (2555). **ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2555.**กรุงเทพฯ:กระทรวงการคลัง.
- กองพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (ม.ป.ป). **การประกันคุณภาพของการฝึกอบรมและการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร.**สืบค้นจาก <http://www2.djop.go.th/app/download/upload/download-19-1366776935.pdf>.
- กาญจนา บุญยัง. (2547). **ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เกศสิริ ศิริงามเมือง. (2557). **ผลของการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกอบรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการเลี้ยงสัตว์.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ : อรุณการพิมพ์.
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.** (ภาคานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- คเชนทร์ วัฒนะโกศล และคณะ. (2558). **ประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.** WMS Journal of Management,4(1), 51- 60.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- คณาธิป จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ตามปริญญา, มหาวิทยาลัยสยาม).
- งานบริการโสตทัศนูปกรณ์. (2558). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สืบค้นจาก <https://www.kmutt.ac.th/av/th/detail.php?t=1&id=6>
- จกกลณี ชุตินาเทวินทร. (2542). การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. นครปฐม : สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน.
- จินตวิทย์ คล้ายสังข์. (2554). หลักการออกแบบเว็บไซต์ทางการศึกษา : ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัทสยามพรีนซ์ จำกัด.
- ชาวี มณีศรี. (2538). การนิเทศการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ ฯ : บุรพาสาส์น.
- ชูชิต สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2555). การบริการการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. (2544). การสอนบนเว็บ (Web-Based Instruction) นวัตกรรมเพื่อคุณภาพการเรียนการสอน. วารสารศึกษาศาสตร์สาร, 28 (1) ,87-94.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา (รายงานการวิจัย). สงขลา:มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นงจตุศรมย์ สุวรรณพิมล. (2554). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรมนุษย์กสิกรรมสมุนไพรมหาชนอินทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- นริศรา บุญเที่ยง. (2561). ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจในการฝึกอบรม ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นารีรัตน์ ตั้งสกุล. (2543). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรโดยกระบวนการบริหารตามทัศนคติของบริการและครูผู้ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา. (2555). การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัด
การพลังงานภายในองค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน(ฝ่ายกิจการสาขา 3).
(การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ประสงค์ ฤทธิเดช. (2550). การวิเคราะห์ความเป็นจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากรของธุรกิจโรงแรม
ในจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ปรีดา สามงามยา. (2557). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบปฏิสัมพันธ์ในเวลาเดียวกัน
โดยใช้เทคโนโลยีสตรีมมิ่งมีเดียตามแนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะ
ตามบทบาทหน้าที่. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- พินิจดา วีระชาติ. (2543). การฝึกอบรมกับการพัฒนาอาชีพ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์.
- พระใบฎีกาสุวรรณ เพ็ชรรัตน์. (2561). ประสิทธิภาพการอบรมสั่งสอนบรรพชิตและคฤหัสถ์ของวัดใน
อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย).
- พันศา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และ
บริษัทในเครือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- พิริย์ วังทอง. (2558). ทำการศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียน
เพลินพัฒนา. *Journal of Thai Interdisciplinary Research*,10(1),
- พีรพัฒน์ ใจแก้วมา. (2563). การศึกษาพฤติกรรมการดำรงชีวิตแบบปรกติใหม่ของประชาชนชาวไทย
ระหว่างวิกฤตโควิด-19 ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2541). การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สถาบัน
ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภูสิยา พลอยเลี้ยง. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- มนัส บุญประกอบ. (2541). แผนภูมิโน้ตทัศน์ : แบบจำลองสองแนวคิด. กรุงเทพมหานคร :
สถาบันวิจัย

