ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Effect of Online Training Process Efficiency on Staff Performance Under New Normal Conditions: A Case Study of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

[1]สาวิตรี ท้วมลี้ และ [2]ดวงพร พุทธวงค์

[1]Sawitree Thuamlee and [2]Duangporn Puttawong

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand

E-mail: [1]sawitree@rmutt.ac.th, [2]daungporn_p@rmutt.ac.th

Received February 26, 2022; **Revised** March 31, 2022; **Accepted** May 15, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 338 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีกรณี สองประชากรเป็นอิสระกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมาก และ 3) จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี และกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการพัฒนาการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานของพนักงาน; การฝึกอบรมออนไลน์; กระบวนการฝึกอบรม; ความปกติใหม่

Abstract

The purposes of this study were: 1) to evaluate the efficiency of the online training process under new normal conditions at Rajamangala University of 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 the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t–test, one–way ANOVA, and multiple regression analysis.

It was 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 the work performance efficiency of RMUTT employees at a statistically significant level of .05.

Keywords: Staff performance; Online training, Training process; New Normal

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการพัฒนาของประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวอย่างมากและรวดเร็วจากการที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง พร้อมกันนั้นยังต้องพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขัน รองรับการ

ขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว รวมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเด็นการพัฒนาประเด็นหนึ่งที่องค์กรให้ความสำคัญคือการพัฒนา “คน” หรือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมาก เนื่องจากองค์กรจะเติบโตก้าวหน้าได้นั้นผู้ที่มีส่วนผลักดันที่สำคัญคือบุคลากร ศักยภาพของบุคลากรจะส่งผลต่อศักยภาพขององค์กรด้วย การพัฒนาบุคลากรจะทำให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาฝีมือ พัฒนาทักษะการทำงาน ตลอดจนมีองค์ความรู้ต่างๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดและแก้ไขการเกิดปัญหา ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกว่าได้รับความสำคัญ ได้รับการดูแล และเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้บุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการวัดผล ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งยังสามารถใช้การพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนในการปฏิบัติงาน วางแผนในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนทิศทางขององค์กรในอนาคตได้ (จุฑามณี ตระกูลมุทุตา, 2544)

ภายใต้การดำเนินชีวิตแบบปกติใหม่ (New Normal) รัฐบาลมีมาตรการต่าง ๆ มาเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยมาตรการหนึ่งคือการงดจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการนำผู้คนมาอยู่รวมกันในสถานที่แห่งเดียว โดยมาตรการนี้ส่งผลกระทบให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความพยายามที่จะเปลี่ยนรูปแบบในการอบรมให้มีลักษณะเป็นการอบรมในแบบปกตกใหม่ เช่น จัดการอบรมแบบ Virtual Training ซึ่งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแบบปกติ และสามารถนำงบประมาณส่วนนี้ไปพัฒนาการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ได้ หรือการเปลี่ยนแปลงสัดส่วนรูปแบบเป็นการฝึกอบรมออนไลน์

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และนำผลที่ได้มาทำการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน กระบวนการ และหลักสูตรในการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (Millet, 954) โดยมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด (Certo, 2000) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความ พึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (คณาธิป จันทร์สง่า, 2561) โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะประเมินด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญได้แก่

1) คุณภาพของงาน หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณของงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมานั้นต้องสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีความง่ายขึ้น

5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำ

ความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน (ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืออลงกต, 2563)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมออนไลน์

