

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานของครูอาชีพศึกษาเอกชนได้นำเสนอตามประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
3. แนวคิดการบริหารอาชีพศึกษา
4. การบริหารอาชีพศึกษาเอกชน
5. การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอาชีพศึกษา
6. แนวคิดด้านการจัดการองค์กร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

ความหมายของรูปแบบ

“รูปแบบ” หรือ “โมเดล” (Model) เป็นคำที่สื่อความหมายได้หลายอย่าง โดยทั่วไปแล้วรูปแบบจะหมายถึง สิ่งของ หรือวิธีการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นต้นแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือกระบวนการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น รูปแบบจำลองของสิ่งก่อสร้าง รูปแบบในการบริหารองค์กร รูปแบบในการพัฒนาองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้ นักบริหารให้ความหมายของรูปแบบไว้หลายลักษณะ ดังนี้

ทิสนา แชมมณี (2551) ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะของการเรียนการสอน โดยกล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สภาพลักษณะของการเรียนการสอนที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่างๆ ประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอนรวมทั้งวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่างๆ ที่สามารถช่วยให้สภาพการเรียนการสอนนั้นเป็นไปตามทฤษฎี หลักการหรือแนวคิดที่ยึดถือซึ่งได้รับการพิสูจน์ทดสอบหรือยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแบบแผนในการเรียนการสอนให้บรรลุ วัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้นๆ ดังนั้น รูปแบบจำเป็นต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐาน หรือ เป็นหลักของรูปแบบการสอนนั้นๆ มีการบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะของการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ มีการจัดระบบ คือ

มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายของระบบ หรือกระบวนการนั้นๆ และมีการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอน และเทคนิคการสอนต่างๆ อันจะช่วยให้อะบวนการเรียนการสอนนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์ (2548) ได้กล่าวว่า รูปแบบจะมีความหมายอยู่ในหลายลักษณะ ดังนี้

1. รูปแบบที่เหมือนจริง แต่มีขนาดเล็กลงหรือย่อส่วนเพื่อนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการต่อไป
2. สิ่ง que แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัย หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงเหตุผลเพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริง หรือปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยการมีลักษณะเชิงกายภาพหรือเชิงคุณลักษณะก็ได้
3. แบบอย่างหรือแนวทางในการกระทำหรือดำเนินการใดๆ โดยแสดงหรืออธิบายให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิดหรือความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญ
4. สิ่ง que พัฒนาคขึ้น เพื่ออธิบายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์ที่จะทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในรายละเอียด และองค์ประกอบของรูปแบบที่เหมาะสมไม่ได้มีการกำหนดไว้ตายตัว แต่ขึ้นกับลักษณะของปรากฏการณ์และวัตถุประสงค์ของผู้สร้างหรือพัฒนารูปแบบ ดังนั้น รูปแบบอาจเป็นแบบง่ายหรือซับซ้อนก็ได้

คำกล่าวจากข้อ 4 สอดคล้องกับ คักดา สถาพรวงษา (2549) ที่กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่ง que แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของปัจจัย หรือตัวแปรต่างๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญของสิ่ง que มีมา เพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจแสดงออกมาในรูปแบบของแผนภาพทางความคิดหรือด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ นอกจากนี้มีนักวิชาการบางกลุ่มใช้คำว่า “รูปแบบจำลอง” โดยให้ความหมายว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการคาดคะเนสิ่ง que ยังไม่เกิดขึ้นโดยเป็นแบบแผนที่จำลองเหตุการณ์ในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวจะบอกถึงองค์ประกอบเชิงหน้าที่ของความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยเน้นการพรรณนาถึงความจริงอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยเจตนาที่เข้าใจง่าย โดยพรรณนาให้อยู่ในรูปแบบของแผนภูมิแบบจำลองใดๆ ก็ตามย่อมต้องการที่จะแสดงให้เห็นถึงส่วนประกอบที่สำคัญๆ ของโครงสร้างหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่ง รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น

นอกจากนี้ คีฟวส์ (Keeves. 1997) ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกันว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างหรือแบบจำลองที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหลักการพื้นฐานหรือแนวคิดในการศึกษา รูปย่อของปรากฏการณ์ ซึ่งแสดงข้อความจำนวนหรือภาพทำให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์นั้นๆ นอกจากนี้ ยังเป็นการตรวจสอบแนวคิด ใช้อธิบายวิธีการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน

และแสดงความสัมพันธ์ของลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบนั้นๆ อย่างเป็นระบบ และวิลเลอร์ (Willer. 1986) ให้ความหมายรูปแบบว่า เป็นการสร้างความคิดรวบยอดของปรากฏการณ์ ด้วยวิธีการของเหตุผลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนในนิยามความสัมพันธ์และ ข้อเสนอของ รูปแบบนั้นๆ

โดยสรุปแล้ว รูปแบบ หมายถึง การจำลองภาพองค์ประกอบที่สำคัญของปรากฏการณ์หรือ ลักษณะของสิ่งของ โดยประกอบด้วย กระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงทฤษฎี หลักการแนวคิดหรือความเชื่อต่างๆ ของปรากฏการณ์นั้นๆ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ทดสอบหรือยอมรับว่า สามารถใช้เป็นแบบแผนในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบนั้นๆ

องค์ประกอบของรูปแบบ

นักวิชาการหลายคน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบ ไว้ดังนี้

บราวน์; และ โมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980) ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ จำลอง พบว่า รูปแบบจำลอง ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อม (Environment)
2. เทคโนโลยี (Technology)
3. โครงสร้าง (Structure)
4. กระบวนการจัดการ (Management Process)
5. การตัดสินใจสั่งการ (Decision-Making)

คีฟวส์ (Keeves. 1997) กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบว่า ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ส่วนนำ ได้แก่ สภาพแวดล้อม หลักการแนวคิด วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ตลอดจนการ รวบรวมปัญหา ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาเป็นอันดับแรก นำไปสู่การทำนาย (Prediction) และการทดสอบ

2. การจัดวางโครงสร้าง ต้องมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ซึ่ง สามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์นั้นๆ ได้

3. การนำไปทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลการนำไปใช้ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพใน การปฏิบัติงาน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ การทดลองย้อนหลัง โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับ และการทดลองใช้ใน ปัจจุบัน

4. มีเงื่อนไข คือ มองเห็นภาพแห่งความสำเร็จ

กลุค (Gluck. 2004) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบ มี 2 ส่วน คือ

1. สถาบัน (Institution) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม ที่มีการกำหนดแนวปฏิบัติ หน่วยงานย่อยของสถาบันแบ่งออกเป็น บทบาท (Role) และความคาดหวัง (Expectation) บทบาทจะเกี่ยวพัน

กับบุคลิกภาพของบุคคล เป็นการกล่าวถึงลักษณะของตำแหน่ง หน้าที่ และสถานะภายใต้สถาบัน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้สวมบทบาท ส่วนความคาดหวังเป็นเรื่องของเกณฑ์มาตรฐานทางสังคม หรือสถาบันที่มุ่งหวังจะได้รับจากผู้สวมบทบาท บทบาทที่สมบูรณควรกำหนดความสัมพันธ์กับบทบาทอื่นๆ ในสถาบัน แนวคิดนี้ทำให้การกำหนดงานในแต่ละหน้าที่เป็นไปตามลำดับขั้น ทำให้การดำเนินงานของสถาบันบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บุคคล (Individual) เป็นรูปแบบของระบบสังคมที่มีองค์ประกอบย่อยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร คือ บุคลิกภาพ (Personality) และความต้องการส่วนบุคคล (Need Disposition) บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการวางตัวของผู้สวมบทบาทและความคาดหวังในการทำงานของสถาบัน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่มีข้อกำหนดตายตัว แต่จะเริ่มจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด สภาพแวดล้อม ผลลัพธ์ที่จะสร้างรูปแบบให้ถูกต้องชัดเจนก่อน แล้วนำรูปแบบที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น ไปตรวจสอบคุณภาพตามหลักวิชาว่าสามารถนำเอารูปแบบไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ องค์ประกอบของรูปแบบควรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญๆ แต่ละสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันและส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งจะช่วยอธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างหรือกระบวนการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละรูปแบบ

การสร้างรูปแบบ

กระบวนการสร้างรูปแบบ มีผู้ให้แนวคิดไว้ ดังนี้

บราวน์; และ โมเบอร์ก (Brown; & Moberg. 1980) ได้สังเคราะห์รูปแบบมาจากแนวคิดเชิงระบบกับหลักการบริหารตามสถานการณ์ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี โครงสร้างกระบวนการจัดการ และการตัดสินใจสั่งการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคีฟส์ (Keeves. 1997) ที่กล่าวว่า การสร้างรูปแบบจะต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. การศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การศึกษาสภาพข้อมูลพื้นฐาน การระบุปัญหาความต้องการและความจำเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดหลักการองค์ประกอบและการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา
2. การสร้างแบบร่างหรือรูปแบบเบื้องต้น หรือการนำเสนอทางเลือก
3. การตรวจสอบ หรือการประเมินผล ได้แก่ การหาความเหมาะสม ความเป็นไปได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการทดลองใช้
4. การปรับปรุงและการพัฒนาและนำเสนอรูปแบบที่สมบูรณ์

นพวรรณ เขารัตนสกุล (2546) ได้สรุปขั้นตอนในการสร้างรูปแบบจากนักวิชาการต่างประเทศหลายๆ คน ว่าขั้นตอนประกอบด้วย มโนทัศน์เชิงทฤษฎี (Concept) ข้อกระทงของเนื้อหาสาระ (Item) การวัด (Measurement) ตัวแปร (Variables) และความสัมพันธ์ของตัวแปร ข้อเสนอ (Propositions) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและรูปแบบที่สมบูรณ (Model)

สรุปได้ว่า การสร้างรูปแบบ (Model) ไม่มีข้อกำหนดตายตัวว่าควรทำอย่างไร แต่โดยทั่วไปจะต้องเริ่มต้นจากการหาองค์ความรู้ (Intensive Knowledge) ที่เกี่ยวกับรูปแบบที่ต้องการสร้าง ต่อจากนั้นจะต้องค้นหาสมมติฐาน และหลักการของรูปแบบที่จะสร้าง และดำเนินการสร้างรูปแบบตามหลักการและสมมติฐาน และนำรูปแบบที่สร้างนั้นไปตรวจสอบคุณภาพก่อนที่จะนำเสนอเป็นรูปแบบที่สมบูรณ

การพัฒนาารูปแบบ

การพัฒนาารูปแบบ มีความหมายหลากหลายซึ่งนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายว่า เป็นไปได้ทั้งด้านการสร้างรูปแบบใหม่ และการเสริมสร้างหรือต่อยอดรูปแบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิลเลอร์ (Willer. 1986) กล่าวถึงการพัฒนาารูปแบบว่า มีขั้นตอนที่แตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ รูปแบบ และการสรรหาความเที่ยงตรง ส่วนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนขึ้นอยู่กับลักษณะและกรอบแนวคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาารูปแบบนั้นๆ สอดคล้องกับ วิลเลียมส์ (Williams. 2001) ที่สรุปสาระสำคัญของการพัฒนาารูปแบบว่า รูปแบบควรต้องมีทฤษฎีรองรับ เช่น ทฤษฎีด้านจิตวิทยา การเรียนรู้ เป็นต้น เมื่อพัฒนาารูปแบบแล้ว ก่อนนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ต้องมีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีและตรวจสอบคุณภาพในเชิงการใช้ในสภาพการณ์จริงและนำข้อค้นพบมาปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ

รูปแบบที่ได้รับการพัฒนาจะมีอยู่ในลักษณะ ดังนี้

1. รูปแบบการพัฒนาที่เป็นแบบจำลอง (Model) หมายถึง องค์ประกอบทั้งปวงมีความสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย กิจกรรม การดำเนินการ ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และยุทธวิธีของแต่ละองค์ประกอบ
2. รูปแบบการพัฒนาที่เป็นระบบ หมายถึง โครงการกิจกรรมหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เจตคติ และความสามารถ ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบปัจจัยนำเข้า ระบบย่อย หรือกระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับ
3. รูปแบบการพัฒนา โดยกำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา หมายถึง แผนงานที่ต้องการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญ แนวคิดและหลักการ วัตถุประสงค์ แนวทางในการพัฒนา และกลไกในการดำเนินการ

4. รูปแบบการพัฒนาที่สังเคราะห์ให้เป็นแผนภูมิเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของการวิจัยกับการพัฒนา และมีแนวคิดที่สอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบ (วิภาดา ศรีจอมขวัญ, 2554)

โดยสรุปแล้ว การพัฒนารูปแบบ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของรูปแบบ ในสื่อสัญลักษณ์ต่างๆ ในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคคลตามลักษณะหรือปรากฏการณ์เฉพาะ ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบจำลอง (Model) รูปแบบเชิงระบบ รูปแบบซึ่งความคิดเพื่อการถ่ายทอดแนวความคิดหรือจินตภาพ การพัฒนารูปแบบอาจเป็นทั้งการสร้างรูปแบบใหม่ๆ ของลักษณะของสิ่งต่างๆ หรือปรากฏการณ์ต่างๆ และการเสริมสร้างรูปแบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างทันเวลาและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มสมรรถนะ ในการพัฒนารูปแบบ ควรมีทฤษฎีรองรับและมีการวิจัยเพื่อทดสอบรูปแบบก่อนที่จะนำรูปแบบไปใช้ตามจุดมุ่งหมายของการพัฒนารูปแบบนั้นๆ

คุณลักษณะของรูปแบบที่ดี

รูปแบบที่ดีจะทำให้ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องที่ศึกษา ได้มีความเข้าใจเป็นเบื้องต้นก่อนที่จะศึกษาในแนวลึกต่อไป ดังนั้น การสร้างรูปแบบที่ดี ควรมีลักษณะดังที่นักวิชาการหลายคนได้นำเสนอ ดังนี้

คีฟวส์ (Keeves, 1997) ได้กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. แบบจำลอง ควรประกอบด้วย ความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างของตัวแปรมากกว่า ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในขั้นต้นของการพัฒนาแบบจำลอง
2. แบบจำลองควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้สามารถตรวจสอบได้ โดยการสังเกต และหาข้อมูลสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้
3. แบบจำลองจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษา นอกจากแบบจำลองจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์แล้วยังใช้เป็นเครื่องมือในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย
4. แบบจำลองควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ (Concept) ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ทวิแปรใหม่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ในเรื่องที่กำลังศึกษา

พูลสุข หิงคานนท์ (2540) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของรูปแบบว่า

1. แบบจำลอง ควรประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงโครงสร้าง
2. แบบจำลอง ควรมีลักษณะที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำนายผล และสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์

3. แบบจำลองควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน

4. แบบจำลองควรนำไปสู่การสร้างแนวคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่จะศึกษาได้

5. แบบจำลองในเรื่องใดจะมีความสอดคล้องกับทฤษฎีในเรื่องนั้นๆ

สรุปได้ว่า ไม่มีรูปแบบใดที่เป็นคุณลักษณะของรูปแบบที่ดีที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ต้องการศึกษาว่ามีความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด อย่างไรก็ตามคุณลักษณะรูปแบบที่ดีต้องมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมารองรับ และสามารถทำนายและอธิบายปรากฏการณ์หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในเชิงเหตุผลได้ มีการต่อยอดความรู้อันจะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีความชัดเจน ตรวจสอบได้ และมีกระบวนการในการสร้างหรือพัฒนารูปแบบได้อย่างไม่มีสิ้นสุด

การตรวจสอบรูปแบบ

นักวิชาการได้ศึกษา ค้นคว้า และนำเสนอการตรวจสอบรูปแบบไว้ ดังนี้

คีฟวส์ (Keeves. 1997) ได้กล่าวถึง การตรวจสอบรูปแบบ หรือการทดสอบรูปแบบที่สังเคราะห์ได้นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ของรูปแบบในการปฏิบัติจริง หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบมีหลายวิธี เช่น วิธีตรวจสอบเชิงปริมาณ เชิงคุณลักษณะ ผลของการตรวจสอบนำไปสู่การปฏิเสธหรือยอมรับรูปแบบ รวมไปถึงการนำไปสู่การสร้างรูปแบบใหม่ หรือการปรับปรุงหรือการพัฒนาแบบเดิม และ สร้างเป็นทฤษฎีใหม่

ไอสนอร์ (Eisner. 1976) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินรูปแบบ โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ (The Connoisseurship Model) ไว้ดังต่อไปนี้

1. การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่จะนำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพัฒนาต่างๆ เข้าด้วยกัน ตามวิจรรย์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพหรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. เป็นรูปแบบการประเมินที่เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมินโดยพัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art criticism) มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องมือวัดใดๆ ต้องใช้ความรู้ความสามารถผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาระดับสูงมากขึ้น

3. เป็นรูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรมและมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์การพัฒนาต่างๆ นั้นเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้มีการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอัธยาศัยและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พัฒนา การบ่งชี้ข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

อุทุมพร จามรมาน (2540) ยังได้กล่าวถึงการตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงปริมาณที่ใช้เทคนิคทางสถิติ สามารถตรวจสอบได้ 2 ลักษณะ คือ การตรวจสอบตามมากน้อยของความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้อง เหตุผลระหว่างตัวแปร และการประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประมาณดังนี้ สามารถประมาณข้ามกาลเวลา กลุ่มตัวอย่างหรือสถานที่ได้

สรุปได้ว่า การตรวจสอบรูปแบบมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบหรือทดสอบรูปแบบถึงความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบในการปฏิบัติจริง หรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งมีหลายวิธี ผลของการตรวจสอบรูปแบบ จะนำไปสู่การปฏิเสธหรือยอมรับรูปแบบ อันจะส่งผลถึงการปรับปรุง สร้างหรือพัฒนารูปแบบใหม่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายทัศนะด้วยกัน โดยได้นำมาเปรียบเทียบไว้ ดังนี้

บุญช่วย ศิริเกษ (2540) ได้กล่าวว่า การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยวิธีการดำเนินการตามกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องอาศัยทั้งอำนาจ หน้าที่ ภาวะผู้นำ ทักษะทางการบริหาร และความรู้ทางการบริหาร ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546) อธิบายว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการใช้กระบวนการบริหาร พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์; และคณะ (2542) กล่าวว่า การบริหาร คือ การทำให้งานต่างๆ ให้ลุล่วงหรือสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำเจริญผล สุวรรณโชติ (2544) อธิบายว่า การบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้ามารวมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดเอาไว้ สมยศ นาวิกาน (2545) ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกองค์การและการใช้ทรัพยากรอื่นๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ รุจิรี ภู่อาระ; และ จันทราณี สงวนนาม (2545) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องของการกระทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและ

สมาชิกในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด วิโรจน์ สารรัตน์ (2544) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัย “หน้าที่ทางการบริหาร” ที่สำคัญ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ดังนั้น การบริหาร คือ กระบวนการที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะทำให้งานต่างๆ ลุล่วงหรือสำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยวิธีการดำเนินการตามกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารต้องอาศัยทั้งอำนาจหน้าที่ภาวะผู้นำ ทักษะ และความรู้ทางการบริหารมาดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล ทักษะทางการบริหาร ผู้บริหารโรงเรียนเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน นอกจากผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารแล้ว องค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน คือ ทักษะของผู้บริหาร มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริหารไว้ ดังนี้ แคทซ์ (Katz, 1995) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจที่ถูกต้อง และในฐานะที่เป็นผู้ตัดสินใจผู้บริหารจึงต้องมีทักษะขั้นพื้นฐานที่สำคัญ 3 อย่าง คือ

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skills) คือ ความสามารถในการใช้วิธีการ อุปกรณ์ และเทคนิคต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ ทักษะนี้มาจากทั้งประสบการณ์และการศึกษา

2. ทักษะทางด้านมนุษย์ (Human Skills) ได้แก่ ความสามารถที่เกี่ยวกับความสามารถ ใจทำให้คนทำงาน การสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร

3. ทักษะทางด้านแนวคิด (Conceptual Skills) คือ ความสามารถของผู้บริหารในการมองเห็นองค์กรโดยรวม สามารถเข้าใจปัญหาต่างๆ เข้าใจระบบต่างๆ ขององค์กร เพื่อการตัดสินใจแก้ปัญหาที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาในด้านของทักษะของการบริหารนั้น จะมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย เช่น ถวิล มาตรเยี่ยม (2544) ได้สรุปผลการศึกษาของ เซอร์จิโอวานนิ (Sergiovanni, 1991) เกี่ยวกับเทคนิคของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพัฒนาโรงเรียน 5 ประการ คือ

1. ผู้นำทางด้านเทคนิค (Technical Leadership) เป็นภาวะผู้นำที่เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารงาน เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การสื่อข้อความ การประเมินผลงาน เป็นต้น

2. ผู้นำทางด้านมนุษย์ (Human Leadership) เป็นภาวะผู้นำเกี่ยวกับการจัด และการสรรหาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านการพัฒนา การบำรุงรักษา การให้ขวัญกำลังใจ กระตุ้นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

3. ผู้นำทางด้านการศึกษา (Educational Leadership) เป็นภาวะผู้นำเกี่ยวกับการใช้ความรู้ความสามารถด้านการศึกษา และระบุนการจัดการโรงเรียน เช่น สมรรถนะในการตรวจวิเคราะห์ความต้องการของนักเรียน การพัฒนาหลักสูตร การนิเทศ การประเมินผลการเรียนการสอน เป็นต้น

4. ผู้นำทางด้านสัญลักษณ์ (Symbolic Leadership) เป็นภาวะผู้นำเกี่ยวกับการรวมความตั้งใจ ความสนใจของบุคลากร หรือบุคลากรอื่นๆ ในเนื้อหาสาระ หรือกิจกรรมสำคัญที่มีต่อโรงเรียน เป็นตัวแทนหรือผู้นำปฏิบัติในเรื่องที่สำคัญ

