

กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

รุ่งทิพย์ สีทอง¹ พรหมนัส สิริรังศรี²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 จำนวน 300 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบทบาทหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงการอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน และกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ปัจจัยด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์, ปัจจัยส่วนบุคคล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : sorrysorry129@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Online Training Process That Affecting Performance Efficiency of Personnel in Court of Justice Zone 9

Rungtip Seethong¹ Pornmanus Siritarungsri²

ABSTRACT

The research aims to compare the performance of judicial personnel classified according to personal factors and to study the online training process that affects the performance of judicial personnel. The sample group was 300 Personnel in Court of Justice Zone 9. We collected data using online a questionnaire. Analytical statistics include percentage, mean, standard deviation. Comparing two averages One-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The research results found that factors in the online training process that affect the performance of the judiciary personnel in Zone 9 are at the highest level. The results of comparing the factors of the online training process that affect the performance of the judiciary personnel in Zone 9, classified by personal factors, found that different types of work performed It affects the efficiency of different operations statistically significant at the 0.05 level. As for roles and responsibilities Period of work and the number of training hours in fiscal year 2023 are different affecting the performance of practice is not different. And online training process training evaluation factors training operations and analysis of training needs Affects the work efficiency of the judiciary personnel in Zone 9 with statistical significance at the 0.05 level.

Keyword : Online Training Process, Personal Factors, Performance Efficiency

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email : sorrysorry129@hotmail.com

² Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งช่วยให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ และเตรียมพร้อมให้แก่พนักงานที่จะพบกับความเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งเกิดขึ้นกับงานที่ทำ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ งานในยุคใหม่จึงต้องใช้สมองมากกว่าแรงงานเพราะถูกแทนที่ด้วยเครื่องจักร อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมคือโอกาสสำหรับการเรียนรู้ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ หลายอย่าง เช่น การใช้แนวคิดสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการฝึกอบรม การตั้งใจ รูปแบบการเรียน และความร่วมมือของบุคลากร รวมทั้งบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ขององค์กร ดังนั้นการฝึกอบรม ไม่ใช่เป็นเพียงการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมหรือการผลักดันให้บุคลากรจำนวนมากผ่านการฝึกอบรมเท่านั้น แต่การฝึกอบรมควรได้รับการเอาใจใส่เสมือนกับเป็นกระบวนการบูรณาการความต้องการขององค์กร และบุคลากรมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

ในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งการที่เราจะช่วยลดการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล ภาคเอกชน รวมถึงตัวเราเองที่ต้องคอยป้องกันตัวเอง และการมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม และการฝึกอบรมผ่านทางช่องทางออนไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานต่างๆ สามารถนำมาใช้ได้เพื่อป้องกันการระบาดภายในหน่วยงานและห้องประชุม ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ทำให้มีแพลตฟอร์มต่างๆ มารองรับการเรียนแบบระยะไกล เช่น Zoom, Microsoft Teams และ Google Hangout เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานศาลยุติธรรมสามารถพัฒนาศักยภาพของการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์เพื่อยกระดับขีดความสามารถการปฏิบัติราชการของบุคลากร และสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นมาตรฐานสากล ลดเสี่ยง เลี่ยงโควิด ประหยัดเวลาและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรมจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร โดยการจัดการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ทำอย่างไรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม ตระหนักถึงความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการนำไปใช้ประโยชน์ รวมถึงความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษากระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติราชการของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ให้บรรลุเป้าหมาย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9
3. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 จำนวน 904 คน ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน
3. ขอบเขตพื้นที่ ที่จะศึกษา ได้แก่ ศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 จำนวน 22 ศาล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538, หน้า 41-42) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปร

ชิฟแมน และคานัค (Schiffman & Kanuk, 2007, p. 150) ได้ให้ความหมายของ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์

Hirumi and Bermúdez (1996) ได้เสนอขั้นตอนการฝึกอบรมออนไลน์ไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- 2) ออกแบบบทเรียน
- 3) การสร้างสื่อออนไลน์สำหรับการฝึกอบรม
- 4) การใช้สื่อออนไลน์สำหรับการฝึกอบรมไปใช้
- 5) การประเมินผล