การฝึกอบรมออนไลน์ หมายถึง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บด้วยการไตร่ตรองและด้วยจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อภารกิจด้านการศึกษาแก่มนุษย์ (Horton, 2000) โดยการฝึกอบรมออนไลน์คือกระบวนการเรียนรู้บนเวิลด์ ไวด์ เว็บ ที่เป็นรูปแบบของโมเดลการเรียนการสอน ที่ต้องประกอบไปด้วยการติดต่อทั้ง 2 ทาง (Two-way Connection) โดยมีแนวคิดการมีศูนย์กลางการเรียนรู้ (Centralize) มาเป็นการกระจายลงสู่ผู้เรียน (Decentralize) และรูปแบบการอบรมต้องเล็กลง โดยยูนิตการเรียนในหลักสูตรเล็กลง มีการร่วมมือประสานกันทั้งสองรูปแบบคือ ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Teacher Center) และผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student Center) และเปรียบเสมือนการเรียนในห้องสมุดขนาดใหญ่มีองค์ความรู้อยู่ทั่วโลก มีหนังสืออยู่ทุกเล่มที่สามารถหาอ่านได้ในเว็บ รวมทั้งทุกคนจะมีโฮมเพจของแต่ละคน มีการทำการบ้าน รายงาน เผยแพร่ผลงานลงในเว็บเพจ การออกแบบการเรียนรู้ผ่านเว็บ จะอยู่ในรูปโมเดลการเรียนการสอน (Model Learning) ที่มีลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์ การกระจายศูนย์รวมมาอยู่แนวราบและโมเดลจะมีขนาดเล็กลง ผู้เรียนจะเกิดกระบวนการคิดมากขึ้น (พัฐณสิญ นวโลจิตรัตน์, 2559)

โดยกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ตามการออกแบบการเรียนการสอนของแบบจำลอง Analysis Design Develop Implement and Evaluate: ADDIE หรือ ADDIE Model ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Analysis) ซึ่งเป็นกระบวนการในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม รวมถึงการระบุช่องว่างที่แตกต่างของผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ ในรูปของความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่จำเป็น ซึ่งสามารถแก้ไขและพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม

2) การออกแบบการฝึกอบรม (Designing) เป็นการระบุกลุ่มเป้าหมาย เงื่อนไขในการฝึกอบรม เป้าหมาย ผลลัพธ์ทางด้านพฤติกรรม กลยุทธ์ในการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีการ และสื่อการสอนต่าง ๆ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม และเกณฑ์ในการวัดผลการฝึกอบรม

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

4) การดำเนินการฝึกอบรม (Implementing) คือ การส่งมอบการฝึกอบรมไปสู่กลุ่มเป้าหมาย รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงานที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผลเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปทำงานของตน

5) การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluating) เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบถึงผลจากการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากการนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไปประยุกต์ใช้ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และผลได้ทางธุรกิจที่ดีขึ้น (Lin & Jacobs, 2008)

แนวคิดการทำงานภายใต้ความปกติใหม่ (New normal)

ความปกติใหม่ หรือ ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New normal) หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย (ราชบัณฑิตยสภา, 2563) รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะธำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายใต้ความปกติใหม่ ประกอบด้วย 3 แนวทาง ได้แก่

1) การใช้เทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ต จะเป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีและอินเตอร์เน็ตจะเข้าไปมีความสำคัญในทุกบริบทของชีวิต ตั้งแต่การเรียน การทำงาน การซื้อสินค้า และการใช้ชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ

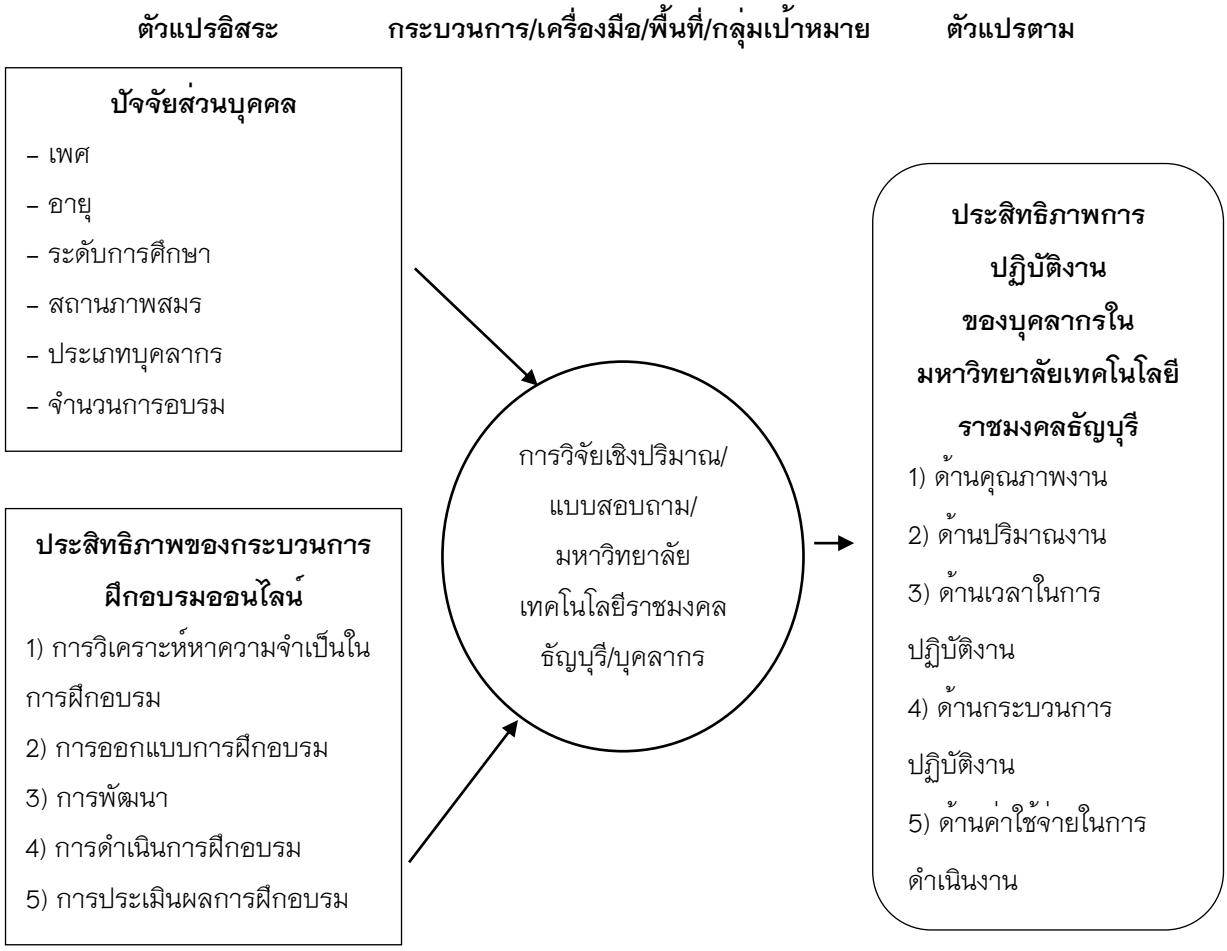
2) การเว้นระยะห่างทางสังคม ผู้คนจะจะเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างที่เป็นแนวทางการใช้ชีวิตช่วงวิกฤติโควิด-19 และจะดำเนินชีวิตแบบนั้นต่อไป โดยรักษาระยะห่างทางกายภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสารและการใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์ การไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น

3) การดูแลใส่ใจสุขภาพทั้งตัวเองและคนรอบข้าง จากความเคยเชินในช่วงที่โรคโควิด-19 ระบาดทำให้คนต้องดูแลด้านสุขภาพและความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และการล้างมืออย่างถูกวิธี และหมั่นสังเกตตัวเองเมื่อไม่สบายจะยังคงมีต่อไป รวมถึงการหันมาใส่ใจสุขภาพ การออกกำลังกาย และการทำประกันสุขภาพจะมีแนวโน้มมากขึ้น (อัครนันท์ กฤษณะเดชา, 2564)

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่มาศึกษาว่ามีอิทธิผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างไร เพื่อใช้ในการวางแผนการอบรมออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้เกิดประโยชน์สูงที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ Lin & Jacobs (2008) ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต (2563) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) พื้นที่วิจัย คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประชากร คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 2,179 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 338 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เป็นสัดส่วนตามหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Lin & Jacobs (2008), และ ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ เสถียร เหลืองอลงกต (2563) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยใช้วิธีการทดสอบความตรงด้วยหาดัชนีความสอด คล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ เท่ากับ 0.985