5. ผู้นำทางด้านวัฒนธรรม (Cultural) เป็นภาวะผู้นำด้านวัฒนธรรมเกี่ยวกับการสร้างเอกลักษณ์ของโรงเรียน ซึ่งมีผลการวิจัยหลายเรื่อง พบว่า โรงเรียนที่มีวัฒนธรรมเข้มแข็งเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการยอมรับของสังคม

แคทซ์ (Katz, 1995) ได้กล่าวถึง ทักษะการบริหารว่ามีผู้จำแนกไว้ที่สำคัญ 3 ทักษะ คือ ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) ทักษะทางมนุษย์ (Human Skills) และทักษะทางมโนทัศน์ (Conceptual Skills) โดยแต่ละทักษะมีลักษณะ ดังนี้

1. ทักษะทางเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมือ หรือวิธีการเฉพาะ
2. ทักษะทางมนุษย์ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานกับคนอื่นหรือเข้ากับคนอื่นได้ดี สังเกตได้ว่า ทักษะเชิงเทคนิคจะเป็นการทำงานกับ “สิ่งของ” ในขณะที่ทักษะเชิงมนุษย์เป็นการทำงานกับ “คน”

3. ทักษะทางมโนทัศน์ หมายถึง ความสามารถในการมององค์กรโดยภาพรวมกับความสัมพันธ์กับภายนอก ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์การ และการส่งผลต่อกัน และความรู้ที่สามารถจะวินิจฉัยและประเมินปัญหาต่างๆ เป็นต้น

พรหมเมศร์ คำผาบ (2550) ได้กล่าวถึง ผลการศึกษาของ แอนโทนี (Anthony) เกี่ยวกับทักษะทางการบริหารที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ เพื่อให้เป็นผู้บริหารที่มีความสามารถไว้ 9 ประการ ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) เป้าหมายของงานที่มีคุณค่า จะต้องเกิดจากการร่วมกันกำหนดระหว่างบุคคล 3 ฝ่าย คือ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาของผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องทำงานในฐานะเป็นผู้ไกล่เกลี่ย และประนีประนอมในการตั้งเป้าหมายให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับทุกฝ่าย

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ การทำให้คนอื่นทำในสิ่งที่เขาอยากให้ทำแบบภาวะผู้นำมีอยู่หลายแบบ แต่ไม่มีแบบใดที่ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพควรจะพยายามเปลี่ยนแปลงแบบของภาวะผู้นำจากความเผด็จการไปสู่แบบให้มีส่วนร่วมหรือแบบประชาธิปไตย

3. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making) ผู้บริหารจะต้องรับรู้ถึงสิ่งที่จะต้องตัดสินใจ ต้องสามารถเข้าถึงปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงแก่น

ของปัญหาเพื่อพัฒนาการตัดสินใจที่เหมาะสม ผู้บริหารจะต้องไม่เสียเวลากับการแก้ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ แต่ก็จะไม่ให้ความสนใจเฉพาะปัญหาที่สำคัญเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องไม่เลื่อนการแก้ปัญหาออกไป และจะต้องตัดสินใจในแนวที่มุ่งหวังว่าจะได้ดีที่สุด ผู้บริหารไม่ควรมอบอำนาจการตัดสินใจ ทั้งหมดให้แก่คณะกรรมการ

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารก็คือ การส่งผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเห็นจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง ทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีมี 3 องค์ประกอบ คือ ความเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การใช้สื่อที่เหมาะสม (Appropriate Media) และทักษะในการฟัง (Listening Skills) ผู้บริหารที่ขาดทักษะเหล่านี้จะพบความยุ่งยากในการบริหาร

5. การเสนอแนะและการให้คำปรึกษา (Coaching and Counseling) ผู้บริหารต้องเป็นผู้เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในองค์กร เพราะในภารกิจของการบริหารย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ทั้งปัญหาระหว่างบุคคลและปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วทักษะที่ใช้ในการให้คำปรึกษาควรจะได้ใช้เฉพาะปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ผู้บริหารที่ดีจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับ การเสนอแนะผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการแนะแนวและการกระตุ้น จะต้องให้คำชมเชยและให้สิ่งจูงใจอื่นๆ เมื่อเขาปฏิบัติงานดี และต้องคัดค้านหรือต่อต้านเมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหาขึ้น

6. การจัดการเปลี่ยนแปลงและความขัดแย้ง (Managing Change and Conflict) การเปลี่ยนแปลงนั้นมีอยู่ในเกือบทุกบทบาทของการบริหาร ผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องตระหนักในเรื่องของความเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างดี และจะต้องหาทางจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะขัดขวางและต่อต้านการทำงาน ผู้บริหารควรใช้วิธีการชี้แนวทาง และกำกับกับการเปลี่ยนแปลง การจัดการเปลี่ยนแปลงควรมุ่งเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของผู้บริหาร และบรรลุความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงจำนวนมากมักกลายมาเป็นความขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องตระหนักว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดีสำหรับองค์กร ผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องจัดการความขัดแย้งในแนวทางที่สร้างสรรค์มากกว่าการเหมินเฉย หรือการขจัดมันออกไป

7. ทักษะทางการเมือง (Political Skills) เป็นการเตรียมพร้อมให้ผู้บริหารเพื่อการหลบหลีก เพื่อลดความล่าช้า และเพื่อการทำงานให้เร็วขึ้น ทักษะดังกล่าวนี้มีความจำเป็นและเป็นที่ต้องการขององค์กรทุกชนิด ตัวอย่างทักษะทางการเมืองบางอย่าง เช่น การตัดสินใจร่วมกัน การเจรจาต่อรอง การประนีประนอม การล้างแค้น การข่มขวัญให้กลัว เป็นต้น

8. การบริหารเวลา (Managing Time) เวลาอาจถูกมองว่าเป็นทรัพยากรที่จำเป็น หรืออาจถูกมองว่าเป็นข้อจำกัดที่น่ากลัวต่อการปฏิบัติงานทางการบริหาร ผู้บริหารจะต้องสามารถจัดการเวลาของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องเอาจริงเอาจังกับการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

9. การประเมินผลและการให้รางวัล (Evaluation Rewarding) ผู้บริหารที่ตระหนักในเรื่องนี้ จะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมินผลและการให้รางวัล จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหาร จะเห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษานอกจากจะมีความสามารถแล้ว ควรจะมีทักษะทางด้านการบริหารด้วย ซึ่งผู้บริหารแต่ละระดับมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะทางการบริหารแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ขนาดของหน่วยงาน เช่น ผู้บริหารระดับสูงควรมีทักษะทางด้านการจัดการให้มากกว่าด้านอื่นๆ ส่วนทักษะด้านเทคนิคและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ก็มีความสำคัญน้อยลง ตรงกันข้ามกับผู้บริหารระดับปฏิบัติการจะต้องมีทักษะด้านเทคนิคให้มากกว่าทักษะด้านอื่นๆ เป็นต้น

บทบาทของผู้บริหาร จากผลการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาดีเด่นของกระทรวงศึกษาธิการ” ทำให้พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบผลสำเร็จได้แสดงบทบาทเด่นๆ ไว้หลายประการ (วันทนา เมืองจันทร์. 2543) เช่น

1. บทบาทของผู้บริหารในฐานะผู้นำ ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการจัดให้สถานศึกษามีปรัชญาและเป้าหมายของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ ระดับกระทรวง เพื่อเป็นการชี้แนะแนวทางการทำงาน การกำหนดยุทธวิธีและวิธีปฏิบัติงาน เป็นผู้มียุทธศาสตร์ในการทำงาน รู้วิธีนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษามาพัฒนาการเรียนการสอนเป็น ผู้นำทางวิชาการ รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนจูงใจ ประสานงานให้มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา

2. บทบาทในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การยึดนโยบายเป็นหลักในการจัดการศึกษา การกำหนดคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้เรียน คำนี้ถึงหลักสูตรการเรียนการสอนดำเนินการให้คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชน อาจารย์ บุคลากร ผู้ปกครอง และนักเรียนมีส่วนร่วมรับรู้นโยบายของหน่วยเหนือ มีการจัดทำธรรมนูญของโรงเรียนและจัดให้มีการจัดทำแผนหรือมีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ ใช้หลักการบริหารงานแบบประชาธิปไตย มีการกระจายงานกระจายอำนาจ มอบหมายโดยเน้นการทำงานเป็นทีม

3. บทบาทในการปรับปรุงเสริมแต่งให้ก้าวหน้า ผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จทุกคนจะมีคุณธรรมประจำใจเสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส รักและพัฒนาอาชีพ อุทิศตนแก่นักเรียน อุทิศตนให้กับการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในโรงเรียน ปลูกฝังความสามัคคีในหมู่คณะ

4. บทบาทในฐานะนักพูด เป็นนักพูดที่มีศิลปะ และเป็นนักฟังที่ดี ทักษะการพูดของผู้บริหารเป็นสิ่งจำเป็นเพราะสัมพันธ์กับการสื่อความหมาย ซึ่งมีทักษะการพูดเพื่อประสานงานการบรรยาย การสอน การนิเทศ การให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหา รวมทั้งทักษะการพูดเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

5. บทบาทในฐานะผู้เข้าสังคมได้ดี ผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารจะต้องสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมารยาทงามอย่างไทย ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจเมื่อแรกเห็นก็ได้

6. บทบาทในการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ร่วมงานด้วยการแสดงความเห็นอกเห็นใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจความเป็นเพื่อนมนุษย์ผู้ร่วมทุกข์ด้วยกัน

7. บทบาทในการสร้างศรัทธา ค่านิยม การสร้างศรัทธานั้นทำยาก ผู้บริหารจะต้องสร้างศรัทธา ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในตัวผู้บริหาร ให้ครู อาจารย์ นักเรียน รวมทั้งผู้ปกครอง ชุมชน ศรัทธา ยกย่อง โดยการสร้างผลงานให้เกิดกับนักเรียน ผลที่ตามมาคือการได้รับความร่วมมือในการพัฒนาสถานศึกษาทั้งจากชุมชน ภาคเอกชน และประชาชน

8. บทบาทนักริเริ่ม และสร้างสรรค์ ผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จส่วนมากจะเป็นนักริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บริหารเหล่านี้จะเพียรพยายามสร้างบรรยากาศในสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ การสนับสนุนและส่งเสริมสิ่งใหม่ๆ ขึ้น ภายในสถานศึกษา เช่น การค้นคว้าวิจัย ด้านสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา ตลอดจนสร้างรูปแบบการจัดการการบริหารการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

9. บทบาทในการเป็นนักเปลี่ยนแปลงการพัฒนา เป็นบทบาทที่ผู้บริหารต้องใช้ความอดทน ใช้จิตวิทยาสูงในการที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรในสถานศึกษาไปในทางบวก รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนที่ดีให้เกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน

10. บทบาทในการกำหนดวิสัยทัศน์ ผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จจะเป็นบุคคลที่มองการณ์ไกล กล้าเสี่ยง เพื่อความเจริญและเอาชนะอุปสรรค เพื่อพัฒนาสถานศึกษา โดยอาศัยความับไว กระตือรือร้นที่จะพัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวไกลนำหน้าอยู่ตลอดเวลา

การศึกษาของ มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1997) ที่พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่จะแสดงบทบาทออกมา 10 บทบาทย่อย ภายใต้บทบาทหลัก 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มบทบาทเชิงสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) เป็นบทบาทที่เกิดขึ้นจากอำนาจ และสถานะตำแหน่งแบบเป็นทางการ เป็นบทบาทที่ทำให้ผู้บริหารเป็น “ศูนย์รวมประสาท” (Nerve Center) ขององค์กร ประกอบด้วย

1.1 บทบาทเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร (Symbolic or Figurehead) ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนประเพณี หรือพิธีการขององค์กร เช่น บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการมอบวุฒิบัตรแก่ผู้จบการศึกษา เป็นต้น

1.2 บทบาทเป็นผู้นำองค์การ (Leader) มุ่งการอำนวยความสะดวก การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร และการควบคุม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

1.3 บทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ (Liaison) กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

2. กลุ่มบทบาทเชิงสารสนเทศ (Informational Roles) เป็นบทบาทที่ทำให้ผู้บริหารเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารทั้งในฐานะผู้รับและผู้ส่ง ประกอบด้วย

2.1 บทบาทเป็นผู้กำกับติดตามผล (Monitor) ให้ได้ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

2.2 บทบาทเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Dissemination) ที่ได้รับทั้งภายในและภายนอกให้แก่บุคลากรในองค์การ

2.3 บทบาทเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ (Spokesperson) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การต่อบุคคลภายนอกองค์การ

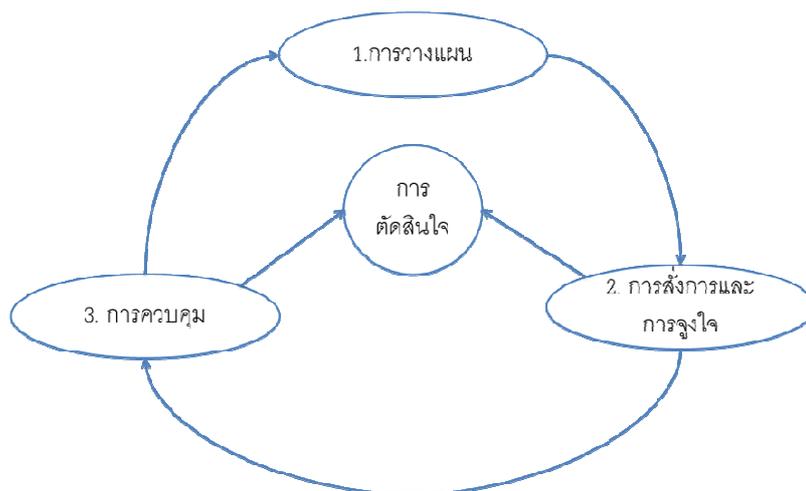
3. กลุ่มบทบาทเชิงตัดสินใจ (Decisional Roles) เป็นบทบาทที่ทำให้ผู้บริหารเป็น “นักตัดสินใจ” (Decision Maker) อันสืบเนื่องจากบทบาทสองกลุ่มแรก ประกอบด้วย

3.1 บทบาทเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) มุ่งการริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์การอยู่เสมอ

3.2 บทบาทเป็นผู้ขจัดสิ่งรบกวน (Disturbance Handier) โดยแก้ปัญหาเมื่อองค์การเผชิญสิ่งรบกวนที่ไม่คาดหวังอย่างฉับไวแต่ได้ผล

3.3 บทบาทเป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Allocator) ให้แก่ส่วนต่างๆ ในองค์การ

3.4 บทบาทเป็นนักเจรจาต่อรอง (Negotiator) กับบุคคลอื่น หรือองค์การอื่น เพื่อให้ได้สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ



ภาพประกอบ 2 บทบาทของผู้บริหาร

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544) จึงได้ทำการสรุปบทบาทของผู้บริหารไว้ดังภาพประกอบ 2 โดยจากบทบาทของผู้บริหารที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้ บทบาทในฐานะผู้บริหาร บทบาทในฐานะผู้นำทางวิชาการ บทบาทในฐานะเป็นหัวหน้าของกลุ่ม กระบวนการบริหาร ในการบริหารโรงเรียนซึ่งดำเนินงานต่างๆ โดยกลุ่มบุคคล เพื่อจัดการศึกษาของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพนั้น จึงต้องจัดในรูปของกระบวนการ คือ มีการจัดลำดับขั้นตอนกิจกรรมรวมทั้งบทบาท หน้าที่ และความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างเหมาะสม ชัดเจน และเป็นระบบ การบริหารโรงเรียนที่ดีจึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหาร ซึ่งมีนักบริหาร ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารไว้หลายทัศนะ เช่น

ฟาโยล (Fayol, 1916) ได้แบ่งกระบวนการบริหารออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การศึกษาอนาคต และการจัดแผนงานเพื่อการปฏิบัติงาน
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การดำเนินการทั้งในเรื่องของวัสดุและของบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น การจัดการจะต้องทำด้วยกันทั้งวัสดุและบุคคล
3. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่จะทำให้ผู้ร่วมงานทำงาน
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การรวมเข้าด้วยกันและจัดการให้มีความสัมพันธ์ต่อกันในกิจกรรมที่จัดขึ้นในองค์กรทุกอย่าง
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่มองเห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น องค์กรที่ปฏิบัติตามกฎที่ได้วางไว้ และกำหนดขึ้นตามที่หมู่คณะได้ตกลงกันไว้

สมัยศ นาวีการ (2545) กล่าวถึง การบริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะกล่าวถึงกระบวนการบริหารทั่วไปไว้ 4 อย่าง คือ 1) การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการกำหนดวิธีการ หรือแผนงานขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ 2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การรวมกลุ่มงานเป็นแผนงาน และการจัดสรรทรัพยากรไปยังแผนงาน 3) การสั่งการ (Directing) เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ การเป็นผู้นำ และการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ 4) การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบกิจกรรมขององค์การ เพื่อที่จะให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ กระบวนการบริหาร 4 อย่างดังกล่าว สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2540) ที่กล่าวว่า นักวิชาการทางการบริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวความคิด และสรุปว่า กระบวนการจัดการควรมีเพียง 4 ขั้นตอน คือ PODC ดังนี้ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (รวมทั้งการจัดคนเข้าทำงานด้วย) (Organizing) 3) การอำนวยการ หรือการชี้นำ (Directing) 4) การควบคุมติดตามผลการทำงาน (Controlling) และวิโรจน์ สารรัตนะ (2544) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การนำ (Leading) 4) การควบคุม (Controlling) รวมทั้ง สมชาย วงศ์เกษม (2547) ได้กำหนดลักษณะการบริหารโดยทั่วไปใช้หลักดำเนินการ 9 ประการ คือ 1) การกำหนดนโยบาย รวมถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ทิศทางการผลิตและการบริการ 2) การจัดแบ่งและใช้อำนาจหน้าที่เพื่อการบังคับบัญชา วินิจฉัย สั่งการ ตัดสินใจ 3) การวางแผน กำหนดผลที่ต้องการของผลผลิตหรือการบริการ นำมากำหนดกิจกรรม และวิธีดำเนินการ ระยะเวลา ปัจจัยที่จะต้องใช้และผู้รับผิดชอบ 4) การจัดองค์การ จัดกลุ่มงานตามโครงสร้างขององค์กร จัดให้การดำเนินงานมีความสัมพันธ์กัน 5) การจัดบุคลากร เข้าหน่วยงานหรือเข้ากลุ่มต่างๆ กำหนดหน้าที่รับผิดชอบกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงาน กำหนดสายงานการบังคับบัญชา และการควบคุมงาน การพัฒนาบุคลากร การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ 6) การสั่งการ เป็นการใช้อำนาจและอิทธิพลโดยผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบรรลุตามเป้าหมาย 7) การประสานงาน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ เสริมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล รวมถึงการสื่อสารในองค์กร 8) การประเมินและการรายงาน การใช้ปัจจัยการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงาน ได้มาตรฐาน และผลผลิตของการดำเนินงานที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย การนำผลการปฏิบัติและผลที่ได้นำมาเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน 9) การจัดงบประมาณ ปัจจัยทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึงงบประมาณที่จะใช้ในการลงทุน และการพิจารณาจัดรายได้นำมาตอบแทนแก่บุคลากร จากกระบวนการ

บริหารข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารที่มีความคล้ายคลึงกันมี 4 กระบวนการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมและการดำเนินงาน

การพัฒนานักการศึกษาใหม่

บทบาทของมหาวิทยาลัยและแหล่งผลิตที่ต้องปรับตัว การผลิตนักบริหารการศึกษาคงจะไม่ปรับเปลี่ยนไม่ได้ เพราะองค์ประกอบและตัวแปรต่างๆ ในสังคมไทยและสังคมโลกเปลี่ยนแปลงไปแล้ว ดังนั้น เพื่อให้ได้รับการพัฒนาที่ดีและมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีผู้บริหารต้องยกระดับเป็นผู้บริหารยุคใหม่ ต้องเตรียมประเด็นต่อไปนี้ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถเตรียมตัวด้วยการไปศึกษาต่อยังมหาวิทยาลัย และรับประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตรเท่านั้น มีอีกหลายสิ่งหลายอย่างที่นักบริหารต้องสร้างขึ้นมาเอง และฝึกฝนให้เกิดความสามารถใหม่บางอย่าง กลายเป็นนิสัยกลายเป็นความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ การเตรียมพร้อมสำหรับโลกอนาคตที่ไม่แน่นอน (the age of uncertainty) การสร้างทักษะใหม่ในการทำงาน (new skills, multi skills) การสร้างเครือข่าย (network of people) การสร้างความอดทน (tolerance) และการมีความรู้สึกชื่นชม (appreciation)

โบยัน (Boyan. 1981) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาเพื่อความเจริญก้าวหน้าทางการประกอบอาชีพทางการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยรวมถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่ระดับล่างหรือระดับต้น หรือพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นวิจัยและพัฒนาบุคลากร และได้นำเสนอหลักสูตรและกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา โดยพิจารณาถึงกรอบของงบประมาณเป็นหลักในการดำเนินการ พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์สำหรับพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้ดีขึ้น 5 ประการ ได้แก่ บรรยากาศในห้องเรียน การบริหารเขตพื้นที่ การประชาสัมพันธ์ทางการศึกษา หน่วยงานของภาครัฐ และการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

จากคำกล่าวที่ว่า “การศึกษาสร้างคน คนสร้างชาติ” มนุษย์ได้ใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมาชิกในสังคมมาโดยตลอด ตั้งแต่สอนให้รู้จักและเข้าใจที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี รวมทั้งการฝึกฝนอาชีพการงานตามบรรพบุรุษและรู้จักพัฒนาอาชีพ จนกระทั่งปัจจุบันได้สอนให้มีความรู้ทางวิชาการและการอบรมบ่มนิสัยควบคู่กันไปด้วย การให้บรรลุมติประสงค์ดังกล่าว จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาที่ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด และผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ซึ่งได้กล่าวไว้ในมาตราที่ 23 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมถึงมาตราที่ 77 ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการศึกษาไว้ว่า “อันจะนำไปเป็นแนวทางในการจัดการจัดการเรียนรู้ทำให้ได้เรียนจากประสบการณ์จริงและเรียนรู้ในลักษณะองค์รวม ทั้งวิชาการ