Kat and Miller, 1991, หน้าที่ 3, อ้างถึงใน ชารี มณีสร, 2542, หน้าที่ 92 ได้ให้แนวคิดไว้ว่า กระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วย 1. การกำหนดเป้าหมาย (Goals) โดยต้องกำหนดให้มีความสอดคล้องกับงานที่ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความก้าวหน้า 2. การจูงใจ (Motivation) โดยจะต้องให้ผู้เข้าอบรมเห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม เช่น มีผลต่อการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น 3. วิธีการดำเนินการ (Methods) โดยวิธีดำเนินการควรมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน 4. การฝึกหัด (Drilling and Repetition) ซึ่งหมายถึงการจัดให้มีการฝึกปฏิบัติและการทำซ้ำ เพื่อพัฒนาทักษะให้เพิ่มสูงขึ้น 5. การยอมรับ (Recognition) ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับการยอมรับหรือความเชื่อมั่นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และ 6. การติดตามผล (Follow-up) ซึ่งเป็นการตรวจสอบผลลัพธ์และนำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงหรือพัฒนาการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

ASTD: American Society for Training and Development หรือ สมาคมฝึกอบรมและพัฒนาแห่งประเทศไทย สหรัฐอเมริกา สรุปกระบวนการขั้นตอนในการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ

1. การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Assessment Process) คือการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การระบุหรือกำหนด เกี่ยวกับความบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะความชำนาญงาน และตกลงใจว่าปัญหาที่ค้นพบนั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมหรือไม่

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (Objective Setting Process) คือการระบุถึงสภาพการณ์ทั่วไปที่ต้องการจะบรรลุไปให้ถึง และคงสภาพการณ์เช่นนั้นไว้ให้คงที่ คงเส้นคงวา ตลอดไป (General Conditions to be reached and maintained) การกำหนดวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมต้องมีความชัดเจน สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือปัญหาในการฝึกอบรมที่ค้นพบตามกระบวนการขั้นตอนที่ 1 “การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม”

3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Program Design Process) คือกระบวนการในการจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาที่ค้นพบจากการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมจะประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

ส่วนที่ 1. หลักสูตรและหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2. งานธุรการโครงการฝึกอบรม (เพื่อสนับสนุนหลักสูตรให้ประสบความสำเร็จ)

4. การดำเนินการฝึกอบรม (Implementation Process) คือขั้นตอนของการลงมือในการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ในขั้นตอนนี้จะเป็นการเลือกใช้เทคนิคต่างๆ ในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของ KUAS ซึ่งเทคนิคต่างๆ จะประกอบไปด้วย

เทคนิคที่ 1. เน้นที่ตัววิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมสัมมนา เช่นการพูด การบรรยาย

เทคนิคที่ 2. เน้นที่กลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่นการแบ่งกลุ่มย่อย การฝึกปฏิบัติ การลง Work shop, Teamwork Building, T-Group, Group Dynamics, Walk Rally

เทคนิคที่ 3. เน้นที่ใช้สไลด์ทัศนูปกรณ์ เช่น OHP LCD Visualizer VDO ICT. PLAID.

เทคนิคที่ 4. เน้นที่ผู้เรียนเป็นรายบุคคล เช่น การมอบหมายงาน การสอนงาน การศึกษาดูงาน

5. การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation Process) คือกระบวนการในการวัดผลการฝึกอบรมและทำการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เกณฑ์ในการฝึกอบรม หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) การประเมินคือการตัดสินคุณค่าที่วัดได้ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายของการฝึกอบรมหรือไม่ ขนาดไหน เพียงใด การประเมินจะแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

ด้านที่ 1. การประเมินความพึงพอใจ (Reaction Evaluation) เป็นการวัดความคิดเห็นทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อ หลักสูตร วิทยากร การต้อนรับอำนวยความสะดวกต่างๆ

ด้านที่ 2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการวัดผลการเรียนรู้ เช่น การทดสอบความรู้ การมอบหมายให้จัดทำแผนโครงการต่างๆ หรือการให้แก้ปัญหตามกรณีศึกษาที่กำหนด