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำหนังสือถึงหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความร่วมมือให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ระดับของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยการทดสอบทีกรณีประชากรสองกลุ่ม ที่เป็นอิสระกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์การวิเคราะห์อิทธิพลของประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ มีผลการศึกษาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่	คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	3.30	ปานกลาง
ด้านการออกแบบการฝึกอบรม	3.93	มาก
ด้านการพัฒนา	3.96	มาก
ด้านการดำเนินการฝึกอบรม	3.85	มาก
ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม	3.94	มาก
รวม	**3.83**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยรวมประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้มีประสิทธิภาพในระดับมาก ด้านการพัฒนามีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 3.96 รองลงมาได้แก่ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ด้านการออกแบบการฝึกอบรม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร	คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพงาน	3.91	มาก
ด้านปริมาณงาน	4.03	มาก
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	3.97	มาก
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.99	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.12	มาก
รวม	**4.00**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านย่อยมีประสิทธิภาพในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 4.12 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

3. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ มีผลการวิจัยดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่

ปัจจัย	ค่าสถิติ	p-value)	ความหมาย
เพศ	t = 0.083	0.423	เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
อายุ	F = 0.301	0.825	อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ระดับการศึกษา	F = 0.551	0.648	ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
สถานภาพสมรส	F = 0.840	0.433	สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ประเภทบุคลากร	F = 1.582	0.193	ประเภทบุคลากรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
สายงาน	t = – 0.055	0.956	สายงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี	F = 4.472	0.012*	จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทบุคลากร และสายงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

การศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีผลการวิจัยดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	Unstandartdized Coefficients		Standartdized Coefficient	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	1.273	0.143		8.915	0.000
การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม	0.051	0.064	0.049	0.806	0.421
การออกแบบการฝึกอบรม	0.123	0.064	0.140	1.915	0.056
การพัฒนา	0.216	0.059	0.255	3.675	0.000*
การดำเนินการฝึกอบรม	0.187	0.059	0.222	3.196	0.002*
การประเมินผลการฝึกอบรม	0.128	0.038	0.172	3.342	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การพัฒนา (t = 3.675, Sig. = 0.000) การดำเนินการฝึกอบรม (t = 3.196, Sig. = 0.002) และการประเมินผลการฝึกอบรม (t = 3.342, Sig. = 0.001) ส่วนประสิทธิภาพการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (t = 0.806, Sig. = 0.421) และการออกแบบการฝึกอบรม (t = 1.915, Sig. = 0.056)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้ความสำคัญกับกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ ถึงแม้การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ในประเด็นเรื่องการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ทำให้มหาวิทยาลัยสามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรมภายใต้

ความปกติใหม่ได้ครอบคลุมทุกภารกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเพียง 1.53 แต่อาจเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงแรกของความปกติใหม่เท่านั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับ นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา (2556), คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ (2558) และ ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2561) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีการกำหนดตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ครอบคลุมภารกิจของมหาวิทยาลัย และครอบคลุมภาระงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำของภาระงาน และเกณฑ์ขั้นต่ำของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่การปฏิบัติงานที่ค่อนข้างรัดกุม มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ชัดเจนและค่อนข้างตายตัว รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นภาระงานในลักษณะที่เป็นงานประจำ บุคลากรจึงมีความรู้ความเชี่ยวชาญความชำนาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ แม้จะเป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ก็เพียงแต่ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ เช่นเดิม ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจรีย์ แซ่จิ๋ว (2562), ธเนศ บุตรอ่ำ (2559) และ ชลิดา ชาญวิจิตร และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ซึ่งพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ จำนวนครั้งในการฝึกอบรม และประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมด้านการพัฒนา ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง สามารถช่วยให้บุคลากรแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ช่วยให้บุคลากรมีการเรียนรู้รวมทั้งเพิ่มประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ควบคุมระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด โดยการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการด้วยกระบวนการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ สามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมต้องกำหนดให้มีความสอดคล้องกับงานที่ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะและความก้าวหน้า ทำให้ผู้เข้าอบรมเห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม สามารถการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับภารกิจของบุคลากรในแต่ละสายงาน โดยสามารถระบุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่จะได้รับจากการฝึกอบรม สามารถวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม อย่างเหมาะสมภายใต้ความปกติ