วิชาชีพ จึงอยู่บนพื้นฐานของความสมดุล ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถอันดีงามและความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยทั่วไปแล้วความยิ่งใหญ่ของการพัฒนาประเทศ คือ การพัฒนาแหล่งความคิดและการศึกษาในประเทศ ซึ่งเป็นการยืนยันได้ว่าการศึกษาเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ทำให้ประเทศต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพที่เหมาะสมกับยุคสมัยที่จะต้องปรับเปลี่ยนไป เช่น ต้องมีความรู้ มีทักษะในวิทยาการต่างๆ โดยเฉพาะในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น ต้องมีความรู้ มีทักษะที่สามารถติดต่อสื่อสารกับคนนานาประเทศได้ ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งความรู้ต่างๆ ดังกล่าว ก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบในการจัดการศึกษา ผู้ลงทุนควรคำนึงถึงต่อไปว่าสิ่งที่จัดให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งจะสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อูทัย ดุลยเกษม (2545) ที่กล่าวว่า “ทรัพยากรมนุษย์” ในกระบวนการผลิตในภาคเศรษฐกิจนั้น

การบริหารอาชีวศึกษา

การเรียนการสอนอาชีวศึกษาต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมอยู่เสมอ ดังนั้น หลักสูตรและการสอนจึงต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วและมีอิสระในการจัดการเรียนการสอน ความรวดเร็วในการทำงานเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินการภาคเอกชนเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ ทำให้การแข่งขันของเอกชนเพื่อให้ทันกับความต้องการ (กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. 2554) ทั้งด้านการลงทุนและด้านการดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้การรองรับของกฎหมายการบริหารการอาชีวศึกษา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2546: 16-20) อาชีวศึกษาให้ทักษะและความรู้ที่ตรง และมีประโยชน์ต่อตลาดแรงงาน ฉะนั้นการบริหารการอาชีวศึกษาที่มีประสิทธิภาพควรจะครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการด้านหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษา ด้านบุคลากร ด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ ด้านกิจการนักเรียนนักศึกษา ด้านธุรกิจและบริการ ด้านความสัมพันธ์ของสถานศึกษากับชุมชนที่มุ่งให้ผลคุ้มค่าแก่สถานศึกษา และให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน และองค์ประกอบสำคัญของหลักการบริหารการอาชีวศึกษา คือ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา (วีระพันธ์ สิทธิพงศ์. 2540: 373) ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพการสอนของครู (quality of teaching) 2) คุณภาพรายวิชา (quality of courses) 3) คุณภาพของกระบวนการสอน (quality of the examining process) 4) คุณภาพของโปรแกรมการ-พัฒนาครูอาชีวศึกษา (quality of the staff development program)

จุดมุ่งหมายในการบริหารการอาชีวศึกษา การบริหารการอาชีวศึกษาที่ดีจึงจำเป็นต้องวางอยู่บนรากฐานของปรัชญาการศึกษาที่จะเป็นตัวกำหนดทิศทางและปัจจัยในการบริหารที่เป็นระบบเชื่อมโยงกันนับตั้งแต่ สถานศึกษา ผู้บริหาร หลักสูตร ครู ผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษา คือ ต้องสอดคล้องและให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติที่ต้องการโดยให้ประชาชน “อยู่ดีกินดี”

และ “มีชีวิตอยู่ในสังคม” ได้อย่างมี “ความสุข” ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นปรัชญาที่สูงที่สุดในชีวิต (ultimate aim of life in philosophy)

การบริหารการอาชีวศึกษาของประเทศไทยนั้น ได้ให้แนวคิดในการบริหารการอาชีวศึกษา (วีระพันธ์ สิทธิพงศ์. 2540: 24-25) ดังนี้

1. ระบบอาชีวศึกษาไม่ควรเป็นระบบอิสระ แต่ควรให้การอาชีวศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมายของชาติที่วางไว้

2. การบริหารและการจัดการอาชีวศึกษาที่มีมุมมองแต่โลกการศึกษายังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมองไปที่โลกของการทำงาน แล้วแจกแจงงานอาชีพที่สังคมภาคเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมต้องการให้ชัดเจนก่อน จึงทำการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะให้สอดคล้องกับงานหรืออาชีพนั้นๆ

3. การบริหารการอาชีวศึกษาควรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์สุดท้าย คือ ผู้สำเร็จการศึกษา มากกว่ากระบวนการในแต่ละขั้นตอน ที่เข้มงวดจนขาดความยืดหยุ่น ซึ่งการจัดอาชีวศึกษาอาจจัดขึ้นที่ใดก็ได้ จากการเรียนเต็มเวลา ที่ทำงาน โรงงาน หรือศูนย์ฝึก

4. ในแต่ละขั้นตอนของระบบอาชีวศึกษาจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานเอาไว้โดยเฉพาะ ในภาครัฐเพื่อใช้เป็นหลักฐานสำหรับใช้อ้างอิงการกำหนดงบประมาณ การจัดซื้อจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการของหน่วยงานนั้น

5. การบริหารการอาชีวศึกษาควรจะมี ความยืดหยุ่นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในหลายด้าน โดยยังคงสามารถรักษามาตรฐานของผู้จบการศึกษาเอาไว้ เช่น ระบบการเรียนการสอนและหลักสูตร ระบบการจ้างครู การฝึกงาน การเข้าเรียน การปรับเปลี่ยนระหว่างการเรียนและการฝึก วิธีการเรียนการสอนใหม่ๆ ระบบการสอนแบบทางไกล การจัดจ้างหมุนเวียนครูเข้าสู่ระบบอาชีวศึกษาคำนึงถึงผู้เชี่ยวชาญและความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานอาชีพจริง และให้นำหนักความสำคัญของประสบการณ์ของผู้ชำนาญเหล่านี้มากกว่าวุฒิที่ติดตัวมา

6. ระบบการอาชีวศึกษาควรให้ และหาทางร่วมมือประสานงานการจัดการศึกษาร่วมกับผู้ประกอบการหรือภาคอุตสาหกรรม เพื่อการพึ่งพาเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลักการบริหารการอาชีวศึกษาของประเทศไทยนั้นได้นำการจัดการอาชีวศึกษาระดับสากลมาเป็นแนวทางในการบริหารการอาชีวศึกษาของประเทศ ได้แก่ การอาชีวศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการอาชีวศึกษาควรให้ความสำคัญกับผลลัพธ์สุดท้าย คือ ผู้สำเร็จการศึกษา และมีความยืดหยุ่น โดยมองไปที่โลกของการทำงานแล้วแจกแจงงานอาชีพที่สังคมภาคเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมต้องการให้ชัดเจนก่อน จึงทำการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ การจัดจ้างหมุนเวียนครูเข้าสู่ระบบอาชีวศึกษาควรคำนึงถึงผู้เชี่ยวชาญและความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานอาชีพจริงและหาทาง

ร่วมมือประสานงานการจัดการศึกษาร่วมกับผู้ประกอบการหรือภาคอุตสาหกรรม ซึ่งหลักการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ประสิทธิ์ นาคปทุมสวัสดิ์ (2527: 2) กล่าวไว้ว่า หลักการบริหารการอาชีวศึกษาควรดำเนินการเป็นกระบวนการดังต่อไปนี้ คือ การพัฒนาความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์ (to develop human intellectual abilities) การส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในความรู้ (to facilitate the advancement in knowledge) การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย (to facilitate the advancement in technology) การผลิตกำลังคนสายอาชีพให้แก่ประเทศชาติ (to produce the professional manpower for nation) การสนับสนุนศิลปะ วัฒนธรรม (culture & arts) การสนับสนุนคุณธรรมและจริยธรรม (morality & ethics) การสนับสนุนหลักแห่งประชาธิปไตย (democratic principle) การสนับสนุนความทะเยอทะยาน ความสนใจ เอาใจใส่ที่จะเรียนให้สูงขึ้นต่อไป (other ambitions, interests for further education) และการสร้างความเข้มแข็งทางด้านความรู้ ทักษะ และคุณธรรม ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นการบูรณาการและสมรรถนะของปัจเจกบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2551: 4)

การบริหารอาชีวศึกษาเอกชน

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน ฉบับที่ 2 2554 มาตรา 28 ชื่อของโรงเรียนในระบบต้องใช้อักษรไทยขนาดใหญ่พอสมควรติดไว้ที่บริเวณโรงเรียนในระบบ ณ ที่ซึ่งเห็นได้ง่าย โดยต้องมีคำว่า “โรงเรียน” ประกอบชื่อด้วย ในกรณีที่มีอักษรต่างประเทศกำกับ ต้องไม่มีขนาดใหญ่กว่าอักษรไทย และสำหรับโรงเรียนในระบบที่จัดการศึกษาประเภทอาชีวศึกษาทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงอาจใช้คำว่า “วิทยาลัยอาชีวศึกษา” หรือ “วิทยาลัยเทคโนโลยี” ประกอบชื่อแทนคำว่า “โรงเรียน” ก็ได้

มาตรา 30 ให้โรงเรียนในระบบมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง และผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นกรรมการ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นบุคคลเดียวกับผู้จัดการหรือผู้อำนวยการหรือบุคคลเดียวกันทั้งสามตำแหน่ง ให้ตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งหรือสองคน ทั้งนี้ จำนวนและคุณสมบัติของกรรมการต้องสอดคล้องกับขนาดและประเภทของโรงเรียนในระบบตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการสรรหา กรรมการ การเลือกประธานกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในตราสารจัดตั้ง ในกรณีโรงเรียนในระบบมีความจำเป็นต้องมีที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือคณะกรรมการบริหาร ให้สามารถกระทำได้โดยกำหนดไว้ในตราสารจัดตั้งในวาระเริ่มแรกที่จัดตั้งโรงเรียนในระบบและยังไม่มีผู้แทนผู้ปกครอง ให้คณะกรรมการบริหารตามวาระหนึ่งประกอบด้วยกรรมการอื่นเท่าที่มีอยู่

มาตรา 46 ให้ผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดวางระบบและจัดทำบัญชีการเงินและบัญชีอื่นของโรงเรียนในระบบตามแบบและระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 86 กิจการของโรงเรียนในระบบเฉพาะในส่วนของผู้อำนวยการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่ผู้อำนวยการ ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน การคุ้มครองการทำงาน การจัดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองการทำงานและประโยชน์ตอบแทนขั้นต่ำของผู้อำนวยการ ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในระบบ ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด”

การจัดตั้งสถานศึกษาเอกชน ประธานกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานครคนหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งเป็นกรรมการ และให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการแต่งตั้งผู้แทนสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเอกชนจำนวนสามคนเป็นกรรมการ และผู้อำนวยการสถานศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นเลขานุการคนหนึ่งและผู้ช่วยเลขานุการคนหนึ่งในจังหวัดอื่นแต่ละจังหวัดนอกจากกรุงเทพมหานคร ให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นประธานกรรมการ ผู้แทนสำนักงานอัยการจังหวัด ประธานกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนั้นคนหนึ่งซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง และผู้แทนคณะกรรมการประสานและส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดจำนวนสามคนเป็นกรรมการ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งผู้อำนวยการสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนั้นเป็นเลขานุการคนหนึ่งและผู้ช่วยเลขานุการคนหนึ่ง เว้นแต่ในจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมอบอำนาจให้เป็นผู้อนุญาตให้จังหวัดนั้นมีปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งปลัดกระทรวงศึกษาธิการมอบหมายเป็นประธานกรรมการ และให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการแต่งตั้งประธานกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัด และผู้แทนสมาคมโรงเรียนเอกชนจังหวัดจำนวนสามคนเป็นกรรมการ และแต่งตั้งผู้อำนวยการสถานศึกษาของรัฐในจังหวัดนั้นเป็นเลขานุการคนหนึ่งและผู้ช่วยเลขานุการคนหนึ่ง หมายเหตุ: เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้อนุญาตการโอนกรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองในที่ดิน คณะกรรมการบริหารของโรงเรียนในระบบและคณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์จังหวัด การจัดทำบัญชีและการตรวจสอบบัญชีรวมทั้งการกำหนดให้มีกองทุนสำรองของโรงเรียนในระบบ ได้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติและไม่สอดคล้องกับการดำเนินการของโรงเรียนเอกชน ทำให้การจัดการศึกษาและการพัฒนาโรงเรียนเอกชนไม่มีประสิทธิภาพและศักยภาพ ประกอบกับบทบัญญัติในส่วนของการประกันสังคมได้กำหนดครอบคลุมบุคคลซึ่งมิได้มีหน้าที่หลักด้านการสอนหรือสนับสนุน

การศึกษา สมควรปรับปรุงบทบัญญัติในเรื่องดังกล่าวให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์แก่การจัดการศึกษา และการพัฒนาของโรงเรียนเอกชน อันจะมีผลให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

สาระของการบริหารการอาชีวศึกษา

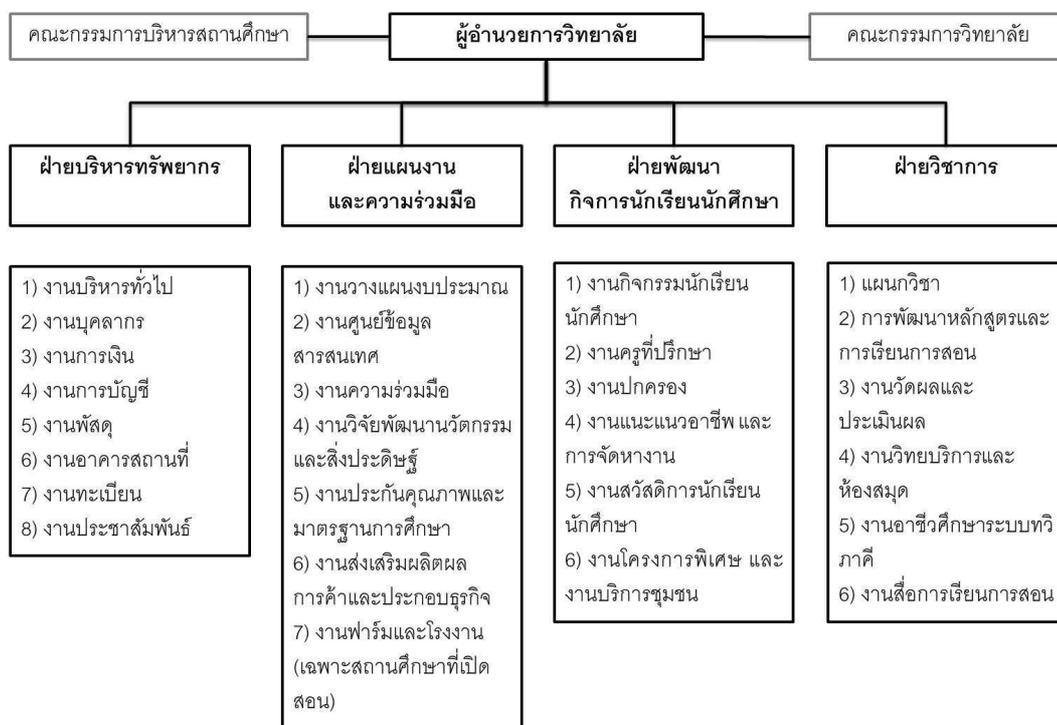
ผู้วิจัยขอเสนอสาระที่เกี่ยวข้องเป็น 4 ส่วน คือ 1) การจัดโครงสร้างของสถานศึกษา 2) อำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสถานศึกษา 3) บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร และ 4) บทบาทหน้าที่ครูอาชีวศึกษา ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2556: 55)

ส่วนที่ 1 การจัดโครงสร้างของสถานศึกษา

ในหมวด 3 ว่าด้วยบุคลากรในสถานศึกษาและการบริหารงานบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ บุคคลที่มีตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ดังนี้ (ดังแสดงในภาพ)

1. ผู้อำนวยการสถานศึกษา
2. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
3. ตำแหน่งที่เรียกชื่อตาม ก.ค.ศ. กำหนด

โครงสร้างของสถานศึกษาอาชีวเอกชน



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน

ที่มา: ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2552)

ข้าราชการครู คือ บุคคลที่มีตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้สอน ได้แก่ ครูและครูผู้ช่วย บุคลากรอื่นๆ ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 2 อำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของสถานศึกษาสถานศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษา ฝึกอบรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามนโยบายของรัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวให้สถานศึกษาดำเนินการดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552: 57)

1. จัดการศึกษาให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถานประกอบการ และการประกอบอาชีพอิสระ เพื่อดำรงชีวิตตามเศรษฐกิจ สังคม ท้องถิ่น

วัฒนธรรมเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการปฏิบัติจริง ตามความพร้อมและศักยภาพของสถานศึกษา

2. จัดการศึกษาโดยประสานความร่วมมือกับสถานศึกษาและหน่วยงานอื่นทั้งในด้านการจัดการวิชาการ และการใช้บุคลากรและทรัพยากรร่วมกัน

3. จัดการศึกษาโดยการระดมทรัพยากรด้านการเงิน ทรัพย์สิน และบุคลากรทั้งจากรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ สถาบันสังคมอื่น รวมทั้งความร่วมมือในการจัดกิจกรรม และการจัดหาทุนเพื่อพัฒนาอาชีวศึกษา

4. จัดการศึกษาให้ผู้เรียนเป็นผู้มีสมรรถนะทางวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพ เป็นพลเมืองดีของสังคม มีความสามารถในการคิด เรียนรู้ วางแผนและพัฒนาตนเอง

5. เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองและการให้บริการวิชาชีพแก่ชุมชนและท้องถิ่น

6. วิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรม

7. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ส่งเสริมกีฬา พละนาฏศิลป์และอนุรักษ์

สิ่งแวดล้อม

8. ส่งเสริมการจัดการศึกษาเชิงธุรกิจ การรับงานการค้า และการรับจัดทำ รับบริการรับจ้าง ผลิตเพื่อจำหน่ายที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน

ส่วนที่ 3 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้อำนวยการสถานศึกษาในระดับวิทยาลัยเป็นผู้บริหารสูงสุดของสถานศึกษา อาชีวศึกษามีหน้าที่และ

ความรับผิดชอบบังคับบัญชาบุคลากรในสถานศึกษา บริหารกิจการของสถานศึกษามีการวางแผน การปฏิบัติงาน การควบคุม กำกับ ดูแลเกี่ยวกับด้านบริหาร ทรัพยากร ด้านแผนงานและความร่วมมือ ด้านพัฒนานักเรียนนักศึกษา ด้านวิชาการ งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2552: 58)

1. บังคับบัญชาบุคลากรในสถานศึกษา มีอำนาจหน้าที่บริหารกิจการของสถานศึกษาให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา

2. วางแผนพัฒนาการศึกษา ประเมินและจัดระบบงานเกี่ยวกับกิจการของสถานศึกษา

3. จัดทำและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา การนิเทศ และการวัดผลประเมินผล

4. ส่งเสริมและจัดการศึกษา ฝึกอบรมให้กับผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในระบบนอกระบบ และตามอัธยาศัย

5. จัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษา
6. บริหารงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สิน
7. วางแผนการบริหารงานบุคคล การสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการการอุทธรณ์ และการร้องทุกข์
8. จัดทำมาตรฐานและภาระงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
9. ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในสถานศึกษาให้มีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง
10. ประสานความร่วมมือกับชุมชนและท้องถิ่นในการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา และให้บริการวิชาชีพแก่ชุมชน
11. จัดระบบควบคุมภายในสถานศึกษา
12. จัดระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน
13. เป็นผู้แทนของสถานศึกษาในกิจการทั่วไป รวมทั้งการจัดทำนิติกรรมสัญญา ในราชการของสถานศึกษาตามงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับ ตามที่ได้รับมอบอำนาจ
14. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบ

ส่วนที่ 4 บทบาท ภาระ และหน้าที่ครูอาชีพศึกษา

การบริหารจัดการอาชีวศึกษา มีการแบ่งครูในสถานศึกษาโดยคำนึงถึงลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. 2544: 112)

1. บทบาทตามเกณฑ์วิทยฐานะ ประกอบด้วย
 - 1.1 ครูปฏิบัติการ (คศ. 1)
 - 1.2 ครูชำนาญการ (คศ. 2)
 - 1.3 ครูชำนาญการพิเศษ (คศ. 3)
 - 1.4 ครูเชี่ยวชาญ (คศ. 4)
 - 1.5 ครูเชี่ยวชาญพิเศษ (คศ. 5)
2. บทบาทและคุณสมบัติของครูที่สอนวิชาชีพ วิชาประกอบและวิชาเสรีอื่นๆ ในวิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยอาชีวศึกษา วิทยาลัยการอาชีพ ฯลฯ ได้แบ่งเป็น 5 ประเภท (วีระพันธ์ สิทธิพงศ์. 2540: 9) ดังนี้
 - 2.1 ครูผู้สอนปฏิบัติการ (manual skills teacher/workshop teacher) ครูประเภทนี้จะทำหน้าที่ถ่ายทอดทักษะฝีมือจากความชำนาญที่ได้จากประสบการณ์ที่สอนซ้ำแล้วซ้ำอีก

ครูเหล่านี้มีทักษะสูง เหมาะที่จะสอนภาคปฏิบัติ ถ่ายทอดทั้งเทคนิควิธีปฏิบัติ และความเป็นช่างแก่ผู้เรียน

2.2 ครูผู้สอนทั้งทักษะฝีมือ และวิชาการภาคทฤษฎี (manual skills-theory teacher) ครูประเภทนี้จะสอนในวิทยาลัยที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ผู้ชำนาญการสอน ที่สอนได้ทั้งเนื้อหาที่เน้นหนักไปในทางทฤษฎีพื้นฐาน และทฤษฎีของการปฏิบัติงาน