ด้านที่ 3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเปรียบเทียบ ก่อน-หลัง การฝึกอบรม และการติดตามผลการปรับเปลี่ยนทัศนคติท่าทีในการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการลูกค้า การบริหารจัดการลูกน้องผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย เป็นต้น

ด้านที่ 4. การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation) เป็นการวัดผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมว่าก่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มยอดขาย การลดอุบัติเหตุต่างๆ เป็นต้น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้น ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว สะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว
- ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำใน กฎระเบียบ ข้อมูลตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร
- ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาคนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
- ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะ ทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว
- ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มลฑา พิทักษ์ (2554) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดี ถูกหลักอนามัย จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงาน

รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555) งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 200 คน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นไปกว่าเดิม นอกจากนี้ผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทัศนคติการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

เมธี ไพรัชิต (2556) งานวิจัยเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด การศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ซึ่งประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส จำนวน 904 คน ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งวางแผนคำถามตามประเด็นกรอบแนวคิดที่ศึกษา เป็นลักษณะคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ บทบาทหน้าที่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงการอบรม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ มีจำนวน 16 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยการส่งลิงค์ของแบบสอบถามผ่านช่องทาง Application Line เพื่อให้ได้ข้อมูลมาอย่างสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง เมื่อมีผู้ตอบครบตามจำนวน จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test และใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างโดยใช้แบบทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fishers LSD
4. การทดสอบสมมติฐานกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ใช้สถิติการทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 75.30 ปฏิบัติงานคลัง คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา ปฏิบัติงานสำนักงานคดี คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.30 มีจำนวนชั่วโมงการอบรมมากกว่า 70 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 48.34

2. การวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการออกแบบโครงการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.44$) ด้านการดำเนินการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.40$) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.39$) และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.46$) สำหรับด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บทบาทหน้าที่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงการอบรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	t-test/F-test	Sig.	แปลความ
บทบาทหน้าที่	0.104	0.748	ไม่แตกต่าง
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.327	0.056*	แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1.572	0.182	ไม่แตกต่าง
จำนวนชั่วโมงการอบรม	1.387	0.238	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มี กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบทบาทหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และจำนวนชั่วโมงการอบรมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

ตาราง 2

การวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 โดยภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.447	0.158		9.178	0.000*
ด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (X_1)	0.147	0.062	0.182	2.392	0.017*
ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (X_2)	0.065	0.084	0.070	0.772	0.441
การออกแบบโครงการฝึกอบรม (X_3)	0.048	0.076	0.056	0.637	0.525
ด้านการดำเนินการฝึกอบรม (X_4)	0.165	0.074	0.189	2.219	0.027*
ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม (X_5)	0.261	0.065	0.326	4.008	0.000*
R = 0.768, R ² = 0.590, R ² adj = 0.583, F = 84.722, S.E _{est} = .361 Sig = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปร ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม (X_5) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มากที่สุด (Beta = 0.326) รองลงมา ได้แก่ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม (X_4) (Beta = 0.189) และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (X_1) (Beta = 0.182) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ได้ร้อยละ 59.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.361 จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ $Z = 0.182X_1 + 0.189X_4 + 0.326X_5$

การอภิปรายผล

จากศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 สามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน และมีจำนวนชั่วโมงการอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นางสาวธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจากการศึกษา พบว่า บุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงถึงการยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานภาพรวมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สาวิตรี ท่วมลี และดวงพร พุทธรังค์ (2565) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ จำนวนครั้งในการฝึกอบรม และประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

สำหรับปัจจัยด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม และด้านการออกแบบโครงการฝึกอบรม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 ผู้วิจัยเสนอแนะได้ ดังนี้