ใหม่ (New normal) สามารถสร้างและพัฒนาคู่มือหรือเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศุภกร ลิ้มคุณธรรมโม (2559) และ นิชชิชญา นราฐปนนท์ (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อกิจกรรมฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ได้แก่ปัจจัยทางด้านนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยทางด้านงบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยมีผลต่อกิจกรรมฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ ทำนองเดียวกัน การฝึกอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่หลากหลาย มีการใช้สื่อ โปรแกรม อุปกรณ์การอบรม และการวัดผลที่เหมาะสม จะทำให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกกต่างกัน โดยผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่าจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรโดยเฉลี่ยสูงกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมน้อย (ดังแสดงตามตารางที่ 3) นอกจากนั้นประสิทธิผลของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นหากต้องการให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพิ่มมากขึ้น ควรควบคุมกระบวนการในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิผลสูงที่สุด (ดังแสดงตามตารางที่ 4)

สรุป

ระดับประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีภายใต้ความปกติใหม่ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ จำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี และ

กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ด้านการพัฒนา การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ซึ่งพบว่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่อย่างจริงจัง โดยการกำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่งงาน สำรวจคุณสมบัติของบุคลากรตามตำแหน่งงานว่าจะต้องมีการพัฒนาด้วยการฝึกอบรมในด้านใดบ้าง เพื่อให้ทราบแนวทางความต้องการของบุคลากร และให้สามารถกำหนดแผนงานในการฝึกอบรม ให้สอดคล้องและครอบคลุมความต้องการของบุคลากร รวมทั้งสอดคล้องและครอบคลุมกับภารกิจของมหาวิทยาลัย และออกแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับคุณสมบัติตามตำแหน่งงานต่าง ๆ

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้ความปกติใหม่อยู่ในระดับมาก แต่ความสามารถในด้านการการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ความปกติใหม่ของบุคลากรยังไม่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่ควร ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะลักษณะของการบังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเหมาะสม และมีการพิจารณากระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความปกติใหม่ โดยการมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน กำหนดระยะเวลาและรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานผ่านออนไลน์

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ จำนวนครั้งในการฝึกอบรม และประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการควบคุมกระบวนการในการฝึกอบรมให้เข้มข้น มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอบรมมากที่สุด อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ภายใต้ความปกติใหม่และสถานการณ์ปกติ รวมทั้งควรมีการศึกษาเชิง

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายใต้ความปกติใหม่และสถานการณ์ปกติ

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *"New Normal" คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเราสู่ชีวิต "ปกติวิถีใหม่".* สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/882508.

คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และ ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์. (2558). *ประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 4*(1), 51-60.

ชลิดา ชาญวิจิตร และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันศึกษาเอกชน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์, 8*(2), 100-110.

ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และ พงษ์เสถียร เหลืออลงกต. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14*(1), 251-265.

ธเนศ บุตรอ่ำ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11*(2), 53-64.

นรเศรษฐ์ สุจริตจันทร์ และกานดา ผรนเกียรติ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนกองทัพอากาศ. *วารสารมหาวิทยาลัยปทุมธานี มหาวิทยาลัยปทุมธานี. 8*(2), 97-107.

นิชชิชญา นราฐปนนท์. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 12*(2), 1-10.

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา. (2556). การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์การ. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 24*(2), 31-42.

ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2561). กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อการพัฒนาบุคลากรมนุษย์อย่างยั่งยืน. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 3*(1), 42-53.

พัฐณสิญ นวโลจิตรัตน์. (2559). กระบวนการบริหารจัดการศึกษาในยุคโลกาภิวัฒน์. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์, 4*(3), 81-94.

ราชบัณฑิตยสภา. (2563). *ความหมายของความปกติใหม่.* สืบค้นจาก https://royalsociety.go.th/tag/new-normal/.

ศุภกร ลิ้มคุณธรรมโม. (2559). นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14*(1), 143–152.

อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิ๋ว. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 5*(1), 95–121.

อัครนันท์ กฤษณะเดชา. (2563). New Normal Live & Living in Covid 19. *วารสารพัฒนาข้าราชการ กทม. ปัญญพัฒน์, 39*(3), 41–47.

Certo, S. C. (2000). *Modern Management*. (8th ed). New Jersey: Prentice–Hall.

Horton, W. (2000). *Design Web–Based Training*. New York: John Wiley & Sons.

Lin, Y. C., & Jacobs, R. L. (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. https://doi.org/10.1080/13678860802102526

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw–Hill.