2.3 ครูผู้สอนภาคทฤษฎี ระดับต้น (theory teacher i) เป็นครูที่มีความชำนาญในวิชาการภาคทฤษฎีพื้นฐาน ระดับกลางและค่อนข้างสูง เป็นระดับฝีมือและเทคนิคให้สอดคล้องกับระดับทักษะที่ใช้ฝึกนักศึกษา และที่ต้องใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เนื้อหาวิชาที่สอนจะเป็นทฤษฎีของการปฏิบัติงานต่างๆ

2.4 ครูผู้สอนภาคทฤษฎีระดับสูง (theory teacher ii) ครูที่สอนวิชาการประเภทนี้จะเป็นครูที่มีความรู้วิชาชีพด้านเทคโนโลยีระดับสูง ซึ่งจะต้องจบการศึกษาด้านเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์ หรือวิศวกรรม ซึ่งสามารถอธิบายหลักการภาคทฤษฎีทางวิชาวิศวกรรมระดับสูงได้อย่างชำนาญ เหมาะสำหรับจะบรรยายวิชาการภาคทฤษฎีล้วนๆ และเหมาะที่จะเป็นผู้สอนวิชาการระดับสูงได้ด้วย

2.5 ครูผู้สอนวิชาพื้นฐาน (general subject teacher) เนื่องจากในการเรียนระดับอาชีวศึกษา จำต้องใช้ครูสามัญที่จบการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ฯลฯ ทั้งนี้ครูศึกษาที่มาจากสาขาวิชาเหล่านี้จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกัน และมีความเข้มข้นในเนื้อหา นอกจากบทบาทและหน้าที่ของครูอาชีวศึกษาดังกล่าวแล้ว ตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา 2552 ยังได้กำหนดให้ครูมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การส่งเสริมความรู้การพัฒนาผู้เรียน การปฏิบัติงานทางวิชาการของสถานศึกษา การพัฒนาตนเองและวิชาชีพประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง บุคคลในชุมชน และสถานประกอบการเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียน การบริการสังคมด้านวิชาการและด้านวิชาชีพรวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

2.5.1 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีที่หลากหลายโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2.5.2 จัดอบรมสั่งสอนและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2.5.3 ปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษา

2.5.4 ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบความช่วยเหลือผู้เรียน

2.5.5 ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง/บุคคลในชุมชนและสถานประกอบการเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

2.5.6 ทำนุบำรุง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.5.7 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และประเมินพัฒนาการของผู้เรียนเพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เนื่องจากการทำงานวิชาชีพเกี่ยวข้องกับอาชีพที่หลากหลายสาขา จากงานตามบทบาทหน้าที่แล้ว ครูอาชีพศึกษายังถูกมอบหมายให้มีหน้าที่ปฏิบัติงานพิเศษ เช่น ครูโรงงาน (workshop teacher) จะมีภาระหน้าที่เป็นผู้จัดการโรงงาน เป็นผู้ควบคุมโรงงาน เป็นครูสอนปฏิบัติงาน โดยมีหน้าที่จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อผลของการสอน เช่น แผนภูมิหุ่นจำลอง เพื่อพัฒนาคุณภาพการสอน และยังคงแก้ไขปรับปรุงแผนการสอน แบบประเมินผล ตลอดจนพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังต้องศึกษารายละเอียดของนักศึกษาแต่ละคนที่เข้ามาฝึกงาน ต้องตรวจสอบพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของนักศึกษาแต่ละราย ทั้งนี้เพื่อการวางแผนงานที่ได้รับมอบหมาย และนำจิตวิทยา มาใช้กับนักศึกษาระดับนี้ ให้เกิดความภาคภูมิใจในงานในอาชีพที่กำลังศึกษาอยู่ และเสริมสร้างแนวคิดใหม่เกี่ยวกับงานอาชีพและความก้าวหน้าของวิชาการสมัยใหม่ไปพร้อมๆ กัน สรุปได้ว่า ครูอาชีพศึกษา จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีสมรรถนะในการถ่ายทอดอย่างดียิ่ง เพื่อให้สามารถสร้างผู้เรียนให้เข้าสู่อาชีพได้ ซึ่งสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วยความสามารถทั้ง 3 ด้าน คือ ความเชี่ยวชาญด้านการสอน (teaching professional) ความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา อาชีพ (technical professional) และความเชี่ยวชาญด้านคุณธรรม จริยธรรม (merit) อาจต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับสาขาวิชาชีพ รายวิชา ที่ตนรับผิดชอบ

บุคลิกภาพที่ดีของครูอาชีพศึกษา

บุคลิกภาพของครูอาชีพศึกษา หมายถึง คุณลักษณะทุกอย่างที่รวมกันเป็นบุคลิกภาพที่ดี ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนผู้เรียน เพื่อนครูและผู้บริหารการศึกษาโดยสนองความมุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่ดี จากครูอาชีพศึกษานั้นครูอาชีพศึกษา จะต้องพัฒนา “คุณค่า” หรือ “ค่านิยม” ให้สูงขึ้นด้วย (เสนห์ พงษ์สว่าง. 2544: 45-47) ได้แก่

1. การเข้าใจปัญหาของผู้เรียน โดยสนใจเน้นรายบุคคล (different students, different approaches) (Tomlinson. 2008)
2. สร้างความเป็นกันเองกับผู้เรียนในขณะที่สอน
3. แสดงออกด้วยความจริงใจและเที่ยงตรง

4. หนักแน่นมั่นคง และสุขภาพอ่อนโยน
5. รู้ในสิ่งที่ตนจะสอน และสร้างความสนใจในสิ่งที่จะสอน
6. ทำตัวเป็นแบบอย่างที่น่าเคารพ ด้วยการพูดจาปราศรัย อ่อนน้อม
7. ทำตนให้มีความสง่า ภาควุฒิ
8. มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพของตน

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่ดีของครูอาชีพศึกษาจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญต่อความรับผิดชอบ ต่อสังคม ซึ่งครูอาชีพศึกษาจะต้องมีให้ครบ 4 ด้าน คือ บุคลิกภาพทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

การพัฒนานักศึกษา

จากเอกสารของคณะกรรมการอำนวยการปฏิรูปการศึกษา 2546 ได้กล่าวถึงเอกสารที่เผยแพร่ร่วมกันของ UNESCO และ ILO ในปี พ.ศ. 2546 ในเรื่องการบริหารจัดการอาชีวศึกษาสำหรับ ศตวรรษที่ 21 ได้กล่าวว่า เป้าหมายการบริหารจัดการอาชีวศึกษาในอนาคต คือ พัฒนาค้นให้เต็มศักยภาพ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สร้างพลังคนให้พัฒนาที่ยั่งยืนให้การศึกษาดลอดชีวิต เน้นความร่วมมือกับทุก ฝ่ายให้เป็นนโยบายแห่งชาติ การจัดการอาชีวศึกษาต้องยืดหยุ่นมีความหลากหลาย โปรแกรมการเรียน การสอนต้องอยู่บนพื้นฐาน การบริหารจัดการทั้งด้านการตลาด เทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ เน้นการ บูรณาการ

ปัจจุบันการบริหารจัดการอาชีวศึกษา เน้นการบริหารแบบกระจายอำนาจสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พุทธศักราช 2552 มาตรา 10 หน้า 5 เพื่อให้บรรลุประกาศตามมาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องคำนึงถึง คือ 1) การมีเอกภาพด้านนโยบายมีความ หลากหลายในทางปฏิบัติ 2) การศึกษาในด้านวิชาชีพสำหรับประชาชนวัยเรียนวัยทำงานตามความถนัด ความสนใจอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องถึงปริญญาตรี ทางสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ได้จัดทำข้อสรุป เกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษาให้ทัศนะว่า การบริหารจัดการต้องมีการปฏิรูปการอาชีวศึกษาใน ศตวรรษที่ 2 (2552-2561) มีมาตรการต่างๆ รองรับ คือ การบริหารจัดการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับ การพัฒนากลุ่มจังหวัด และการจัดหลักสูตรอาชีวศึกษาระดับต้น (ปวช.3) ระดับกลาง (ปวส.2) และ ระดับเทคโนโลยีเฉพาะทาง (ปริญญาตรี 2-3) ให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน เพื่อผลิตกำลังคนตาม ความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเน้นความร่วมมือกับสถานประกอบการ (สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา. 2553)

เช่นเดียวกับคำกล่าวของ วิทยากร เชียงกุล (2541: 12) ได้ให้แนวคิดว่า การพัฒนาการ บริหารจัดการอาชีวศึกษาในอนาคตในกลุ่มประเทศเอเชีย โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาว่า การพัฒนา การบริหารจัดการอาชีวศึกษาเป็นส่วนสำคัญมากและสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ดั้งนั้น แต่ละประเทศต้องมีการวางแผน เพื่อพัฒนาอาชีวศึกษาในประเทศของตน พัฒนาทักษะวิชาชีพ

ให้ประชาชนมีคุณลักษณะและทักษะที่ตอบสนองตลาดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการ อาชีวศึกษาของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ให้ข้อมูลว่า การบริหารจัดการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย การศึกษาในโรงเรียนและการฝึกอบรม การศึกษาทางอาชีวศึกษาสามารถแบ่งเป็นสามระดับ คือ ในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอุดมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเป็นการเรียนการสอนในภาค บังคับ โดยผู้จบประถมจะเข้าเรียนในระดับนี้ มีการวางพื้นฐานทักษะวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการ ของตลาดแรงงาน การศึกษาระดับนี้เป็นการพัฒนาระบบเศรษฐกิจในชนบทเป็นการให้การศึกษแก่นักเรียนกลุ่มใหญ่ของประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2553: 18)

การนำองค์กร

จรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์ (2552: 7) ได้ให้แนวคิดว่าการจัดการอาชีวศึกษาไทยจะต้องมี มาตรฐานการอาชีวศึกษา คือ ต้องมีการกำหนดกรอบมาตรฐาน สำหรับการอาชีวศึกษาในอนาคต โดย กำหนดเป้าหมายว่า สถาบันการอาชีวศึกษาที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ หรือผลิต บัณฑิตในอุดมคติ เพื่อออกไปปรับใช้สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงผลักดันการจัดตั้งและจัดทำ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิสำหรับวิชาชีพให้เกิดขึ้นให้ได้ เพื่อจะได้เทียบโอนสมรรถนะผู้ที่ปฏิบัติงานและมีความ เชี่ยวชาญในอาชีพต่างๆ สำหรับบุคคลไม่มีวุฒิทางการศึกษา แต่มีความสามารถมากกว่าวุฒิที่มี อยู่แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรนั้นมักมุ่งเน้นที่การควบคุมปัจจัยการจัดการที่เป็นองค์วัตุใน องค์กรเป็นหลัก ได้แก่ โครงสร้างองค์กร การกำหนดหน้าที่บุคลากร วิสัยทัศน์ของผู้นำ ปัจจัยสนับสนุน ที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการในปัจจุบันได้มุ่งเน้นไปที่การวางกลยุทธ์ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพ- แวดล้อม รวมถึงการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมของบุคลากรในองค์กรตรงกับ วันทนา เมืองจันทร์ (2543: 11- 12) กล่าวว่าผู้บริหารจะต้องสามารถกำหนดวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติในการพัฒนาได้เพราะเป็นการมอง ภาพอนาคตขององค์กรโรงเรียน วิทยาลัย สถานศึกษา หรือหน่วยงานไว้ล่วงหน้า แล้วพยายามก้าวไปให้ ถึงในสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตให้จงได้ นอกจากนี้การที่ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ไว้เพื่อ เป็นเป้าหมายในการทำงานก็ยิ่งจะทำให้บุคลากรครูอาจารย์ทุกคนในสถานศึกษามีขวัญและแรงจูงใจ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพราะนอกจากวิสัยทัศน์จะบ่งบอกอนาคตที่สถานศึกษาต้องการ จะเป็นและไปให้ถึงอนาคตแล้ว วิสัยทัศน์ยังแสดงให้เห็นถึงขอบข่ายของงานที่จะต้องทำ โดยต้องมีการ สร้างความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารรวมทั้งบุคลากรทุกคนจะต้องตั้งปณิธานแน่วแน่ที่จะต้อง ก้าวไปให้ถึงความพยายามนั้นให้จงได้ อย่างเช่น พาร์เมนเทอร์ (Parmenter. 2009: 192) ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์ ภารกิจหรือพันธกิจ เป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ กล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการที่จะ บรรลุเพื่อให้การติดตามประเมินผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องกำหนดตัววัดที่สำคัญ หรือตัวชี้วัด หลักที่เรียกว่า Key Performance Indicators--KPIs ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การวัดเชิงปริมาณ และการวัดเชิงคุณภาพ

อาจสรุปได้ว่า วิสัยทัศน์และบทบาทของผู้บริหาร ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินไปขององค์การโรงเรียน วิทยาลัย สถานศึกษา หรือหน่วยงาน หากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารเป็นไปในทางที่ดีก็จะส่งผลให้องค์การ โรงเรียน วิทยาลัย สถานศึกษา หรือหน่วยงานนั้นๆ ประสบความสำเร็จตามที่ วิวัฒน์ ปันนิตามัย (2544: 26) กล่าวว่า วิสัยทัศน์เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารอย่างมาก ดังนั้น ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จะเห็นคุณค่าของประสบการณ์ที่รับรู้ได้ เห็น ไม่เพียงแต่เห็นมากแต่อยู่ที่การเห็นอย่างชาญฉลาด ผู้มีวิสัยทัศน์จะยึดเป้าหมายในใจเสมอการมุ่งผลบวกแก่อนุชนแก่องค์กรและสังคม โดยยึดหลักการมากกว่าคำนึงถึงตัวบุคคล มีความสามารถพินิจวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การในแง่มุมของอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดคะเนผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จะต้องสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่เพื่อนร่วมงาน คณะผู้ทำงานโดยเฉพาะ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในด้านทักษะ สถิติปัญญา ความรู้ความสามารถต่างๆ อันนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างประสานสอดคล้องในองค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหารเกี่ยวข้องกับความสามารถใน 3 ด้าน คือ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ 2) การเผยแพร่วิสัยทัศน์ และ 3) การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546: 42) ให้ความเห็นต่อบทบาทของผู้บริหารเพื่อการปฏิรูปจะต้องทุ่มเทความสามารถทั้งหมด เพื่อทำให้องค์การสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ โดยมีภารกิจหลัก 3 ประการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ดังนี้ 1) การสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิรูปจำเป็นต้องสร้างวิสัยทัศน์ที่เน้นภาพอนาคตตามเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นทั้งองค์การ 2) การกระตุ้นให้เกิดความยินยอมพร้อมใจให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การเห็นด้วยกับวิสัยทัศน์ที่ผู้นำสร้างขึ้นมา 3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านสถาบัน การอยู่รอดขององค์การ จำเป็นต้องใช้รูปแบบใหม่ด้านพฤติกรรมขององค์การ เพื่อเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้กลายเป็นรูปธรรม โดยผู้นำจะถ่ายทอดออกมาเป็นการกระทำนั้น คือ ทำให้วิสัยทัศน์กลายเป็นความจริง และยังพบการวิจัยเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและกลยุทธ์การบริหารโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมาย อย่างเช่น เสน่ห์ จุ้ยโต (2541: 161) ได้วิจัยเรื่อง วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการบริหารอุดมศึกษา: กรณีศึกษาของผู้บริหารระดับสูง ผลการวิจัยพบว่า ที่มาของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการบริหารอุดมศึกษาของผู้บริหารระดับสูงมี 4 ทาง คือ การขัดเกลาทางสังคม การศึกษาในระบบประสบการณ์ในอาชีพ และวัฒนธรรมขององค์การ

ผลจากการศึกษาของ เสถียร ศิริบุญเรือง (2552: 16) เรื่อง รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนเอกชน ประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการและการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าในด้านการบริหารจัดการซึ่งพิจารณาจากศักยภาพของผู้บริหารโรงเรียนตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ และมีความสามารถในการจัดการ มีการจัดองค์กรและโครงสร้างรวมไปถึงการบริหารอย่างครบวงจร โดยเน้นการบรรลุเป้าหมายการศึกษา และยังรวมถึงการศึกษาของ สุรเจต ไชยพันธ์พงษ์ (2549: 142) เรื่องการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์

เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา การวิจัยมีจุดมุ่งหมายทั่วไปของการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ด้านสมรรถนะขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา ได้ถึงร้อยละ 97

การวางแผนกลยุทธ์

ปีเตอร์ส; และ วอเตอร์แมน (Peters; & Waterman. 1982) เสนอกรอบแนวคิดตามคุณลักษณะ 8 ประการ ของความเป็นเลิศในการบริหารเป็นการจำแนกรอบพื้นฐาน 7-S สามารถสรุปเป็นลักษณะดีเด่นของบริษัทในอเมริกา ได้ 8 ประการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. มุ่งการปฏิบัติ (a bias for action) 1) การทำให้องค์กรมีความคล่องตัว 2) การแบ่งออกเป็นกลุ่มๆ 3) องค์กรคิดค้น ทดลองปฏิบัติ 4) เน้นความเร็วและจำนวน 5) เน้นการเรียนรู้แบบประหยัด 6) เน้นเนื้อหาการทดลองปฏิบัติ 7) ระบบที่ง่าย

2. การใกล้ชิดกับลูกค้า (closed to customer) 1) กลยุทธ์ด้านบริการ คุณภาพ และความเชื่อถือ 2) ความเป็นนักหาช่องทาง 3) การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

3. ความเป็นอิสระและความเป็นเจ้าของ (autonomy and entrepreneurship) 1) การกระจายอำนาจ 2) จัดกลุ่มงานขนาดเล็ก 3) สนับสนุนการคิดค้น สิ่งใหม่ๆ 4) เน้นการแข่งขัน 5) ใช้การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ 6) อดทนต่อความล้มเหลว

4. การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน (productivity through people) 1) ผู้บริหารมี 20 เจตคติที่ดีต่อพนักงาน 2) นำองค์ประกอบระบบสไตล์การบริหารค่านิยมร่วม สนับสนุนให้เพิ่มผลผลิต 3) ใช้นโยบายไม่ปลดพนักงานออก 4) ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน 5) ใช้ภาษาให้เกียรติ 6) นำระบบการจูงใจมาใช้ 7) สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน 8) ไม่เข้มงวดในเรื่องการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชามากนัก 9) สร้างความตื่นตัวให้แก่พนักงาน 10) เข้มงวดกับการคัดเลือก กลั่นกรองและการรับพนักงานใหม่ 11) ให้พนักงานใหม่ได้สัมผัสงานจริงด้วยตัวเอง 12) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับทราบข้อมูล 13) เน้นการปรับกลุ่มงานใหม่ขนาดเล็กกะทัดรัด 14) กำหนดปรัชญาที่เน้นความไว้วางใจพนักงานมาใช้

5. การสัมผัสและมุ่งคุณค่า (hand-on and close to the customer value-driven)

1) ให้ความสำคัญกับคุณค่าและคุณภาพการบริการ 2) กำหนดเป้าหมายเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ

3) เชื่อว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า 4) ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล 5) ไม่เรียกพนักงานมาพบที่ห้องทำงาน 6) จัดให้มีการพบปะสังสรรค์ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูง 7) ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่เครียดจนเกินไป

6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง (stick to the knitting) 1) ไม่ขยายธุรกิจออกไปในด้านที่ตนเองไม่ชำนาญ 2) หากต้องขยายธุรกิจของตนเองออกไปในด้านที่ตนเองไม่ชำนาญต้องใช้เงินไม่สูงนัก มุ่งความเฉพาะด้าน บางสาขาเพื่อสนับสนุนงานหลักที่ดำเนินการอยู่ควรทดลองเพิ่มขึ้นทีละน้อย และหากไปได้ดีก็ให้ความสำคัญมากขึ้น

7. รูปแบบที่เรียบง่ายและใช้คนน้อย (simple form and lean staff) 1) จัดโครงสร้างองค์กรแบบเมทริกซ์ 2) การจัดโครงสร้างองค์กรในระดับบนด้วยการใช้โครงสร้างแบบรูปแบบเดียว 3) โครงสร้างมีขนาดกะทัดรัดใช้คนน้อย 4) โครงสร้างมีความเหมาะสม สามารถปรับตัวแต่ยังคงรูปเดิม

8. การเข้มงวดและผ่อนคลายในขณะเดียวกัน (simultaneous loose tight properties) 1) สร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน 2) โครงสร้างมีความยืดหยุ่น 3) ให้พนักงานทำงานโดยสมัครใจ ยอมรับนักคิดค้นสิ่งใหม่ๆ 4) ต้องมีทีมหรือกลุ่มงานที่มุ่งทดลองปฏิบัติ 5) ประเมินแบบไม่เป็นทางการ ด้านบวกและสร้างเครือข่ายทางสังคม 6) สร้างเครื่องมือด้านการควบคุม 7) ให้ความสำคัญกับคุณภาพมาก่อนต้นทุน 8) เข้มงวดกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ 9) ให้พนักงานทุกคนยึดถือการทำงานที่มีคุณภาพให้พนักงานทุกคนยึดถือการทำงานที่มีคุณภาพ 10) เน้นการกระทำสิ่งต่างๆ อย่างเรียบง่ายโดยอาศัยหลักของความเป็นจริง 11) เน้นการสื่อสารที่จะต้องกระทำอย่างจริงจัง เข้มงวดและรวดเร็ว