(1) จากการศึกษา พบว่า กระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการประเมินผลการฝึกอบรม ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ อาจจะเป็นทั้งระหว่างการฝึกอบรม และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม อาจมีการติดตามไปประเมินในการทำงานจริงว่าผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนไปใช้ในการทำงานได้จริงหรือไม่ การประเมินผลจะให้ผลนั้น จะต้องมีความเข้าใจว่า ต้องการผลการประเมินเพื่อค้นหาข้อบกพร่อง และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขโครงการฝึกอบรมได้ทั้งระบบ ไม่ใช่เพียงแต่บอกว่าดี ไม่ดี พอใช้ แต่จะต้องกำกับให้การประเมินผลตรงเป้าหมาย เชื่อถือได้ มีความสมบูรณ์หรือวัดผลอย่างเพียงพอที่จะนำมาปรับปรุงงานได้ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด รองลงมา คือ ด้านการดำเนินการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมเพียงพอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วงทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย รวมถึงด้านการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาได้อย่างแท้จริง ควรค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหาระดับใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม รวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่า กลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด มีภารกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุงด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรมประเภทใดบ้าง ที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ หรือประสบการณ์

(2) จากการศึกษา แม้ปัจจัยด้านอื่นในวิจัยเล่มนี้อาจจะยังแสดงค่าไม่เพียงพอที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยด้านกระบวนการฝึกอบรมทุกๆ หัวข้อมีความสำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานทุกหน่วย ต้องตระหนักและให้ความสำคัญอย่างครบถ้วนเพื่อการฝึกอบรม และพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาบุคลากรตลอดจนองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าต่อไป ควรมีการทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์ และรูปแบบออฟไลน์ ที่จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมในพื้นที่ภาค 9 รวมถึงบุคลากรศาล ยุติธรรมทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากร รวมถึงองค์กรให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากโลกยุคนี้หมุนเวียนเปลี่ยนแปลงเร็วมาก องค์ความรู้หลายอย่างก็เปลี่ยนอย่างรวดเร็วไป ตามกัน ฉะนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะแต่ละองค์กรต่างก็ต้องปรับเปลี่ยน วิธีการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่สุดอยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2553). *คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดฝึกอบรม*. สืบค้นจาก <https://www.prd.go.th/th/file/get/file/20210312d41d8cd98f00b204e9800998ecf8427e125149.pdf>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. *การฝึกอบรมผ่านอินเทอร์เน็ต*. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 2 จังหวัดปทุมธานี สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์. สืบค้นจาก https://km.cpd.go.th/pdf-bin/pdf_0640815174.pdf
- กรุณา สุวรรณคำ. *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1*. สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin92/6214154652.pdf>
- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ดร.ทง ทองเต็ม. (2556). *ฝึกอบรมอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพ???*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/339081>
- นางสาวธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นางสาววรภรณ์ หนูแก้ว. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศาลยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นางอนงค์ หนูเรือง, นางอิสราภรณ์ รัตนคช. *คู่มือการปฏิบัติงานการจัดโครงการฝึกอบรม*. งาน การเจ้าหน้าที่ กองธุรการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี. สืบค้นจาก <https://www.psu.ac.th/pattani/files/Manual2.pdf>

- นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์. (2563). การพัฒนาการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการออกแบบการสอนออนไลน์ กรณีศึกษา นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปรินตีพริ้นท์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- แผนกทรัพยากรบุคคล. (2564). 5 ข้อดีของการฝึกอบรมออนไลน์.
 สืบค้นจาก <https://www.beingguru.com/2021/09/key-benefits-of-e-learning/>
- ภาวรรณ ศรีอนันต์ไพบุลย์, รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริภัสสรต์ วงศ์ทองดี. การฝึกอบรมออนไลน์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สัมพันธ์ต่อการประเมินระดับความพึงพอใจ และการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด.
 สืบค้นจาก <https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year10-3/10-38.pdf>
- เมธิ์ ไพรัชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด. ปรินตีพริ้นท์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี.
- รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินตีพริ้นท์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วนิดา วาตีเจริญ. (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์จากแนวคิด ทฤษฎี สู่ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พรีนซ์ จำกัด.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โฟร์เพช.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. บทที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน. สืบค้นจาก <http://bpi.ac.th/subsite/cdaat/2012/images/stories/pdf/b2.pdf>
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินตีพริ้นท์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สาวิตรี ท่วมลี, ดวงพร พุททวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.