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยีน ภู่วรรณ. (2542). การศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. **ไมโครคอมพิวเตอร์**, 10(164),98-104.
- รชต กฤตธรรมวรรณ รุ่งนภา ตั้งจิตเรจริญกุล และองค์อร สงวนญาติ. (2563). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาวิถีใหม่. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**, 5(2),779-788.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**.กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2557**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2563). **ความหมายของความปกติใหม่**. สืบค้นจาก <https://royalsociety.go.th/tag/new-normal/>.
- รัชนิพร นาพุทธา. (2549). **ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมบริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด**. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกلاسแฮร์ริชดาภิเษก**. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์. (2539). **เทคนิคการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เลิศวิวัส ยอดล้ำ. (2552). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผลการเรียนรู้ในการฝึกอบรมผ่านเว็บ**. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วรัท พฤษภากุลนันท์. (2550). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)**. สืบค้นจาก <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiencyeffectivenessadministrator.html>.
- วาสนา สังข์พุ่ม. (2550). **เทคนิคการสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสำหรับครูโรงเรียน มวกเหล็กวิทยา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วิจิตร อวาทะกุล. (2540). **The Management of Training คู่มือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทียอดม. (2549). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วีน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ ฯ : โอ.เอส.พรินติงเฮาส์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมคิด บางโม. (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ ฯ : วิทย์พัฒน
พระนคร.
- สมคิด บางโม.(2558). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิทย์พัฒน
สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท
เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ)
- สถาบันกรมพระจันทบุรีนฤนาถ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2561). เกณฑ์ประกันคุณภาพการ
ฝึกอบรมบุคลากร. สืบค้นจาก [http://pcni.moc.go.th/download/Documents/
2561/%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B
8%A1%E0%B8%9A%E0%B8%B9%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.pdf](http://pcni.moc.go.th/download/Documents/2561/%E0%B8%89%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%9A%E0%B8%B9%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C.pdf).
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร Management from the
executive's viewpoint. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นใน
เขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่)
- สุนันทา เหลาหนันท์. (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ ฯ : ห้างหุ้น
ส่วนจำกัด ธนสารการพิมพ์.
- สุภาภรณ์ ประชุมชั้น. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม)
- สุรัสวดี ลีบ่อน้อย. (2557). การติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตรวิศวกรรมงานทางระดับสูง
กรมทางหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศรีอรุณ เรศานนท์. (2537). **การจัดการงานบุคคล** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2548). **รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต : ห้องสมุดประชาชน**. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- อัครินทร์ กฤษณะเดชา. (2563). **New Normal Live & Living in Covid 19**. สืบค้นจาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development/>.
- Allen, W. C. (2006). Overview and evolution of the ADDIE training system. **Advances in Developing Human Resources**, 8 (4), 430 - 440.
- Alvarez, K., E. Salas, and C. M. Garofano. (2004). An integrated model of training evaluation and effectiveness. **Human resource development Review**, 3(4), 385 -416.
- Arthur Jr., W., W. Bennett Jr., P. S. Edens, and S. T. Bell. (2003). Effectiveness of Training in Organizations : A Meta-Analysis of Design and Evaluation Features. **Journal of Applied Psychology**, 88(2), 234-245.
- Bashir, U., S. Memon, and S. Rizvi. (2011). Effectiveness of Training Need Analysis : Philosophy to Practice - A Case Study of Pakistan Petroleum Limited. **Journal of Managerial Science**, 5(2), 125-137.
- Beach, Dale S. (1980). **Personel : The Management of People at Work**. New York : Mac Milian Pulishing.
- Blanchard, P.N., & Tracker, J.W. (2004). **Effective Training Systems Strategies and Practice** (2rd ed.). Upper Saddle River, NJ : Peason Education.
- Brewer, T. K. (2007). **Use of Philips's five level training evaluation and ROI framework in the U.S. nonprofit sector**. Retrieved from <http://digiral.library.unt.edu/ark:/67531/metadc3996/>.
- Cekada, T. (2010). Training needs assessment : Understanding what employees need to know. **Professional Safety**, 55(3), 28-33.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Certo, Samuel C. (2000). **Modern Management** (8th ed). New Jersey : Enflewood Cliffs, Prentice - Hall.
- Chang, J. C. and T. C. Chiang. (2012). The Systematic Construction and Influential Factors of Training Needs Assessment. **Journal of Business and Social Science**,3(24),31-41.
- Chevalier, R. D. (2011). When did ADDIE become addie?. **Performance Improvement** 50(6),10-14.
- Dahiya, S. and A. Jha. (2011). Review of Training Evaluation. **International Journal of Computer Science and Communication**,2(1),11-16.
- Dessinger, J., J. L. Moseley, and D. M. Van Tiem. (2012). Performance improvement/HPT model: Guiding the process. **Performance Improvement**,51(3),10-17.
- Dessler, G. (2000). **Human Resource Management** (8th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-hall.
- Diamantidis, A.D.,& Chatzoglou, P.D. (2012). Evaluation of formal training programmes in Greek organizations. **European Journal of Training and Development**, 36(9), 888-910.
- Driscoll, M. (1997). Defining Internet-Based and Web-Based Training. **Performance Improvement**,36(4), 5-9.
- Driscoll, Margaret. (1998). **Web-based Training**. San Francisco : Jossey-Bass Pfeiffer.
- Ferdous, T. and B. M. Razzak. (2012). Importance of Training Needs Assessment in the Banking Sector of Bangladesh: A Case Study on National Bank Limited (NBL). **International Journal of Business and Management**,7(10),63-73.
- Gomez-Mejia, L.R., Balkin, D.B., & Cardy, R.L. (1998). **Managing Human Resources** (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Hedeen, T., S. S. Raines, and A.B. Barton. (2010). Foundations of mediation training : A literature review of adult education and training design. **Conflict Resolution Quarterly**,28 (2), 157-182.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hegstad, C.D. (2002). **Development and maintenance of example Formal mentoring in Fortune 500 companies**. Retrieved from <http://proquest.umi.com>
- Horton, W. (2000). **Design Web- Based Training**. New York : John Wiley and Sons.
- Hunter-Jonmson, Y. O. and R. B. Closson. (2012). Learners' educational orientation as a design tool for human resource development professionals in law enforcement : a Caribbean context. **Human Resource Development International**,15(2),193-208.
- Iqbal, M. Z. and R. A. Khan. (2011). The growing concept and uses of training needs assessment : A review with proposed model. **Journal of European Industrial Training**,35(5),439-466.
- John, D. Millet (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw – Hill Book.
- John H. Bernadin, Joyce Russell, E.A.Russell. (1993). **Human Resource Management : An Exteriential Attroach**. Singapore : McRaw-Hill.
- Judy C.R. et al. (1988). **Defining a Web-Based Learning Environment site (Onlione)**. Retrieved from <http://www.Wb12/test/html>.
- Jump, N. (1978). **Psychometric Theory** (2nd ed.). New York : McGraw Hill.
- Kalin, S. 1994. Collaboration : A Key to Internet Training. American Society for **Information Science**,20(3),20-21.
- Khan, B. H. (1997). **Web-Based Instruction**. New Jersey : Educationsl Technology Publications, Inc.
- Kheirandish, M.,K. Jafari, A., & Fallah, M. (2012). Pathological View on Employee's on the Job Training System: A Case Study. **Interdiscisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 4(4), 925-933.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). **Evaluating training programs: The four levels**. San Francisco : Berrett-Koehler.
- Kirman, S. U. (2013). Training Human Resources an Evidence from Pakistan. **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 4(9), 356 - 365.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kruse, K. 1997. Exploring Multimedia Internet-Based Training. **Training and Development**,51(3),55-56.
- Larbi-Apau, J. A. and J. L. Moseley. (2008). Evaluating implementation of performance improvement training : The E3 process for success. **Performance Improvement** 47(8), 40-51.
- Liu, Xinzhu and Mills, Anne. (2007). **Public Ends, Private Means : Strategic Purchasing of Health Services**. Washington, DC : World Bank Publications.
- Muhammad Sahbaz. (2012). Does trade openness affect long run growth? Cointegration, causality and forecast error variance decomposition test for Pakistan. **Economic Modelling**,29(2012),2325-2339.
- Nocholas, C. (2003). The politics of training needs analysis. **Journal of Workplace Learning**,15(4),141-153.
- Oskou, V., P. Saeidi, J. Faramz, L. Ghorbani, and A. H. Susaraie. (2013). Evaluating the comparative effectiveness of staff In-Service trainings (before and after the In-service trainings) on improving the service quality. **Technical Journal of Engineering and Applied Sciences**,3(22),3185-3197.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). **Business organization and management** (3rd ed.). Illinois : Irwin.
- Price, R., L. Jim, and T. Kozman. (2010). Use of Competency-Based Needs Analysis in Developing Employee Training Program. **International Journal of Business and Public Administration**,7(1),117-130.
- Roy, A. (2009). The Training Process of SMEs : What Motivates SMEs to Use E-Learning. **International Journal Of Advanced Corporate Learning**,2(3),66 -73.
- Ryan, T. A. and Smith, P.C. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York : The Mcnanla Press Company.
- Shah, H. and R. Gopal. (2012). Training needs analysis for bus depot managers at GSRTC. **European Journal of Training and Development**, 36(5),527 - 543.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Topno, H. (2012). Evaluation of Training and Development : An Analysis of Various Models. **Journal of Business and Management**,5(2),16-22.
- Taylor, P. (1992). Training Directors' Perceptions About the Successful Implementation of Supervisory Training. **Human Resource Development Quarterly**,3(3), 243 - 259.
- Van Eerde, W., K. C. Simon Tanga, and G. Talbot. (2008). The mediating role of training utility in the relationship between training needs assessment and organizational effectiveness. **The International Journal of Human Resource Management**,19(1), 63 -73.
- Werner, J.M. and DeSimone, R.L. 2006. **Human Resource Development** (4th ed.). Australia : Thomson South-Western.
- Williams van Rooij, S. (2012). Training older workers : Lessons learned, unlearned, and relearned from the field of instructional design. **Human Resource Management**,51(2),281 -298.
- Winfrey, E.C. (1999). **Kirkpatrick's Four Levels of Evaluation**. In B. Hoffman (ed.), **Encyclopedia of Educational Technology**. Retrieved from http://coe.sdsu.edu/eet/articles/k_4levels/start.htm.
- Yi-Chun, L. and R. L. Jacobs. (2008). The perceptions of human resource development professionals in Taiwan regarding their working relationships with subject matter experts (SMEs) during the training design process. **Human Resource Development International**,11(3),237-252.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามงานวิจัย



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้
สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
- สถานภาพสมรส โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน
 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย
- ประเภทบุคลากร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
 พนักงานราชการ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
-
- สายงาน สายวิชาการ สายสนับสนุน
- จำนวนการอบรมต่อปี 1 – 3 ครั้ง 4 – 6 ครั้ง
 7 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม					
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ					
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)					
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวิเคราะห์บุคลากรที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)					
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขอบเขตเป้าหมาย และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
ด้านการออกแบบการฝึกอบรม					
การออกแบบการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน					
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน					
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้					
ด้านการพัฒนา					
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน					
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับการฝึกอบรม					
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรม					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การดำเนินการฝึกอบรม					
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับภารกิจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละสายงาน					
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย					
การดำเนินการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้สื่อและการวัดผลที่เหมาะสม					
การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความทั่วถึง และมีระยะเวลาเหมาะสม					
โปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม					
การประเมินผลการฝึกอบรม					
การประเมินผลการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความสอดคล้องของการฝึกอบรมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละสายงาน					
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงแผนการฝึกอบรมในอนาคต					
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความรู้ ความสามารถที่ได้รับของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม					
การประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สามารถประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรบ					
การประเมินผลการฝึกอบรบภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความเหมาะสมของรูปแบบหรือวิธีการในการฝึกอบรบ					
การประเมินผลการฝึกอบรบภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรบ					



ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพงาน					
ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้					
ท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้อย่างเหมาะสม					
ท่านปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ได้มาตรฐานตามการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจหรือพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น					
ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
ท่านมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญ ในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ (New normal) ได้เป็นอย่างดี					
ด้านปริมาณงาน					
ท่านปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้					
ท่านพยายามนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มปริมาณผลงานให้มากขึ้น รองรับการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
ท่านมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริการนักศึกษาได้ตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน					
ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) อย่างเป็นระบบ					
ท่านมีการใช้เวลาในการปรับปรุงหรือพัฒนา งานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้ดีขึ้น					
ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้เสร็จตามกำหนดเวลาหรือก่อนกำหนดเวลา					
ท่านเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
ท่านพยายามพัฒนาการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มากขึ้น เพิ่มผลงานมากขึ้นในเวลาปฏิบัติงานเท่าเดิม และลดเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลง					

รายการ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
ท่านมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาระบวนการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
ท่านมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น					
ท่านปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และการแก้ปัญหาในการทำงานได้หลากหลาย					
ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และมีการบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง					
ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี					
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ การดูแลรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ทรัพยากรนั้นอย่างคุ้มค่า					
ท่านให้ความร่วมมือในการลดการใช้พลังงาน และ ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย					
ท่านปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของงบประมาณ และเวลา					
ท่านปฏิบัติงานโดยช่วยรักษาผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)					

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)



ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)							
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม							
1	การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
2	การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณในการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
3	การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวิเคราะห์บุคลากรที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมและวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
4	การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขอบเขต เป้าหมาย และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ด้านการออกแบบการฝึกอบรม							
5	การออกแบบการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการฝึกอบรมได้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
6	การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน						
7	การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวิธีการวัดผลการเรียนรู้ ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละสายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
8	การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
9	การออกแบบการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้ารับการฝึกอบรมภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ด้านการพัฒนา							
10	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
11	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
12	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับจากการฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
13	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้มหาวิทยาลัยสามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)						
14	การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้าง และพัฒนาคู่มือหรือเอกสาร ประกอบการฝึกอบรม	1	0	1	0.67	ใช้ได้	
ด้านการดำเนินการฝึกอบรม							
15	การดำเนินการฝึกอบรมของ มหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกับ ภารกิจ และการปฏิบัติงานของ บุคลากรในแต่ละสายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
16	การดำเนินการฝึกอบรมของ มหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้รูปแบบ การฝึกอบรมที่หลากหลาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
17	การดำเนินการฝึกอบรมของ มหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีการใช้สื่อและ การวัดผลที่เหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
18	การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม ของมหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติ ใหม่ (New normal) มีความทั่วถึง และมีระยะเวลาเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
19	โปรแกรมที่ใช้ในการฝึกอบรมของ มหาวิทยาลัยภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มีความเหมาะสม กับรูปแบบการฝึกอบรม	1	0	1	0.67	ใช้ได้	
การประเมินผลการฝึกอบรม							
20	การประเมินผลการฝึกอบรมทำให้ มหาวิทยาลัยสามารถประเมิน ความสอดคล้องของการฝึกอบรม กับหน้าที่ ความรับผิดชอบของ บุคลากรในแต่ละสายงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
21	การประเมินผลการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

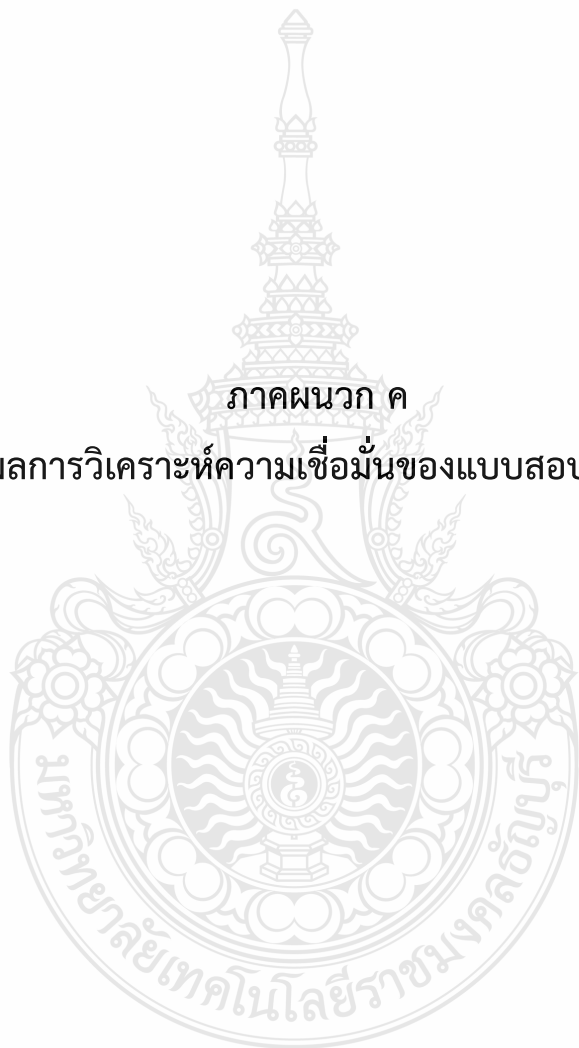
ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	สามารถปรับปรุงแผนการฝึกอบรม ในอนาคต						
22	การประเมินผลการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถประเมินความรู้ ความสามารถที่เพิ่มขึ้นของ บุคลากรที่เข้ารับการอบรม	1	1	0	0.67	ใช้ได้	ปรับคำว่า “เพิ่มขึ้น” เป็น “ที่ ได้รับ”
23	การประเมินผลการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถประเมินความเหมาะสม ของหลักสูตรฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
24	การประเมินผลการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถประเมินความเหมาะสม ของรูปแบบหรือวิธีการในการ ฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
25	การประเมินผลการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ทำให้มหาวิทยาลัย สามารถประเมินความคุ้มค่าของ งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี							
ด้านคุณภาพงาน							
26	ท่านมีการวางแผนในการ ปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ ความปกติใหม่ (New normal) และปฏิบัติงานได้ตามแผนที่วางไว้	1	1	1	1.00	ใช้ได้	เพิ่ม “สามารถ ปรับเปลี่ยนให้ เกิดความ” หลังยืดหยุ่น
27	ท่านมีความสามารถในการ วิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติ ใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	เพิ่ม “ได้อย่าง เหมาะสม” หลังวงเล็บ
28	ท่านปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตามการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New	1	1	1	1.00	ใช้ได้	ปรับ “เพิ่มขึ้น”

ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	normal) ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจหรือพึงพอใจเพิ่มขึ้น						เป็น “เพิ่มมากขึ้น”
29	ท่านมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	เปลี่ยน “หรือ” เป็น “โดย”
30	ท่านมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญ ในขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถปรับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	เพิ่ม “ได้เป็นอย่างดี” ต่อท้าย
ด้านปริมาณงาน							
31	ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ได้ปริมาณผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้เป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
32	ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานจำนวนมากได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
33	ท่านพยายามนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มปริมาณผลงานให้มากขึ้น รองรับการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
34	ท่านมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบริการนักศึกษาได้ตามความต้องการของนักศึกษาภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน							
35	ท่านมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) อย่างเป็นระบบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
36	ท่านมีการใช้เวลาในการปรับปรุงหรือพัฒนางานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้ดีขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
37	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ได้เสร็จตามกำหนดเวลาหรือก่อนกำหนดเวลา	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
38	ท่านเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา และใช้เวลาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
39	ท่านพยายามพัฒนาการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) มากขึ้น เพิ่มผลงานมากขึ้นในเวลาปฏิบัติงานเท่าเดิม และลดเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานลง	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน							
40	ท่านมีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน พัฒนาระบวนการปฏิบัติงาน ภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ที่ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
41	ท่านมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

ข้อ	คำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
42	ท่านปฏิบัติงานอย่างยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการ ปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) และการแก้ปัญหา ในการทำงานได้หลากหลาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
43	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน ภายใต้ความ ปกติใหม่ (New normal) มี การบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีความ เกี่ยวข้อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้	เพิ่มคำว่า “และ” หลัง วงเล็บ
44	ท่านมีความสามารถในการ ปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal) ร่วมกับผู้อื่นเป็น อย่างดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน							
45	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ การดูแลรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ ทรัพยากรนั้นอย่างคุ้มค่า	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
46	ท่านให้ความร่วมมือในการลดการใช้พลังงาน และทรัพยากร สิ้นเปลืองต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	1	0	1	0.67	ใช้ได้	
47	ท่านปฏิบัติงานภายใต้ความปกติ ใหม่ (New normal) โดยคำนึงถึง ความคุ้มค่าของงบประมาณ และ เวลา	1	1	1	1.00	ใช้ได้	
48	ท่านปฏิบัติงานโดยช่วยรักษา ผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติ ใหม่ (New normal)	1	1	1	1.00	ใช้ได้	

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์ความ เชื่อมั่น
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	4	0.952
ด้านการออกแบบการฝึกอบรม	5	0.970
ด้านการพัฒนา	5	0.940
ด้านการดำเนินการฝึกอบรม	5	0.934
ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม	6	0.972
ตอนที่ 2	25	0.986
ด้านคุณภาพงาน	5	0.955
ด้านปริมาณงาน	4	0.927
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	5	0.914
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	5	0.957
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4	0.895
ตอนที่ 3	23	0.980
รวมทั้งฉบับ	48	0.985



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสาวิตรี ท้วมลี
วัน เดือน ปีเกิด	26 พฤษภาคม 2523
ที่อยู่	207 หมู่ 9 ตำบลคลองใหญ่ อำเภออครักษ์ จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประวัติการทำงาน	2546 - 2550 คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2550 - ปัจจุบัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์	088-662-3239
อีเมล	sawitree@rmutt.ac.th