ฮอลตัน (Halton, 1992) ได้อธิบายลักษณะของสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จสูง (high-successful school) ไว้ดังนี้ 1) การมีจุดหมายร่วมกัน เช่น การมีจุดหมายที่ชัดเจน การมีค่านิยมและความเชื่อร่วมกัน และการมีภาวะผู้นำทางด้านการเรียนการสอน 2) บรรยากาศโรงเรียนเพื่อการเรียนรู้ เช่น การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและความรับผิดชอบของนักเรียน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การยอมรับและการมีสิ่งจูงใจ พฤติกรรมในทางบวกของนักเรียน การได้รับการสนับสนุนจากชุมชนและผู้ปกครอง 3) ด้านผลการเรียนรู้ เช่น หลักสูตรการสอน การพัฒนาบุคลากร ความคาดหวังในความสำเร็จสูงและการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ภาควิชาการศึกษา (Department of Education) ได้อธิบายลักษณะของสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จสูง (high-successful school) ไว้ดังนี้ 1) มีความมุ่งมั่นและคาดหวังทางวิชาการสูง 2) มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนาน 3) จัดการเรียนรู้สนองความต้องการและความถนัดของผู้เรียน 4) พัฒนาความเป็นมืออาชีพด้านวิชาการของบุคลากร 5) มีการบูรณาการเรียนรู้อยู่ทั้งในและนอกห้องเรียน 6) มีการแนะแนวอาชีพและการศึกษาต่อ 7) การจัดการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่น 8) ประเมินความสามารถของนักเรียนแต่ละคน 9) สร้างเครือข่าย

ความร่วมมือกับหน่วยงานการศึกษาในระดับเหนือขึ้นไป 10) ส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายผู้ประกอบการและชุมชน

หากพิจารณาโครงสร้างในมิติของการจัดสรรอำนาจ โครงสร้างองค์กรจะมี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. โครงสร้างลักษณะรวบอำนาจ (centralized structure) (พิทยา บวรวัฒนา. 2544) เป็นการควบคุมและการจัดกิจกรรมงานและบุคลากรทุกระดับเข้าสู่ส่วนกลาง ลักษณะโครงสร้างแบบนี้ทำให้บุคลากรมุ่งเอาใจผู้บังคับบัญชา เห็นห่างกิจกรรมในพื้นที่ ผู้ปฏิบัติถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติการ ไม่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ดังนั้น อาจทำให้งานเกิดความล่าช้า องค์กรที่มีโครงสร้างแบบนี้ คือ ระบบราชการ ถ้าเปรียบเทียบเป็นการปกครอง คือ กระทรวง กรม หรือหน่วยงานเทียบเท่า

2. โครงสร้างลักษณะแบ่งอำนาจ (de-con centralized structure) เป็นการแบ่งงานบางส่วน บางงานให้ผู้บริหารระดับรองลงมาแต่ยังไม่ไว้วางใจให้ผู้ปฏิบัติตัดสินใจในระดับนโยบายได้ ในการบริหารองค์การธุรกิจ ไม่นิยมใช้โครงสร้างลักษณะแบ่งอำนาจเนื่องจากขนาดองค์กรไม่ใหญ่เพียงพอ มักนิยมใช้ในการบริหารประเทศโดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนา ในกรณีของประเทศไทย คือ การปกครองส่วนภูมิภาค

3. โครงสร้างลักษณะกระจายอำนาจ (decentralized structures) เป็นการมอบหมายงานหรือเป็นการกระจายงานออกจากส่วนกลาง แนวคิดการกระจายอำนาจตั้งอยู่บนความเชื่อในความสามารถของมนุษย์ บทบาทและหน้าที่ของส่วนกลางจะดูแลนโยบายหรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญเท่านั้น ขณะที่กระบวนการปฏิบัติจะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ฝ่าย หรือส่วนงาน จะถูกกำหนดอำนาจและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้อย่างเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะการกระจายอำนาจถือว่าการจัดวางความสำคัญของงานได้อย่างลงตัว สะท้อนทัศนคติของผู้บริหารที่เป็นประชาธิปไตย ในประเทศไทยเปรียบเทียบโครงสร้างองค์กรลักษณะกระจายอำนาจ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น และเกิดประโยชน์ในการบริหารองค์กร ดังนี้ 1) สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอคำสั่งจากส่วนกลาง 2) ผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารในพื้นที่สามารถที่จะแก้ไขปัญหา หรือสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างชื่อเสียงได้ในระดับพื้นที่ เพราะเชื่อว่าคนในพื้นที่หรือท้องถิ่นย่อมเข้าใจปัญหาและสามารถแก้ไขได้ดีกว่าคนอื่น 3) ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา

4. บุคลากรมีความรู้สึกรักภูมิใจ ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เนื่องจากได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง ความรับผิดชอบ อำนาจ งานอาชีพ บุคลากรได้ฝึกปฏิบัติทั้งงานประจำและงานบริหาร 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติเป็นไปด้วยดี มีการวางแผนประสานงานกัน

ตลอดเวลาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการ 6) มีความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติต่อบุคลากร และลูกค้าหรือผลผลิต ไม่ได้ใช้ความรู้สึกส่วนตัว 7) ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาฝีมือการปฏิบัติงานประจำ งานบริหารและงานวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

กิจกรรมที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย (Blanchard. 2006: 16) ได้กล่าวว่า การศึกษาและการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ขององค์การพร้อมๆ กับการจัดให้บุคลากรสามารถนำความรู้ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยการบริหารจัดการอาชีพศึกษาด้วยวิธีการ ดังนี้ 1) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบมีโครงสร้าง ได้แก่ การเรียนรู้ด้านทักษะ เช่น การแสดงให้ดูการแสดงให้ดูพร้อมคำอธิบาย การตรวจสอบความเข้าใจและการฝึกปฏิบัติ เป็นต้น การเรียนรู้ด้านทฤษฎี เช่น การอธิบายการทำกิจกรรม การทดสอบการสรุป และการบรรยาย เป็นต้น 2) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบไม่มีโครงสร้าง เช่น การเรียนรู้จากปัญหา เป็นต้น 3) กลยุทธ์การเรียนรู้แบบกึ่งโครงสร้าง เช่น การถกแถลง กรณีตัวอย่างการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยรวมถึงการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ เช่น วัสดุ/อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ทักษะและเจตคติที่ดีสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ดังนั้น การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวิจัยทัศนคติและกลยุทธ์การบริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นยังต้องคำนึงถึงนโยบายการพัฒนาคุณภาพการอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบได้ระดับสากล โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นองค์กรหลักที่มุ่งมั่นผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการผลักดันให้วิสัยทัศน์และพันธกิจบรรลุตามเป้าหมายนั้น โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพให้มีคุณภาพมาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีภารกิจเกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพโดยคำนึงถึงคุณธรรมและความเป็นเลิศทางวิชาชีพ การพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ จะเน้นการผลิตกำลังคนให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างเครือข่ายและส่งเสริมความร่วมมือการผลิตและพัฒนากำลังคนให้ตรงตามความต้องการของประเทศ ต้องได้รับร่วมมือกับองค์กรที่ต้องการใช้กำลังคนตั้งแต่ภาคการผลิต เอกชน รัฐวิสาหกิจและชุมชน เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการอาชีวศึกษาทั้งในและต่างประเทศ นำไปสู่การกำหนดหลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอนในการผลิตกำลังคนได้ตรงกับความต้องการภาคการผลิตและความต้องการของผู้ใช้ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษาคุณภาพของการอาชีวศึกษา มีระบบการบริหารจัดการอาชีวศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะส่งผลต่อคุณภาพ การปฏิรูประบบ

ราชการ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และหา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในขณะที่ยกกฎหมายการอาชีวศึกษาได้ระบุ ถึงการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา ซึ่งต้องมีการพัฒนาระบบการบริหารและจัดการในรูปแบบสถาบัน การอาชีวศึกษาควบคู่ไปด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายโอกาสทางการศึกษาวิชาชีพและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งเน้นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาวิชาชีพให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาด้านวิชาชีพที่มี คุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา นอกกระบวน และการศึกษา ตามอัธยาศัย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การจัดการอาชีวศึกษาเพื่อสร้างเสริมความมั่นคงของรัฐ ส่งเสริมการ จัดการศึกษาในจังหวัดชายแดน ให้เป็นกลไกเสริมสร้างความสมานฉันท์สันติวิธีวิถีประชาธิปไตยบน พื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความเป็นอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ มีความร่วมมือระหว่าง ประเทศด้านการศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ พัฒนาการวิชาการ/วิชาชีพ เตรียมความพร้อมรองรับการเปิดเสรี การค้าในอนาคต โดยหวังผลให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาระดับภูมิภาคโดยเฉพาะสาขา ที่มีศักยภาพและความพร้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อให้การอาชีวศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตั้งแต่การพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เอื้อต่อการ เรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางวิชาชีพ การเชื่อมโยงการวิจัยกับกระบวนการจัดการเรียน การสอนวิชาชีพ มีกลไกนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง

จาก 6 ยุทธศาสตร์ที่กล่าวมา ในขณะนี้มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานในการผลิตและ พัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ให้มีปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ สามารถรองรับนโยบายการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของภาครัฐที่จะเกิดขึ้น และกำหนด นโยบายเชิงรุก เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี จึงเป็นภารกิจของอาชีวศึกษา ที่ต้องดำเนินงานตามกรอบข้อตกลงของประชาคมอาเซียน 10 ประเทศ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้น ภารกิจองค์กรต้องกำหนดทิศทางของการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดวิสัยทัศน์และ เป้าหมายรวมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกฝ่ายขององค์กรปฏิบัติงานภายใต้ทิศทางที่กำหนดไว้ อันจะนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์กร กระบวนการที่สำคัญของการจัดองค์กรทุกแห่ง คือ การวางแผน และการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน เริ่มตั้งแต่การกำหนดภารกิจหลัก ขององค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาว จนถึงการวิเคราะห์และการจัดวางกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องตอบคำถามอยู่ 3 ประการ

คือ องค์การจะก้าวไปทางไหน สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร และจะไปถึงจุดมุ่งหมายอย่างไร (Robert. 1999: 12) ได้กล่าวว่า ภารกิจหลักในการบริหารจัดการที่ประกอบไปด้วยคุณลักษณะของการวางแผน และกลยุทธ์ คือ การกำหนดแนวทางปฏิบัติ รวมถึงวิธีการที่จะดำเนินการไปตามจุดมุ่งหมาย ดังนั้น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ จึงหมายถึงรูปแบบที่เป็นการผสมผสานระหว่างเป้าหมายหลักขององค์กร นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์การ ช่วยให้้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและช่วยให้้องค์กรสามารถปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ดาวลิงก์ (Dowling, 2004: 19-36) กล่าวว่า การบริหารจัดการยุคใหม่จำเป็นต้องเน้นการเพิ่มอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพิ่มความมีประสิทธิภาพงานที่ดีขึ้น และพัฒนาความคิด การกระทำของผู้ปฏิบัติส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีความภักดีต่อองค์กร อันนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับผู้บริหารการจัดองค์กรยุคใหม่ ได้แก่ 1) การปรับโครงสร้างใหม่ โดยการหากำลังคนที่เหมาะสม ลดจำนวนชั้นการปฏิบัติงานภายในองค์กรทำให้สามารถบริหารบุคลากรได้อย่างคุ้มค่า 2) การรีออร์ปรับระบบเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาที่ดีขึ้น เช่น ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ และความเร็ว 3) การคิดใหม่ คือ การจัดองค์กรยุคใหม่จะให้ความสำคัญต่อแนวคิด โดยเฉพาะการเสริมสร้างวิธีการคิดแบบใหม่ๆ ของสมาชิกในองค์กร

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารงาน ปัจจุบันศาสตร์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้จึงต้องเลือกคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานแนวคิดและงานวิชาการหลายๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการบริหารองค์กร การเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กรถือว่าเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของบุคลากรในเชิงพฤติกรรม ซึ่งทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างดีที่สุดประหยัดที่สุด และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรมากที่สุด จุดมุ่งหมาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคตที่ต้องมีระดับความชัดเจนและความเฉพาะเจาะจงแตกต่างกันไปตามลำดับขั้น คือ วิสัยทัศน์ ภารกิจหรือพันธกิจ เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรถึงความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อช่วยให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร

การจัดการความรู้

การที่สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ประกอบไปด้วยข้อมูลและสารสนเทศมากมาย ทำให้ทิศทางในการแสวงหาความรู้เปลี่ยนแปลง การจัดการศึกษาตลอดจนเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมีผลต่อการปรับตัวของมนุษย์ การจะอยู่อย่างไรจึงจะมีความสุขและเข้าถึงวิถีทางที่แปรเปลี่ยนย่อมเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องปรับให้ทัน ด้วยเหตุที่สังคมโลกแคบลงด้วยเทคโนโลยีแต่ท่วมทับไปด้วยแหล่งความรู้ต่างๆ ทำให้

ต้องมีการจัดการความรู้เหล่านั้นให้เป็นระบบ สามารถเข้าถึงและเลือกใช้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

ความรู้ของมนุษย์ประกอบด้วย ความรู้ที่ถูกแยกออกจากคน “ความรู้สากล” เป็นความรู้ที่ถูกพิสูจน์ว่าเป็นจริงตามทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ เป็นความรู้ที่อยู่ในกระดาศ (explicit knowledge) และความรู้ที่มีอยู่ในคน (tacit knowledge)

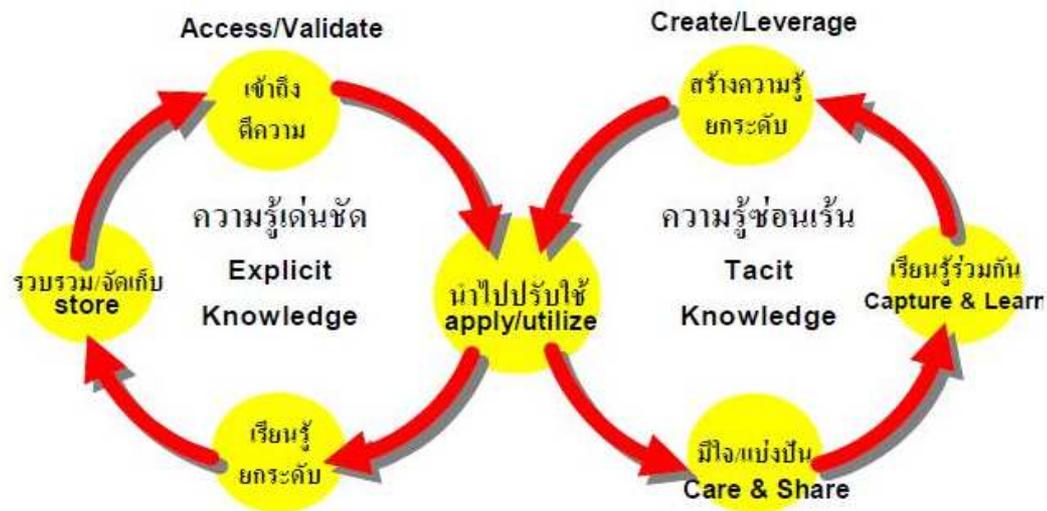
การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการ (process) ที่ดำเนินการร่วมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม การจัดการความรู้ในความหมายนี้ จึงเป็นกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่กิจกรรมของนักวิชาการหรือนักทฤษฎี แต่นักวิชาการหรือนักทฤษฎีอาจเป็นประโยชน์ในฐานะแหล่งความรู้ (resource person) หรือผู้อำนวยการความสะดวกรในการจัดการความรู้ โดยเป็นกระบวนการที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เป้าหมาย คือ การพัฒนางาน และพัฒนาคน โดยมีความรู้เป็นเครื่องมือ มีกระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ (วิจารณ์ พานิช, 2547) การจัดการความรู้ เป็นการจัดการสารสนเทศและความรู้ที่เป็นนามธรรม (Intangible asset) ที่องค์กรต้องการใช้เป็นส่วนสำคัญสำหรับสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร การจัดการความรู้ส่วนใหญ่มาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ (สมชาย นำประเสริฐชัย, 2546) การจัดการความรู้เป็นความสามารถในการเลือก การเข้าถึงและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หรือความมีความรู้ทักษะในการทำงานที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับเข้ากับทั้งนายจ้างและลูกจ้างที่เป็นการทำงานส่วนบุคคลและพฤติกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Bergeron, 2003)

การจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

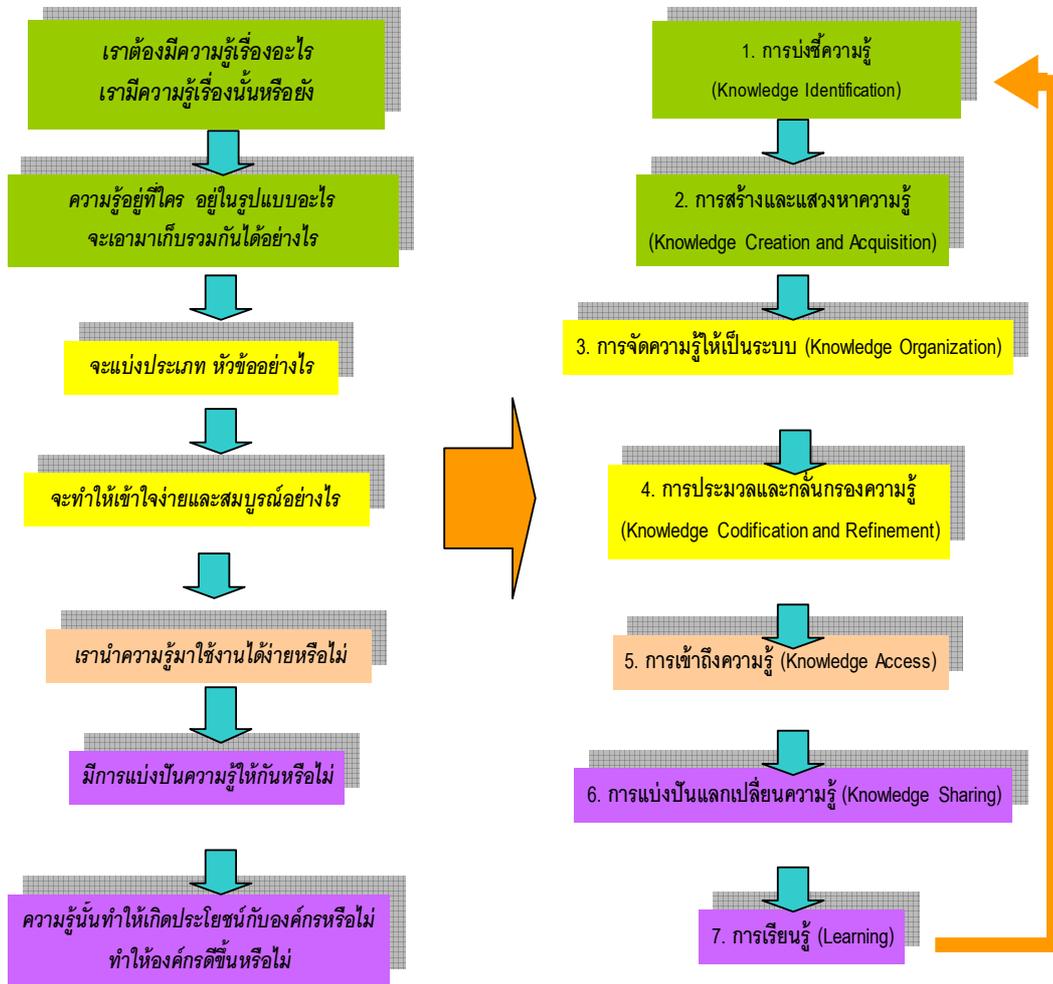


ภาพประกอบ 4 การจัดการความรู้
ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557ข)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 5 กระบวนการจัดการความรู้
ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557ข)

คุณธรรม 8 ประการสำหรับการจัดการความรู้

หลักสำคัญของการจัดการความรู้ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคนในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลากหลายรูปแบบที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กร

แห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด แต่สิ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ในการจัดการความรู้ คือ คุณธรรม 8 ประการ ดังนี้

1. ศีลธรรมพื้นฐาน ศีลธรรมพื้นฐานของสังคม คือ การเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ศีลธรรมพื้นฐานนี้จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การจัดการความรู้มีพื้นฐานอยู่ที่การให้คุณค่าแก่ความรู้ที่อยู่ในตัวคนทุกคน จึงเป็นรูปธรรมแห่งการปฏิบัติที่เคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคน

2. การไม่ใช้อำนาจ การใช้อำนาจจะไปปิดกั้นกระบวนการตามธรรมชาติ คือ การรับรู้ เรียนรู้ อกงาม ถักทอเครือข่าย เมื่อใช้อำนาจจะทำให้กระบวนการตามธรรมชาติบิดเบี้ยว เบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็น

3. การฟังอย่างลึก (deep listening) การนำความรู้ที่แฝงเร้นในตัวออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ต้องมีการคุยที่เน้นการฟังอย่างลึก ไม่ใช่โต้เถียงกันโดยหวังเอาชนะ การฟังอย่างลึกและเงียบจิตใจสงบ มีสติจดจ่ออยู่กับสิ่งที่ได้ยินจะทำให้เกิดปัญญา

4. วิธีการทางบวก คือ เอาความสำเร็จ ความภาคภูมิใจของสิ่งที่เคยทำด้วยดีเป็นตัวตั้ง นำมาเห็นคุณค่าและชื่นชม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อยอดให้งดงามและมีประโยชน์ยิ่งขึ้น วิธีการทางบวกทำให้มีความปิติ มีกำลังใจ มีความสามัคคี และมีพลังสร้างสรรค์ที่จะเคลื่อนตัวต่อไปในอนาคต

5. การเจริญธรรมะ 4 ประการ ที่เกื้อหนุนการเรียนรู้ร่วมกัน ปกติมนุษย์เรียนรู้ร่วมกันยากเพราะกิเลส เช่น ความโกรธ ความเกลียด อหังการ การจะเรียนรู้ร่วมกันควรเจริญธรรมะ 4 ประการ ได้แก่ ความเอื้ออาทร ความเปิดเผย ความจริงใจ และความเชื่อถือไว้วางใจกัน

6. การเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติ (interactive learning through action) เป็นอิทธิปัญญา ความรู้ในตัวคนเป็นความรู้ที่เนื่องด้วยการปฏิบัติและการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันทำให้ให้การปฏิบัติบางสิ่งบางอย่างเป็นผลสำเร็จ

7. การถักทอไปสู่โครงสร้างใหม่ขององค์กรและสังคม การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้บุคคลทั้งโดยตัวบุคคลหรือภายในองค์กรเดียวกันหรือข้ามองค์กรเข้ามาเชื่อมโยงกันด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่การบังคับ แต่เชื่อมโยงด้วยการเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน เกิดเป็นเครือข่ายทั้งภายในองค์กรและข้ามองค์กร

8. การเจริญสติในการกระทำ การเจริญสติ คือ การรู้ตัว ทำให้จิตใจสงบ มีอิสรภาพ เพราะหลุดพ้นจากความบีบคั้น สัมผัสความจริงได้ ควบคุมความคิด การพูดและการกระทำได้ ทำให้เกิดความสำเร็จ เป็นความงาม ความดี และความสุข

รูปแบบประยุกต์สำหรับการจัดการความรู้

1. โมเดลปลาทู

โมเดลปลาทูมีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ ส่วนเป้าหมาย (หัวปลา) ส่วนกิจกรรม (ตัวปลา) และ ส่วนการจดบันทึก (หางปลา)

“หัวปลา” (Knowledge Vision: KV) หมายถึง ส่วนเป้าหมาย ได้แก่ ทัศนคติ ความมุ่งมั่น วิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ โดยก่อนที่จะทำการจัดการความรู้ ต้องตอบให้ได้ว่า “เราจะทำ KM ไปเพื่ออะไร” โดย “หัวปลา” นี้จะต้องเป็นของผู้ดำเนินกิจกรรม KM ทั้งหมด ผู้รับผิดชอบส่วนอื่นๆ คอยช่วยเหลือ

“ตัวปลา” (Knowledge Sharing: KS) หมายถึง ส่วนกิจกรรม ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งผู้ดำเนินกิจกรรมจะมีบทบาทมากในการช่วยกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ซ่อนเร้นที่มีอยู่ในตัว “พร้อมอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แบบเป็นทีม ให้เกิดการหมุนเวียนความรู้ ยกกระดับความรู้ และเกิดนวัตกรรม

“หางปลา” (Knowledge Assets: KA) เป็นส่วนของ “คลังความรู้” หรือ “ขุมความรู้” ที่ได้จากการเก็บสะสม “เกร็ดความรู้” ที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ตัวปลา” ซึ่งเราอาจเก็บส่วนของ “หางปลา” นี้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การจดบันทึก เป็นการจดบันทึกความรู้ เทคนิค เคล็ดลับในการทำงานที่ได้มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ควบบันทึกในหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ผังมโนทัศน์ (Mind Map) และรูปแบบอื่นๆ ให้สมาชิกในองค์กรเข้าถึง เขาไปปรับใช้ได้ตลอดเวลา และเก็บคลังความรู้เหล่านี้ในรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology-ICT) ซึ่งเป็นการสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นความรู้ที่เด่นชัด นำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนหมุนเวียนใช้ พร้อมยกระดับต่อไป

2. โมเดลปลาตะเพียน

“โมเดลปลาตะเพียน” เป็นบทขยายของ “โมเดลปลาทู” ซึ่งเปรียบเสมือนเป็น “หัวปลาใหญ่” เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานร่วมกันกำหนด ที่เรียกว่า วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) หรือทัศนคติความมุ่งมั่นร่วม (Common Purpose) หรือเป้าหมายร่วม (Common Goal) เมื่อร่วมกันกำหนดแล้วก็ร่วมกันดำเนินการตามเป้าหมายนั้น เปรียบเสมือนการที่ “ปลาเล็ก” ทุกตัว “ว่ายน้ำ” ไปในทิศทางเดียวกัน โดยที่แต่ละตัวมีอิสระในการ “ว่ายน้ำ” ของตนเอง ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ “บริหารหัวปลา” และคอยดูแล “บ่อน้ำ” ให้ “ปลาเล็ก” ได้มีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ของตนในการ “ว่ายน้ำสู่เป้าหมายร่วม” ทุกหน่วยงานย่อยเองก็ต้องคอยตรวจสอบว่า “หัวปลาเล็ก” ของตนหันไปทางเดียวกับ “หัวปลาใหญ่” ขององค์กรหรือไม่ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2557ข)

การจัดการถ่ายทอดความรู้

บุญสม วราเอกศิริ (2535) ได้รายงานถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. เป็นวิธีการส่งเสริมที่ทำได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
2. สามารถตอบสนองความต้องการ และความสนใจของบุคคลเป้าหมายได้เฉพาะเรื่อง เฉพาะกลุ่ม ทำให้แก้ปัญหาได้ตรงจุดและทันต่อเหตุการณ์
3. ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม มีโอกาสเรียนรู้ภายใต้การแนะนำดูแลของผู้สอนทำให้มีการเน้นย้ำ (Reinforcement) หากสงสัยมีการซักถามได้ทันที ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติ
4. ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีเจตคติ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ครอบครัว และชุมชนต่อไป
5. ประหยัดเวลาในการเรียนรู้ โดยลดขั้นตอนการผลิตของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

สเตตัน (Staton. 1960) ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการฝึกอบรม ซึ่งเป็นปัจจัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 3 ประการ คือ

1. ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะกระทำและในการกระทำนั้น จะกระทำอย่างไร
2. ทักษะ หมายถึง ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ที่ได้รับระหว่างการฝึกอบรมไปปฏิบัติได้โดยถูกต้อง
3. เจตคติ หมายถึง ความต้องการหรือความตั้งใจที่จะนำความรู้นั้นๆ ไปใช้ในทางปฏิบัติโดยให้เกิดผลสำเร็จ

กุลธน ธนาพงศธร (2530) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้ 4 ประการ ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 2 นัย ดังนี้
 - 1.1 หมายถึง การฝึกอบรมหลังจากที่ได้คัดเลือกหรือผ่านการสรรหาแล้ว
 - 1.2 หมายถึง การฝึกอบรมก่อนเข้าห้องทำงาน เช่น การฝึกอบรมในโรงเรียน วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่างๆ
2. การปฐมนิเทศ (Introduction / Orientation) มีความมุ่งหมายเพื่อต้อนรับหรือแนะนำผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ได้ทราบ และเข้าใจเรื่องราวต่างๆ โดยทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ
3. การฝึกอบรมหลังเข้าทำงานแล้ว (In-Service Training) เมื่อบุคคลเข้าทำงานอยู่ในองค์การมาได้ระยะหนึ่ง จึงทำการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร

4. การฝึกอบรมก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Pre-Promotional Training) เป็นการฝึกอบรมที่ให้แก่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น หรือโอนย้ายไปสู่ตำแหน่งใหม่ ซึ่งมีลักษณะงานต่างไปจากตำแหน่งเดิม

กรีซ อัมโกชน (2540) กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอันเหมาะสมและเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อันจะยังให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่” และมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง

2. การกระทำทั้งหมดก็มุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ

2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น

2.2 เพิ่มพูนทักษะ (Skills) หรือความชำนาญเพื่อบรรเทา การสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสิทธิภาพ

2.3 เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitudes) เพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยและเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น

3. เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของบุคคล อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

อัมพร ศุภชาติวงศ์ (2542) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม ดังนี้

1. เพิ่มผลผลิต
2. ลดการควบคุมดูแล
3. สร้างความพอใจในการทำงาน
4. เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง
5. ลดอุบัติเหตุเกิดจากผู้ปฏิบัติขาดทักษะและทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน
6. เพื่อความมั่นคงและยืดหยุ่นในองค์กร
7. ลดต้นทุนองค์กร

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน ส่วนการให้การศึกษาเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลให้เขามีความรู้ ทักษะ และเจตคติในเรื่องต่างๆ อย่างกว้างๆ และมุ่งหมายที่จะให้ผู้ได้รับการศึกษามีความสามารถนำไปเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพและการมีชีวิตอยู่ในสังคมสำหรับการพัฒนาบุคคลนั้นมีความสามารถครอบคลุมทั้งการฝึกอบรม การให้การศึกษา การสอนแนะและวิธีอื่นใดที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ หากการพัฒนาบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเรื่องเฉพาะทางมากขึ้นเท่าใดก็จะมีแนวโน้มที่จะเป็นการฝึกอบรมมากเท่านั้นด้วย

การพัฒนาบุคลากร

ความหมายของการพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548: 174) กล่าวว่าความหมายของการพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไป ที่นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นตรงกัน หมายถึง การจัดประสบการณ์เรียนรู้อย่างเป็นระบบในห้วงเวลาที่กำหนดเพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นผลดีอันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์กร

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 80) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความถนัด ทักษะและความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงานและจะต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ก็เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานของสถาบันและเพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ที่ปรารถนาจะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวมาพอจะสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ การเพิ่มความถนัดทักษะ ความสามารถเฉพาะอย่าง หรือเรียกได้ว่าการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงขึ้น

ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล เพราะการดำเนินงานขององค์กรจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทั้งจากสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ การขยายงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และ

การเมือง หากไม่มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

แนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาบุคลากร

แนวความคิดของการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองและรองรับต่อการท้าทายของความเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับขององค์กร หลายองค์กรได้นำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันและพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวทาง หรือรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

การพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินงาน 3 แนวทาง (ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2548) ดังนี้

1. การให้การศึกษา/เรียนรู้ เป็นการปลูกฝังคุณค่า และทัศนคติการเติมความรู้ การใช้วิจารณ์ญาณ ความเข้าใจและปัญหา การให้การศึกษา มักทำผ่านการศึกษาในสถานศึกษา ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การให้การศึกษาอาจทำโดยการให้ทุน อนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตรระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ไปศึกษาระดับปริญญา และหลังปริญญา การให้การศึกษาจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญทั้งขององค์กรและตัวบุคคลเอง

2. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ซึ่งมักเป็นกิจกรรมที่มุ่งสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงานและหัวหน้างาน และเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเสริมสร้างทักษะ ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย

3. การพัฒนาบุคลากร เป็นการดำเนินงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มและขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนทั้งในงานและในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ การเป็นพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงาน การจัดทัศนศึกษา ดูงาน และมอบหมายให้ประชุมแทน หรือให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมต่างๆ

กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ (อรุณรักรธรรม. 2540) คือ

1. การฝึกอบรม มีจุดเน้นที่งานของบุคคลในขณะนั้นที่จะต้องเรียนรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน เพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ หรือทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หรืองานที่มีความยากมากขึ้น

2. การศึกษา มีจุดเน้นที่ตัวบุคคล เป็นการเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมในการทำงานตามความต้องการขององค์การในอนาคต

3. การพัฒนา มีจุดเน้นที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์การที่ความต้องการเจริญเติบโต มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์การ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์การ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรยังสามารถแบ่งตามประเภทของการจัดการอบรมได้ 2 ประเภท คือ

1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่หน่วยงานเป็นผู้จัด เช่น การประชุม นิเทศ การศึกษา จากคู่มือ

2. การพัฒนาที่บุคลากรเป็นผู้ดำเนินการเอง เช่น การอ่านจากตำรา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

โดยแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ ยังแบ่งออกได้ 2 แบบ คือ แบบเป็นทางการ และแบบเป็นทางการ ซึ่งแบบเป็นทางการจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรค่อนข้างน้อย องค์การจึงต้องมีมาตรการหรือแนวทางการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถอยู่กับองค์กรได้นานๆ วิธีการรักษาคนให้อยู่กับองค์กรสามารถทำได้โดย

ระยะเริ่มต้น (ระยะ 0-6 เดือน) การจัดโครงการให้ความรู้พื้นฐานต่างๆ เช่น การทำความรู้จักองค์กร การสร้างความรู้สึกรักความเป็นเจ้าของ การคัดสรรพี่เลี้ยงดูแล การปลูกฝังทัศนคติที่ดี และการมอบหมายงานให้ตรงสมรรถนะ

ระยะที่สอง (6 เดือน-1 ปี) ต้องมีการดำเนินงานทดสอบสิ่งใหม่ๆ การมอบอำนาจดึงเข้ามาร่วมคิด และเสริมแรงทางบวกในการทำงาน

ระยะที่สาม (1-2 ปี) ต้องส่งเสริมให้เกิดการคิดนอกกรอบ และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ

ระยะที่สี่ (เกิน 2 ปี) ต้องสร้างขวัญกำลังใจโดยการเปลี่ยนหน้าที่ให้ทำตำแหน่งงานที่เหมาะสม

ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การพัฒนา และการให้การศึกษาบุคลากร

การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนา กล่าวคือ การจัดประสบการณ์การเรียนรู้แก่บุคลากร เพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความงอกงามเติบโตทางจิตใจ การพัฒนาบุคลากร

จึงเป็นสิ่งที่มีความหมายระยะยาว และมุ่งหวังผลในด้านการช่วยให้บุคลากรมีความงอกงามเติบโตมากกว่า การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น และการแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่การฝึกอบรมให้ความสำคัญ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย รูปแบบและวิธีหลายชนิด ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน การดูงาน การสอนงาน การให้ การศึกษา ทั้งในแง่การส่งบุคลากรไปเรียนในสถานศึกษา หรือเรียนด้วยตนเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิต การทำงาน การส่งเสริมสุขภาพและกีฬา เป็นต้น ดังนั้น การฝึกอบรมจึงมีความหมายที่แคบกว่าการพัฒนาบุคลากร และอาจถือได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักที่มีการกระทำประจำในการพัฒนาบุคลากรขององค์การ

การฝึกอบรมกับการศึกษาจะมีส่วนแตกต่างกันในบางประการ ได้แก่ ด้านจุดมุ่งหมาย การศึกษามุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้พื้นฐาน เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและมีความก้าวหน้าในการทำงาน แต่การฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์การ วิธีการจัดการศึกษาส่วนใหญ่จัดอย่างเป็นทางการโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ ส่วนการฝึกอบรมมักจัดโดยองค์การต่างๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (ชูชัย สมितिไกร. 2549: 6)

การพัฒนาบุคลากรเชิงระบบ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. สิ่งนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนนโยบายและแนวความคิดในการบริหารงานพัฒนาบุคลากร วิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งหน่วยงานทุ่มเทหรือใส่เข้าไปในระบบการพัฒนาบุคลากร

2. กระบวนการพัฒนาบุคลากร (Process) หมายถึง การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในลักษณะอื่นๆ เช่น การมอบหมายงาน การหมุนเวียนหน้าที่การงาน

3. ผลลัพธ์ (Output) คือ บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะส่งผลกระทบต่อ เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรต่อไปอีก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน เป้าหมายขององค์การ และเป้าหมายของบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การแข่งขันในระดับประเทศและระดับโลกที่สูงขึ้น ความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง

2. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

2.1 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ควรมีเจตคติที่ดี และเข้าใจวัตถุประสงค์ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นจะเรียนรู้ และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2 ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ ต้องแจ้งความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทราบทุกครั้ง แจ้งเหตุผลในการคัดเลือกบุคคลให้ร่วมกิจกรรม ให้ความสนใจและอำนวยความสะดวก

3. เป้าหมายขององค์การ เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในองค์การ เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายตัวขององค์การ

4. เป้าหมายของบุคคล เพื่อความก้าวหน้า เพื่อเรียนรู้งาน เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เพื่อเข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์การ เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนากำลังคนในองค์กร เกิดจากปัจจัยหลายประการ กล่าวคือ

1. การเปลี่ยนแปลงขององค์การ องค์การทุกองค์การย่อมมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จำเป็นที่จะต้องพัฒนามนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลในองค์การให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการบริหารงานให้เหมาะสมกับฐานะตำแหน่งที่เพิ่มพูนขึ้น หรือมีการรับคนใหม่ก็ต้องฝึกอบรมให้ทราบถึงวิธีการทำงานลักษณะของงานและรู้จักองค์การให้ดียิ่งขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีได้เจริญรุดหน้าไปมาก โดยเฉพาะด้านเครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ องค์การจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ จึงก่อให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนามนุษย์ขององค์การให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ เหมาะสมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเครื่องจักรกลใหม่ๆ เหล่านี้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สภาพแวดล้อมภายนอก คือ สภาพของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งเข้ามามีผลกระทบต่อองค์การมาก องค์การจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านี้ เพื่อความอยู่รอดขององค์การเอง หรือให้ได้ความกระทบกระเทือนน้อยที่สุด

4. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร พฤติกรรม หมายถึง กิริยาที่แสดงออก เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจากภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสม หรือจากความเคยชินที่ได้รับจากประสบการณ์ สำหรับในองค์การแล้ว ความต้องการของคน คือ ต้องการความมั่นคง ความพอใจในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน การได้รับความยกย่องนับถือ การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถความเสมอภาค ความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ และการพัฒนาบุคคลที่เป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าวของบุคคลได้ เพราะการพัฒนาบุคคลจะช่วยให้บุคคลมีความรู้

ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีขึ้นมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงาน เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้ร่วมงานและ บรรลุความต้องการต่างๆ ในที่สุด

ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคล

1. การพัฒนาบุคคลช่วยให้ระบบวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะเมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรมก็จะสามารถนำเทคนิค และวิธีการใหม่ๆ ไปใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และมีการติดต่อประสานงานดีขึ้น
2. การพัฒนาบุคคลากรเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด เพราะเมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองเสียหายย่อมลดน้อยลง
3. การพัฒนาบุคคลช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี และลดเวลามากกว่าต้องทำงานและเรียนงานไปพร้อมกัน
4. การพัฒนาบุคคลช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา เพราะเมื่อได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น
5. การพัฒนาบุคคลเป็นการแนะแนวทางในความก้าวหน้าของบุคคลทางหนึ่ง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วย่อมจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และแยกย้ายความก้าวหน้า (อรุณ รักรธรรม: 2540)

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2542: 17) กล่าวว่า บทบาทการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมเป็นเพียงหน่วยสนับสนุนขององค์การตามกฎหมายในฐานะเป็นวิธีที่จะช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์การ จำเป็นที่จะต้องบูรณาการอย่างใกล้ชิดกับการวางแผนจัดการและการตัดสินใจร่วมกับผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เพื่อบรรลุความสามารถในทำกำไร คุณภาพ และเป้าหมายอื่นๆ ขององค์การ

ชินภัทร ภูมิรัตน (2547: 56-57) ได้ศึกษาความหมายของความร่วมมือจากบุคคลากรทางการศึกษา โดยการศึกษาค้นคว้าว่าความร่วมมือสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ความร่วมมือ หมายถึง การทำงานร่วมกันและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบุคคลากร ในการวางแผน การแบ่งปัน และการบรรลุเป้าหมายของกิจกรรม ส่วนตัวบ่งชี้ของความร่วมมือของบุคคลากร ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การแบ่งปัน (Sharing) และ 3) การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ดังนั้น การจัดการอาชีวศึกษาจึงเน้นกำลังคนและการฝึกอบรมวิชาชีพ ซึ่งต้องจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาให้ผู้รับการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ

ในทางปฏิบัติและมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ โดยมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. การศึกษาในระบบ เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เน้นการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันเป็นหลัก โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาการวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2. การศึกษานอกระบบเป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ วิธีการศึกษา ระยะเวลา การวัดและการประเมินผลที่เป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การศึกษาระบบทวิภาคีเป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่เกิดจากข้อตกลงระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันกับสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องการจัดหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล โดยผู้เรียนใช้เวลาส่วนหนึ่งในสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบัน และเรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการผลิตและพัฒนากำลังคน สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดการศึกษาตามวรรคหนึ่งในหลายรูปแบบรวมกันก็ได้ ทั้งนี้สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันนั้นต้องมุ่งเน้นการจัดการศึกษาระบบทวิภาคีเป็นสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2551: 28)

การพัฒนาการปฏิบัติการ

สภาพแวดล้อมด้านกฎหมายและการปฏิรูปการศึกษา มีแนวทางการศึกษาในแง่มุมต่างๆ เช่น เป้าหมาย นโยบาย กฎระเบียบ โครงสร้าง ขั้นตอนกระบวนการในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น การศึกษาสภาพแวดล้อมและกฎหมายก็เป็นการศึกษาองค์การในแง่มุมหนึ่ง ซึ่งมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ และบรรทัดฐานที่เชื่อมโยงบุคลากรในองค์การเข้าด้วยกัน และค่อยพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ บุคลากรในองค์การยึดเป็นแบบอย่างและถือปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การนั้น ดังคำกล่าวของ วิทยากร เชียงกูร (2541: 32) เรื่องการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้มีการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้จึงได้มีการออกกฎหมายการศึกษา ซึ่งได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เนื้อหาสาระส่วนใหญ่จะเน้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดคุณภาพเป็นสำคัญ ในการดำเนินงานนับว่ามีอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การศึกษาไทยยังไม่สามารถไปสู่เป้าหมายปลายทาง เนื่องมาจากการขาดผู้นำที่เข้มแข็งและมีวิสัยทัศน์ที่จะปฏิรูป ประชาชนยังไม่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ขาดการมีส่วนร่วม แต่อุดมการณ์ที่สำคัญในการจัดการการศึกษาภายใต้มาตรฐานการศึกษาด้านอาชีวศึกษา คือ การพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดคุณภาพตามสมรรถนะอาชีพที่กำหนดไว้โดยจัดในสถานศึกษาของรัฐ

สถานศึกษาของเอกชน สถานประกอบการ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาชาติ ปรัชญาการอาชีวศึกษา ภายใต้การสนับสนุนทรัพยากรตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพให้มีศักยภาพ ในการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา จึงได้มีการกำหนด มาตรฐาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผล สำหรับการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา จำนวน 6 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 สถานศึกษาควรจัดการพัฒนาผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาในเรื่อง ความรู้และทักษะวิชาชีพตามหลักสูตรที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี นำหลักการด้าน คณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้ มีทักษะในการใช้ภาษาสื่อสาร ทักษะการ ใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการศึกษาค้นคว้าและปฏิบัติงานวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม

มาตรฐานที่ 2 สถานศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โดย ร่วมมือกับสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของ ตลาดแรงงาน จัดระบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองตาม ธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและเพียงพอในแต่ละสาขาวิชา จัดสถานที่เรียน สถานที่ฝึกปฏิบัติงาน สถานที่ศึกษาค้นคว้าให้เหมาะสมกับสาขาวิชาในสถานศึกษา

มาตรฐานที่ 3 สถานศึกษาควรกำหนดแนวทางในการดูแลผู้เรียนและกิจกรรม โดย จัดทำระบบการดูแลให้คำปรึกษาผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จัดกิจกรรมส่งเสริมด้าน วิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีงามในวิชาชีพ รวมทั้งด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณี และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประกอบ การและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ

มาตรฐานที่ 4 สถานศึกษาควรมีการบริการวิชาชีพสู่สังคม โดยต้องมีการบริการวิชาชีพ ที่เหมาะสมตรงความต้องการของชุมชน สังคม องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาประเทศอย่าง ต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 5 สถานศึกษาควรมีการจัดการเกี่ยวกับนวัตกรรมและการวิจัยเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้มีการสร้างและพัฒนา นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ งานวิจัย และโครงการที่นำไปใช้ในการพัฒนา การเรียนการสอน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

มาตรฐานที่ 6 ผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำและการจัดการศึกษาในสถานศึกษาโดยควร ใช้ภาวะผู้นำและการมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการผสมผสานความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา และหน่วยงาน หรือบุคลากรภายนอกให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ควรจัดระบบการดูแล

บุคลากรของสถานศึกษาด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามจรรยาบรรณมาตรฐานวิชาชีพ มีระบบสารสนเทศ และการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาสถานศึกษาอย่างเหมาะสม

จึงสรุปได้ว่า ปัจจุบันวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน มีวิธีการบริหารอาชีวศึกษาให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ และผลักดันให้กลายเป็นรูปธรรม พัฒนาการปฏิบัติการทั้งอาจารย์ ผู้สอนและนักเรียนให้มีทั้งความรู้ความสามารถและมีทักษะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ การกำหนดนโยบายเชิงรุก พัฒนาคุณภาพการศึกษามีมาตรฐานเทียบได้ในระดับสากล และปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาพัฒนาการเรียนการสอน มีการขยายระบบทวิภาคี ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น

ผลลัพธ์จากการดำเนินการ

ผลจากกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติการในระดับองค์กร หน่วยงานและระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานกระบวนการความต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2557) เริ่มตั้งแต่

1. การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางการ ยุทธศาสตร์ขององค์กร
2. การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น
4. การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และ
5. การนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

เครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง เครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศที่หน่วยงาน ใช้ติดต่อและรับส่งข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องในการให้บริการ หมายถึง การเกิดความผิดพลาดจำนวนน้อยสุดในเครือข่ายสารสนเทศของผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดผลเสียหายต่อเนื่องไปยังบริการ

มาตรการรักษาความปลอดภัย หมายถึง การกำหนดแผนวิธีการ กลไก แนวปฏิบัติหรือแนวทางในการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเพื่อป้องกันหรือลดความเสียหายที่จะเกิดจากการบุกรุก โจมตีขโมยกพร่องจากการใช้งานเครือข่าย หรือเหตุที่ก่อให้เกิดความเสียหายอื่นๆ

ระบบป้องกันการโจมตีของเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย อุปกรณ์ กลไก หรือซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจจับและป้องกันการโจมตีระบบเครือข่าย อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย และอุปกรณ์จัดการการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย

ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลประโยชน์ คุณประโยชน์ คุณค่า คุณลักษณะ ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะหรือลูกค้าที่รับบริการหรือ ใช้ประโยชน์จากผลผลิต

องค์ประกอบผลลัพธ์ 1) กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าเฉพาะคือใคร 2) ผลประโยชน์เฉพาะ คุณค่าที่ได้รับเป็นอย่างไร 3) ต้องทอดระยะเวลาให้กลุ่มเป้าหมายได้ใช้ประโยชน์จากผลผลิต

เรมวอล นันท์ศุภวัฒน์ (2557) ให้ความหมายว่า ผลที่ตามมาภายหลังจากการนำผลผลิตไปใช้ประโยชน์ หรือหมายถึง ผลผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับ โครงการ เป็นผลที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ติดตามมา หรือหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมาผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ และสาธารณชน

การจัดการผลลัพธ์ (Outcomes management) ออกแบบการทำงานร่วมกันกับทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้การดูแลที่มีคุณภาพ ลดการทำงานที่แยกส่วน ส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และประหยัดค่าใช้จ่าย

การกระจายข้อมูลวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมที่มีความสมบูรณ์และถูกต้อง แต่เป็นลักษณะของการกระจายข้อมูลที่เป็นศูนย์กลางขององค์กรจากการเรียนรู้ คือ วิธีการที่หน่วยงานที่มีข้อมูลและหน่วยงานที่ต้องใช้ข้อมูลนี้สามารถค้นหาข้อมูลจากที่อื่นๆ อย่างรวดเร็ว และข้อมูลได้มีการสำรวจ การตีความข้อมูลเป็นกระบวนการขององค์กรมากกว่ากระบวนการของแต่ละบุคคลที่ต้องทำงานเชิงประจักษ์เพื่อความก้าวหน้าที่ต่อไป ซึ่งข้อมูลในหน่วยความจำขององค์กรมีความจำเป็นอย่างมากในความต้องการของการตรวจสอบอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความเข้าใจเป็นพิเศษด้านการพัฒนาเรียนรู้ขององค์กรและการตัดสินใจ (Huber. 1991)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557ก) ให้ความหมายผลลัพธ์ทางธุรกิจไว้ว่า เป็นการประเมินผลการดำเนินการขององค์กร และการปรับปรุงทางธุรกิจที่สำคัญๆ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล และผลด้านการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังประเมินผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่งด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางด้านการจัดการด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของผู้จัดการในการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ หรือนำทาง และการควบคุม โดยมีผู้ให้นิยามและความหมายไว้ ดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) เป็นคำที่มักนิยมใช้ร่วมกับคำว่า วิทยาศาสตร์ รวมเป็น วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อมีการกล่าวถึงเรื่องของเทคโนโลยี คนส่วนมากก็จะนึกถึงเครื่องจักร หรือหุ่นยนต์ที่ทันสมัย เป็นอันดับแรก แต่ความเป็นจริงแล้วเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กันมาก เราสามารถให้คำนิยามได้ว่า “เทคโนโลยี คือ การใช้ความรู้ เครื่องมือ ความคิด หลักการ เทคนิค ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนถึงผลงานทางวิทยาศาสตร์ รวมถึงสิ่งประดิษฐ์และวิธีการมาประยุกต์ใช้ในระบบการทำงาน เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมให้กับมวลมนุษยชน”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ “วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม” หรือจะกล่าวได้อย่างง่ายๆ ก็คือ เทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้นั่นเอง ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ ทำให้มนุษย์สามารถควบคุมและปรับสภาพแวดล้อมของธรรมชาติ ทำให้เกิดสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายมหาศาลต่อการดำรงชีวิต เช่น ไฟฟ้า เครื่องยนต์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน. 2539)

ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีนั้นมีใช้ทั้งในภาษาละตินและภาษากรีก ในภาษาละตินมีคำว่า Texere หมายถึง การสาน (to weave) หรือการสร้าง (to construct) ในภาษากรีกมีคำว่า Technologia หมายถึง การกระทำอย่างมีระบบ (systematic treatment) นอกจากนี้ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีไว้หลายท่าน

พัทธนันท์ หรรษาภิรมย์โชค (2558) กล่าวว่า เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ หมายถึง การนำแนวคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการ และระบบงานที่นำมาใช้ในการขยายขีดความสามารถของมนุษย์ ช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นไปในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการยกระดับการเรียนรู้ของบุคลากร เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการระบบงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในงานเพื่อการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบของสารสนเทศต่างๆ ที่

สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและใช้เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ต่อยอดของบุคลากรที่สามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การจัดทำระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตได้

2. การจัดทำฐานข้อมูลความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร เพื่อใช้ในการแสวงหาความรู้ของบุคลากร โดยมีการจัดระบบข้อมูลให้ง่ายต่อการนำไปใช้ เช่น เป็น “วิธีปฏิบัติงาน” (Practices or Knowledge) ในด้านต่างๆ โดยบุคลากรมีการบันทึกความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. การจัดทำระบบปฏิบัติการการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น การประชุมผ่านโมบาย (Mobile) การค้นหางานวิจัยผ่าน Application การประเมินผล/การสำรวจความคิดเห็นผ่านมือถือ เป็นต้น

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม สื่อมัลติมีเดียมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร

บราวน์ (Brown. 1980) กล่าวว่า เทคโนโลยี เป็นการนำวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้บังเกิดผลประโยชน์

เดล (Dale. 1987) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยี เป็นแผนการหรือวิธีการทำงานอย่างมีระบบเพื่อให้บรรลุผล เช่นเดียวกับ Webster's New Collegiate Dictionary ของ Merriam ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยี เป็น 1) วิทยาศาสตร์ประยุกต์ 2) วิธีการทางเทคนิคที่มุ่งให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน Dictionary of Education ของ กูด (Good. 1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานได้ผลตามเป้าหมายได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว
2. เกิดผลิตภาพ (Productivity) ทำให้เกิดผลผลิตสูงสุด ได้ประสิทธิผลสูงสุด
3. เกิดการประหยัด (Economy) ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ลงทุนน้อยแต่ได้ผลมาก

ประเทศไทยได้เห็นความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่อง เช่น การตราพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าในปี พ.ศ. 2514 และจัดตั้งกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงานแห่งชาติขึ้น ในปี พ.ศ. 2522 ให้ทำหน้าที่หลักในการเผยแพร่และพัฒนา ผลงานทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการพัฒนา ประเทศอย่างมาก ตัวอย่างของเทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อประเทศไทย (กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 2557) พอสรุปได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต ทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มขึ้น ประหยัดแรงงาน ลดต้นทุน และรักษาสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีสำคัญที่มีบทบาทต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสาร เทคโนโลยีชีวภาพและพันธุกรรม วิศวกรรม เทคโนโลยีเลเซอร์ การสื่อสาร การแพทย์ เทคโนโลยีพลังงาน เทคโนโลยีวัสดุศาสตร์ เช่น พลาสติก แก้ว วัสดุก่อสร้าง และโลหะ เป็นต้น

2. เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาด้านการเกษตร ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงพันธุ์ เป็นต้น เทคโนโลยีมีบทบาทในการพัฒนาอย่างมาก แต่ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนาจะต้องศึกษาปัจจัยแวดล้อมหลายด้าน เช่น ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ความเสมอภาคในโอกาส และการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เกิดความ ผสมกลมกลืนต่อการพัฒนาประเทศชาติและ ส่วนอื่นๆ อีกมาก

ประเภทของนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

อุไร ถาวรงามยิ่งสกุล (2528: 8-9) ได้แบ่งนวัตกรรมทางการศึกษาออกเป็น 5 ประเภท คือ 1) นวัตกรรมหลักสูตร (Curriculum Innovation) หมายถึง แนวความคิดหรือกระบวนการใหม่ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงทางด้านหลักสูตร รวม 3 เรื่อง ได้แก่ หลักสูตร บูรณาการ (integrated curriculum) หลักสูตรเอกัตภาพ (individulized curriculum) หลักสูตรกิจกรรม หรือประสบการณ์ (activity or experience curriculum) 2) นวัตกรรมการสอน (instructional innovation) หมายถึง แนวคิดหรือกระบวนการใหม่ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในด้าน การเรียนการสอน รวม 15 เรื่อง ได้แก่ การสอนโดยใช้เพื่อนช่วยสอน (peer tutoring) การสอนเป็นรายบุคคล (individualized instruction) การใช้บทบาทสมมติ (role play) การสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ (group process) การสอนแบบ รอบรู้ (mastery learning) การสอนซ่อมเสริม (remedial teaching) การสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ (learning center) การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง (simulation) การสอนแบบสืบสวนสอบสวน (inquiry method) การสอนแบบโครงการส่งเสริมสมรรถภาพทางการสอน (reduced instruction time) การสอนโดยใช้ชุด การสอน (instruction package) การสอนแบบโครงการ (project techniques) การได้วาที่ธรรมชาติ 3) นวัตกรรมสื่อการศึกษา (educational media innovation) หมายถึง แนวความคิดหรือกระบวนการใหม่

ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในด้านการศึกษาการสอนรวม 3 เรื่อง ได้แก่ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา (educational television) วิทยุโรงเรียน (school broadcast) บทเรียนสำเร็จรูป (programmed instruction) 4) นวัตกรรมการวัด (measurement innovation) หมายถึง แนวความคิดหรือกระบวนการใหม่ๆ ตลอดจน สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการวัดผลและประเมินผลการศึกษา รวม 7 เรื่อง ได้แก่ การวัดผลแบบอิงกลุ่ม (norm referenced measurement) การวัดผลแบบอิงเกณฑ์ (criterion referenced measurement) การประเมินผลก่อนเรียน (pretest) การประเมินผลเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน (formative evaluation) การเลื่อนชั้นโดยอัตโนมัติ (automatic promotion) การประเมินผลรวม (summative evaluation) การประเมินผลเพื่อวินิจฉัยข้อบกพร่อง (diagnostic evaluation) 5) นวัตกรรมการบริหาร (administration innovation) หมายถึง แนวความคิดหรือกระบวนการใหม่ ตลอดจนวิธีการใหม่ๆ หรือสิ่งที่เคยใช้มาแล้ว ในอดีตแต่นำมาใช้ใหม่ เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานด้านบริหารและการบริการทางการศึกษา รวม 9 เรื่อง ได้แก่ การจัดการโรงเรียนแบบไม่มีชั้น (non-graded school) การจัดโรงเรียนภายในโรงเรียน (school within school) การจัดการศึกษาร่วมกันระหว่าง 9 กลุ่มโรงเรียน การใช้จักรยานเพื่อขยายการศึกษา ส่วน ประมวล พุทธานนท์ (2528: 137-163) ได้แบ่งนวัตกรรมการสอนออกเป็น 17 ประเภทด้วยกัน คือ การสอนเป็นคณะ การสอนโดยใช้บทเรียนโปรแกรมการสอบแบบทักษะสัมพันธ์ การสอนเป็นรายบุคคล การสอนแบบศูนย์การเรียน การสอนโดยใช้บทเรียนแบบโมดูล ระบบโรงเรียนไม่แบ่งชั้น การสอนแบบบูรณาการ การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง การสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ การสอนแบบรวบรวม การสอนโดยการให้นักเรียนที่เก่งช่วยสอนนักเรียนที่เรียนช้า การแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่มตามความถนัด การสอนแบบจุดภาค การจัดตารางสอนแบบยืดหยุ่น โครงการส่งเสริมสมรรถภาพการสอน นวัตกรรมการสอนทั้ง 17 ประเภท ของประมวลนี้ก็คือ นวัตกรรมการสอนชนิดที่ 2 ตามแนวคิดของ อูโรนั้นเอง คณะกรรมการกำหนดศัพท์ และความหมายของสมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของสหรัฐอเมริกา กำหนดองค์ประกอบของเทคโนโลยีการศึกษา (domain of educational technology) เป็นโมเดลที่แสดงองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ และแสดงความสัมพันธ์ภายในระหว่างองค์ประกอบของการจัดเทคโนโลยีการศึกษา องค์ประกอบเกี่ยวกับการจัดการ การพัฒนา ทรัพยากรการเรียน ผู้เรียน

องค์ประกอบของการจัดการเทคโนโลยีการศึกษา คือ การจัดระเบียบ (organizing) และการบูรณาการ (integrating) องค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านนั้น ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ องค์ประกอบของการจัดเทคโนโลยีเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ เป็นส่วนที่เป็นวิธีดำเนินงาน (process) มีจุดมุ่งหมายเพื่อวางแผนกำกับกับการดำเนินงานและประเมิน หน้าที่การจัดการแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ

1.1 การจัดการองค์การ ได้แก่ การกำหนดจุดมุ่งหมายและนโยบายการให้การสนับสนุนและจัดตั้งอำนาจความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการวางแผนปฏิบัติงานและการประเมิน รวมถึงการประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ได้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.2 การจัดการด้านบุคคล เป็นการจัดบุคลากรให้เหมาะสมตามหน้าที่และความสามารถ เช่น การบรรจุคน การจ้างงาน การอบรมและพัฒนา การนิเทศงาน การประเมินผลงานของบุคลากร

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับหน้าที่การพัฒนา องค์ประกอบของการจัดเทคโนโลยีการศึกษา ที่เกี่ยวกับหน้าที่พัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของวิธีดำเนินงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ปัญหา การคาดการณ์ การปรับใช้ การประเมินผล โดยแบ่งได้เป็น 6 ประการ คือ การวิจัย การออกแบบ การผลิต การประเมินผล การเก็บรักษาและบริการ การใช้ทั้งหมดนี้ต่างก็มีวิธีดำเนินการที่มีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบเกี่ยวกับทรัพยากรการเรียนรู้ ดังนี้

2.1 การวิจัย เป็นการสำรวจศึกษาค้นคว้าและทดสอบความรู้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ ซึ่งเป็นพื้นฐานการตัดสินใจการดำเนินการในระบบเทคโนโลยีการศึกษา

2.2 การออกแบบ เป็นการแปลความหมาย รู้ในหลักการ ทฤษฎีออกมาในรายละเอียดเฉพาะสำหรับเกี่ยวกับทรัพยากรการเรียนรู้ ผลลัพธ์ของการออกแบบ

2.3 การผลิต เป็นการนำเอากำหนดรายละเอียดเฉพาะสำหรับทรัพยากรการเรียนรู้ มาจัดทำให้เป็นผลผลิตที่จะปฏิบัติได้ ผลลัพธ์ที่ได้ คือ ผลิตผลลักษณะเฉพาะในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อทดสอบ แบบจำลอง สื่อการสอน

2.4 การประเมินผล เป็นการติดตาม ศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรการเรียนรู้ว่าใช้ได้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนดหรือไม่ มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือยอมรับได้ตามเกณฑ์มาตรฐานเพียงใด

2.5 การเก็บบำรุงรักษาและให้บริการ เป็นการจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ให้เอื้ออำนวยต่อองค์ประกอบหน้าที่อื่นๆ เช่น การจัดการ การแยกประเภท จัดหมวดหมู่ การกำหนดตารางเรียน การใช้เครื่องมือ การบำรุงรักษา ซ่อมแซม ทรัพยากรการเรียนรู้นั่นเอง

2.6 การใช้ เป็นเรื่องของการนำทรัพยากรการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่อให้การจัดการศึกษาและการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เรียนในกิจกรรมส่วนนี้ มีการเลือก เช่น เลือกทรัพยากรการเรียนรู้ กำหนดขนาดกลุ่มผู้เรียนเตรียมการนำเสนอและประเมินผลการเรียนรู้

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับทรัพยากรการเรียนรู้ องค์ประกอบของการจัดเทคโนโลยีการศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นส่วนที่เป็นปัจจัยเบื้องต้น (input) ซึ่งแบ่งได้เป็น 6 ประเภท คือ

3.1 ข้อสนเทศ/ข่าวสาร คือ ข้อสนเทศที่ถ่ายทอดโดยองค์ประกอบอื่นๆ ในรูปแบบของแนวคิด ความจริง ความหมาย ข้อมูล

3.2 บุคคล คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีข้อสนเทศและข่าวสาร ซึ่งสามารถเก็บและถ่ายทอดข้อสนเทศและข่าวสารนั้นได้โดยตรง ได้แก่ ครู นักการศึกษา นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ

3.3 วัสดุ คือ สิ่งของจัดเป็นสื่อเบา (software) โดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุประเภทที่ต้องบรรจุหรือบันทึกข่าวสาร โดยอาศัยเครื่องมือ เช่น แผ่นเสียง ฟิล์มสตริป สไลด์ ภาพยนตร์ วิดีโอ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช แผ่นดิสก์ กับวัสดุประเภทที่สามารถส่งผ่านความรู้ด้วยตัวของมันเอง ไม่ต้องพึ่งเครื่องมือ และมีข่าวสารบันทึกไว้เรียบร้อยแล้ว เช่น แผนที่ ลูกโลก หนังสือ ของจริง ของจำลอง

3.4 เครื่องมือ เป็นอุปกรณ์ที่เป็นตัวถ่ายทอดข่าวสารที่บรรจุหรือบันทึกไว้ในวัสดุหรือส่วนที่เป็นสื่อหนัก (Hardware) ส่วนมากเป็นเครื่องกลไก ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายแอลซีดี เครื่องวิซวลไลเซอร์ เครื่องฉายภาพยนตร์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ เครื่องฉายภาพทึบแสง กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายภาพยนตร์ กล้องถ่ายโทรทัศน์ เครื่องพิมพ์และอ่านไมโครฟิช

3.5 เทคนิค เป็นกลไกในการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อสนเทศจากทรัพยากรการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน แบ่งเป็น 5 ประเภท ตามประเภทของทรัพยากรการเรียนรู้ คือ

3.5.1 เทคนิคทั่วไป (general techniques) เป็นวิธีการถ่ายทอดข้อสนเทศข่าวสาร ได้แก่ การสอนแบบต่างๆ เช่น การสาธิต การสังเกต การอภิปราย การแสดงนาฏการ การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การเรียนแบบแก้ปัญหาหรือค้นพบแบบสอบสวนสืบสวน การเรียนการสอนแบบโครงการ การสอนแบบโปรแกรม สถานการณ์จำลอง เกมส์ต่างๆ

3.5.2 เทคนิคการใช้บุคคล (people-based techniques) ได้แก่ เทคนิคในการจัดทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับผู้เรียน เช่น การสอนเป็นคณะ เทคนิคกลุ่มสัมพันธ์ การสอนแบบซอมเสริม ตัวต่อตัว การสัมมนาแบบต่างๆ

3.5.3 เทคนิคการใช้วัสดุและเครื่องมือ (material/devices-base techniques) เป็นเทคนิคของการใช้วัสดุและเครื่องมือในการจัดการศึกษา และการเรียนการสอน เช่น ใช้โสตทัศนอุปกรณ์ในการเรียนการสอน ใช้บทเรียนโปรแกรม ใช้คอมพิวเตอร์ การสอนไกลโดยใช้สื่อประสม

3.5.4 เทคนิคการใช้อาคารสถานที่ (setting) ได้แก่ การศึกษานอกสถานที่ การใช้ทรัพยากรชุมชน การจัดห้องเรียน การจัดสภาพแวดล้อม

3.5.5 อาคารสถานที่ เป็นทรัพยากรการเรียนในการจัดเทคโนโลยีการศึกษาอย่างหนึ่งซึ่งผู้จัดควรจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนเพื่อที่จะประกอบการศึกษา ค้นคว้า หรือการ

เรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ลักษณะของอาคารสถานที่ ควรมีความเหมาะสมมีขนาดบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเรียนรู้

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับผู้เรียน องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดเทคโนโลยีการศึกษา คือ ผู้เรียนและความต้องการของผู้เรียน ดังนั้น ผู้จัดเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะของผู้เรียนซึ่งแตกต่างกันไปตามลักษณะ ความแตกต่างระหว่างบุคคล องค์ประกอบเกี่ยวกับผู้เรียนแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

- 4.1 ภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ ระดับไอคิว
- 4.2 ประสบการณ์ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของผู้เรียนที่มีมาก่อน
- 4.3 เจตคติ ได้แก่ ความรู้สึกชอบ ความสนใจ ความตั้งใจในการเรียน
- 4.4 ความพร้อม ได้แก่ สุขภาพทางกาย จิต ทักษะ ของผู้เรียน

จากองค์ประกอบในการจัดเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ ไม่ว่าจะเป็ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการจัดการ การพัฒนาทรัพยากรการเรียน และองค์ประกอบเกี่ยวกับผู้เรียน ทุก องค์ประกอบต่างก็มีความสำคัญเท่าเทียมกัน เพราะการจัดการด้านเทคโนโลยีศึกษาก็มีเป้าหมายที่จะสนับสนุนและวางแผนเพื่อให้เกิดผลโดยตรงต่อผู้เรียนโดยใช้วิธีการพัฒนาในด้านการวิจัย การออกแบบ การผลิต การบริการ การประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการให้การเรียนรู้แก่ผู้เรียน โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการหรือสื่อบุคคลจากรายงานเอกสารเกี่ยวกับประเภทของนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

สรุปได้ว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ วิธีการ การจัดการโดยอาศัยหลักการแนวคิด และทฤษฎีจากศาสตร์ต่างๆ ได้แก่ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ วิธีระบบ วิธีการทางจิตวิทยา มานุษยวิทยา ภาษา กระบวนการติดต่อสื่อสาร แนวคิดทางด้านการบริหารและการจัดการ วิธีการสอนแบบต่างๆ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาประเภทนี้ สอดคล้องกับองค์ประกอบเกี่ยวกับการจัดการทั้งทางด้านองค์การ และการจัดการด้านบุคคลและองค์ประกอบเกี่ยวกับการพัฒนา ซึ่งมีการวิจัย การออกแบบการผลิต การประเมินผล การเก็บรักษา บริการ และการใช้ของสมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาของสหรัฐอเมริกา แนวคิดที่เกี่ยวกับนวัตกรรมเกี่ยวกับหลักสูตร นวัตกรรมการสอน นวัตกรรมการวัดและประเมินผล นวัตกรรมด้านการบริหารของ อูไร ถาวรงามยิ่งสกุล จัดเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ประเภทแรกนี้ด้วย 2) นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อประเภทวัสดุ (software) และสื่อประเภทอุปกรณ์ (hardware) ซึ่งตรงกันมโนทัศน์ทางวิทยาศาสตร์กายภาพของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2545) และสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านทรัพยากรการเรียนของสมาคมเทคโนโลยี

และสื่อสารการศึกษาของสหรัฐอเมริกา และตรงกับแนวคิดของ อูโร ถาวรงามยิ่งสกุล ที่เกี่ยวกับนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

ลักษณะของเทคโนโลยีกับการเรียนรู้

เมื่อโลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทักษะที่ผู้เรียนจำเป็นต้องมีและเชี่ยวชาญ จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้ผู้เรียนต้องเรียนรู้ที่จะใช้ทักษะใหม่ๆ เพื่อการศึกษาและการทำงาน ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านทาง การพูดและการเขียน ต้องเรียนรู้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อหาวิธีการในการแก้ปัญหา และพบกับความท้าทายในชีวิตและที่สำคัญที่สุด คือ การให้ผู้เรียนเรียนอย่างสนุก มีความสุขในการเรียน ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดความต้องการในการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยทั่วไปแล้วเทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้ในการเรียนการสอนใน 3 ลักษณะ (กิดานันท์ มลิทอง, 2548) ได้แก่

1. การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี เป็นการเรียนรู้ในเรื่องของเทคโนโลยี เช่น เรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ เรียนรู้ว่าคอมพิวเตอร์ใช้เพื่อการประมวลผล เก็บบันทึกสืบค้น สารสนเทศได้อย่างไร เครื่องพิมพ์เลเซอร์และเครื่องพิมพ์แบบพ่นหมึกมีการทำงานอย่างไร เทคโนโลยีการสื่อสารมีรูปแบบใดบ้าง ช่องทางสื่อสารมีลักษณะเป็นอย่างไร และประกอบด้วยอุปกรณ์ใดบ้าง วิชาเพื่อการเรียนการสอนเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีหลายวิชา เช่น วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น วิชาเครือข่ายดิจิทัล หรืออาจเรียนรู้จากเว็บไซต์ได้ เช่น www.intel.com ที่นำเสนอในเรื่องต่างๆ เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในลักษณะมัดติมีเดีย

2. การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยี เป็นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพื่อการเรียนรู้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล การใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในการสร้างบทเรียน การใช้ในลักษณะอีเลิร์นนิ่งและการทัศนศึกษาเสมือนจริง ด้วยแหล่งการเรียนรู้เสมือนจากเว็บไซต์ต่างๆ

3. การเรียนรู้ไปกับเทคโนโลยีเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้แก่ การเรียนรู้ว่าขณะนี้เทคโนโลยีมีความก้าวไกลไปในลักษณะและรูปแบบใดบ้าง ทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการ เช่น ซอฟต์แวร์โปรแกรมใหม่ๆ กล้องดิจิทัลเพื่อถ่ายภาพและเว็บแคมเพื่อใช้ส่งภาพขณะสนทนาบนอินเทอร์เน็ต เมื่อเรียนรู้ถึงความใหม่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีแล้วจะนำมาประยุกต์ใช้ในวงการต่างๆ ได้อย่างไรบ้าง เช่น การใช้กล้องวีดิทัศน์ ถ่ายภาพการสอนส่งไปบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เรียนในสถาบันการศึกษาอื่นเห็นภาพและได้ยินเสียงการสอน การใช้เครือข่ายไร้สายทั้งในและนอกห้องเรียนหรือใช้ในการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ความสำคัญและองค์ประกอบของการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของครู

ในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นสังคมสารสนเทศและสังคมแห่งการเรียนรู้นั้น ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทุกประเทศมองให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีสติปัญญาและมีวิจรรย์ญาณ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาในยุคของการเรียนการสอนที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ นั้น บทบาทของครูผู้สอนจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากระบบเดิมที่เน้นการสอนมาสู่การเป็นผู้แนะนำ สนับสนุนให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้และมีความใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ครูจึงต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีและทักษะการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ รวมทั้งสามารถเป็นพี่เลี้ยงให้กับนักเรียนในการใช้ทักษะดังกล่าวเพื่อเข้าถึงคลังความรู้ของโลกสารสนเทศได้

การรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือสื่อสาร และ/หรือ เครือข่ายเพื่อการเข้าถึง จัดการ บูรณาการ ประเมินและสร้างสรรค์สารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในทางปฏิบัติในสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งข้อความดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการของการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 5 นี้เป็นกลุ่มของความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (กิดานันท์ มลิทอง. 2548: 79-81)

1. การเข้าถึง หมายถึง การรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและรู้ว่าจะจัดเก็บ และ/หรือ ค้นคืนสารสนเทศอย่างไร
2. การจัดการ หมายถึง การใช้แบบแผนที่มีการจัดลำดับหรือการจัดภายในองค์กรไว้แล้ว
3. บูรณาการ หมายถึง การแปลความหมายและเชื่อมโยงสารสนเทศเป็นองค์รวม รวมถึงการสรุปเปรียบเทียบและเปรียบเทียบต่างสารสนเทศ
4. ประเมิน หมายถึง การตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพ ความเกี่ยวข้อง การใช้ประโยชน์หรือประสิทธิภาพของสารสนเทศ
5. สร้างสรรค์ หมายถึง สร้างสรรค์สารสนเทศโดยการปรับแต่ง ออกแบบหรือประดิษฐ์หรือนิพนธ์สารสนเทศ

จากองค์ประกอบ 5 ประการ ของการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงกลุ่มพื้นฐานของทักษะและความรู้ที่เป็นฐานหนุนของการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพด้านความชำนาญ ด้านความรู้ความเข้าใจด้านเทคนิคและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญที่บูรณาการความเชี่ยวชาญด้านความรู้ ความเข้าใจและด้านเทคนิคเข้าด้วยกัน

ความเชี่ยวชาญด้านความรู้ความเข้าใจ เป็นทักษะพื้นฐานอันพึงมีในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะอยู่ในโรงเรียน ที่บ้านและที่ทำงาน ความเชี่ยวชาญเหล่านี้ ได้แก่ การอ่านออกเสียงได้ การคำนวณ การแก้ปัญหาและการรู้ทางทักษะ

ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรู้ดิจิทัล ซึ่งรวมถึงความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเครือข่ายและส่วนประกอบต่างๆ ของเทคโนโลยีดิจิทัล ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการบูรณาการและประยุกต์ใช้ ทักษะด้านความรู้ความเข้าใจและเทคนิค ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะมีผลลัพธ์ไปถึงการสร้างสรรคนวัตกรรม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและสังคมด้วย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญทั้งทางด้านความรู้ความเข้าใจและด้านเทคนิค ซึ่งจะต้องอาศัยทั้ง 2 ส่วน ประกอบกันและยังประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ การเข้าถึง การจัดการ การบูรณาการ การประเมินและการสร้างสรรค์

จุดมุ่งหมายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการเรียนการสอนในประเทศไทย

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ได้กำหนดให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในภาคการศึกษา เป็นหนึ่งใน 5 องค์ประกอบหลักที่จะสนับสนุนการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ตามแนวของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยที่รัฐบาลตระหนักว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการก้าวสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่สนองต่อคุณภาพชีวิตโดยตรง จึงได้มีการกำหนดนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา โดยการกำหนดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถาบันการศึกษาทั้งหมด โดยได้มีการวางเป้าหมายให้ผู้เรียน ครู ผู้บริหารและสถานศึกษามีโอกาสใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนตามประสิทธิภาพที่พอเพียง อย่างทั่วถึงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เรียน สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ

1.1 การรู้เทคโนโลยีและการเรียนรู้สารสนเทศในระดับพื้นฐาน เพื่อสามารถเข้าถึงและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลจากแหล่งต่างๆ และเพื่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่

1.2 บูรณาการความรู้ด้านเทคโนโลยีและทักษะการจัดการสารสนเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ การคิดอย่างสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการทำงานเป็นทีม

1.3 กระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาคุณค่า เจตคติ และจริยธรรมในเชิงบวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะกระบวนการคิด

1.4 ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสเข้าถึง ใช้และเรียนรู้ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต

1.5 ต้องจัดให้ผู้เรียนมีโอกาสในการใช้และพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในทุกสาขาวิชาและเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มากขึ้น

1.6 กระบวนการเรียนการสอนต้องไม่จัดเฉพาะในชั้นเรียนเท่านั้น ผู้เรียนควรมีโอกาสสัมผัสโลกภายนอกผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความรู้และมีการพัฒนาทางด้านเจตคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.7 จัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างเพียงพอและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามความต้องการของตนเอง

2. ผู้สอน ควรมีความรู้และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับสูง รวมถึงความเข้าใจในพัฒนาการของการใช้สื่อเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนโดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาครู ดังนี้

2.1 สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยให้ผู้สอนมีความรู้อย่างกว้างขวาง มีวิสัยทัศน์ก้าวไกลเพื่อสามารถเป็นผู้แนะนำแก่ผู้เรียนได้

2.2 คอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือหลักสำคัญสำหรับผู้สอนเพื่อเข้าถึงทรัพยากรการเรียน การเตรียมแผนการสอน การให้การบ้านและติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองนักเรียน ผู้สอนคนอื่นๆ และผู้บริหาร

2.3 ผู้สอนควรได้รับการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสามารถบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในกิจกรรมการเรียนการสอนได้ เพื่อส่งเสริมทักษะ การคิดวิเคราะห์ และการสร้างสรรค์

2.4 ผู้สอนควรติดตามพัฒนาการและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนได้

2.5 ครูไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ใช้คอมพิวเตอร์เป็นและไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ และต้องมีวิชาสอนด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. สถาบันการศึกษา ควรมีเป้าหมายในการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 สถาบันทุกแห่งมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 3.2 มีเครือข่ายเฉพาะที่มีคุณภาพสูง สถาบันที่มีคอมพิวเตอร์มากกว่า 400 เครื่องที่ใช้เครือข่ายบรอดแบนด์
- 3.3 ทุกสถาบันการศึกษาต้องมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อของผู้เรียน ต้องมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และศูนย์คอร์สแวร์เพื่อบริการด้านการศึกษและการเรียนการสอน
- 3.4 โรงเรียนต้องมีศักยภาพในการสนับสนุนให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยปรับการใช้และการบูรณาการเทคโนโลยีเข้าไปในหลักสูตร

4. ผู้บริหาร

- 4.1 ผู้บริหารโรงเรียนทุกคนต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็นและไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้
- 4.2 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการบริหารจัดการภายในสถาบันการศึกษาและโรงเรียนทุกแห่งต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาอย่างมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาการศึกษา เทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษา (พัลลภ พิริยะสุวรรณศ์, 2543: 2) ประกอบด้วย

1. เทคโนโลยีที่เข้ามามีส่วนช่วยในเรื่องการเรียนรู้อ ปัจจุบันมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้อหลายอย่างทั้งระบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ระบบมัลติมีเดีย ระบบวิดีโอออนดีมานด์ วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยระบบเหล่านี้เป็นระบบสนับสนุนการรับรู้ข่าวสารและการค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้อ
2. เทคโนโลยีที่เข้ามาสนับสนุนการจัดการศึกษา ในการจัดการศึกษาสมัยใหม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล ทำให้คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในเรื่องนี้
3. เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการสื่อสารระหว่างบุคคลทางการศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียนผู้สอนกับผู้บริหาร ซึ่งการสื่อสารดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเรียนการสอนและการดำเนินงานในหลายๆ ด้าน โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เทเลคอนเฟอเรนซ์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการศึกษามาก โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ในระบบการศึกษาสมัยใหม่ที่พยายามขยายการศึกษา ระดับอุดมศึกษาไปยังท้องถิ่นต่างๆ ดังจะเห็นได้จากการดำเนินการจัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมในการขยายโอกาสทางการศึกษา เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีจะลดข้อจำกัดในด้านต่างๆ ของการจัดการศึกษาดังนี้

1. ลดข้อจำกัดทางด้านระยะทาง สามารถขยายการเปิดวิทยาเขตไปยังท้องถิ่นและจังหวัดต่างๆ ได้ ทำให้นิสิตนักศึกษาที่มีที่เรียนที่ไกลบ้านมากขึ้น ลดปัญหาสภาพภูมิศาสตร์และการเดินทางระยะทาง เพราะมีการใช้เครือข่ายยูนิเน็ต การสร้างระบบการเรียนการสอนสองทางแบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ ห้องเรียนเครือข่าย ห้องเรียนเสมือนจริง

2. ลดข้อจำกัดในเรื่องเวลา ทำให้สามารถเปิดวิทยาเขตได้เร็ว มีการทำงานในระดับวิทยาเขตเป็นแบบเชื่อมโยงถึงกัน การศึกษาผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้การเข้าถึงข่าวสารข้อมูลทำได้ตลอดเวลา

3. ลดข้อจำกัดในเรื่องบุคลากร มหาวิทยาลัยในรูปแบบเก่ามักเน้นในเรื่องสถานที่อาคาร สิ่งก่อสร้าง แนวคิดการกระจายวิทยาเขตสารสนเทศเป็นมหาวิทยาลัยที่เชื่อมโยงและใช้ทรัพยากรร่วมกันจะช่วยลดปัญหาอันเนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรและอาจารย์ผู้สอน

4. ลดข้อจำกัดในเรื่องการลงทุน การลงทุนในด้านการศึกษาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้าช่วยจะทำให้ประหยัดต้นทุนโดยรวมและได้ประโยชน์คุ้มค่าเพราะสามารถกระจายรูปแบบการศึกษาไปยังท้องถิ่น ทำให้ขนาดของวิทยาเขตมีขนาดพอเหมาะ ลดค่าใช้จ่ายการดำเนินการ โดยเฉพาะการเรียนการสอนโดยรวมจะมีต้นทุนที่ต่ำลง

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาช่วยในเรื่องการศึกษายังทำให้เกิดผลสำเร็จในด้านการศึกษาสูงขึ้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีเป้าหมายที่สำคัญต่อระบบการศึกษาไทย คือ ต้องการให้เกิดการเข้าถึงและการแสวงหาแหล่งความรู้ได้มากขึ้น มีการจัดหาระบบฐานข้อมูลและดิจิทัลไลบรารี มีการสร้างเครือข่ายห้องสมุดไทย เน้นการศึกษาที่สามารถเรียนรู้และนำวิทยาการใหม่ๆ มาปรับใช้ได้ มีการให้บริการแบบ e-service ซึ่งเป็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายรูปแบบและรวดเร็ว มีการเข้าถึงข่าวสารได้ทั่วถึงโดยใช้ระบบ โทรคมนาคมสมัยใหม่ มีระบบไร้สายและระบบการเรียกเข้าสู่เครือข่ายจากบ้าน

อย่างไรก็ตาม ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้นั้น ยังพบว่ามีปัญหาที่สำคัญหลายประการ (พิเชฐ ดุรงคเวโรจน์; และคณะ. 2543: 14-15) ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โอกาสและการเข้าถึงยังไม่เท่าเทียมกัน กิจกรรมด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและให้ข่าวสารข้อมูลมากกว่าการพัฒนาการเรียนรู้อของคน

2. ปัญหาด้านการพัฒนาเครือข่าย มีลักษณะต่างคนต่างทำ ทำให้เกิดความสับสนเปลี่ยนแปลงและใช้งานไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

3. ปัญหาด้านหลักสูตรและสื่อเพื่อการศึกษา หลักสูตรการศึกษาให้ความสำคัญกับวิชาพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษน้อย การผลิตและพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาที่มีคุณภาพยังมีน้อยและกระจายไม่กว้างขวาง

4. ปัญหาด้านบุคลากร ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังมีจำนวนน้อย นอกจากนี้ยังขาดแคลนช่างเทคนิคและบัณฑิตในสาขานี้ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

5. ปัญหาด้านการลงทุน การลงทุนของรัฐส่วนใหญ่เป็นการวางระบบและสร้างฮาร์ดแวร์แต่มีการเตรียมด้านซอฟต์แวร์และบุคลากรน้อยมาก

การจัดการศึกษาในยุคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงความต้องการการศึกษาในอนาคต โดยสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่ได้เข้ามาแทนที่สื่อแบบเก่า แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้จะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาแบบใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาและการปรับปรุงโครงสร้างใหม่ทั้งระบบ โดยเฉพาะการบริหารและการบริการทางด้านการศึกษา การพัฒนาการเรียนการสอนและการจัดการศึกษา ซึ่งจากเดิมสถาบันการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบมาเป็นสังคมและชุมชนร่วมกันรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษามากขึ้น

การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ จะใช้เว็บเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้เกิดรูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้เว็บเป็นเครื่องมือการเรียนรู้และมีการเรียกแตกต่างกันไป เช่น การเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-Based Instruction) การเรียนอย่างมีปฏิสัมพันธ์ด้วยเว็บ (Web-Based Interactive Learning Environment) การศึกษาผ่านเว็บ (Web-Based Education) การนำเสนอมัลติมีเดียผ่านเว็บ (Web-Based Multimedia Presentations)

การศึกษาที่ใช้เว็บเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ เป็นการประยุกต์กลยุทธ์การเรียนการสอนตามแนวคิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ในการออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอนโดยการใช้เว็บเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้นั้น อาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ใช้เว็บเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการจำแนกประเมินและบูรณาการสารสนเทศต่างๆ
2. ใช้เว็บเป็นสื่อกลางของการร่วมมือ สนทนา อภิปราย แลกเปลี่ยน และสื่อสาร

3. ใช้เว็บเป็นการสื่อกลางในการมีส่วนร่วมในประสบการณ์จำลอง การทดลองฝึกหัด และมีส่วนร่วมคิด

นอกจากนี้การใช้เว็บเพื่อการเรียนการสอนนั้น มีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ

ประการแรก ผู้เรียนเข้าเว็บได้ทุกเวลา และเป็นผู้กำหนดลำดับการเข้าเว็บนั้นหรือตามลำดับที่ผู้ออกแบบได้ให้แนวทางไว้

ประการที่สอง การเรียนการสอนผ่านเว็บจะเป็นไปได้ดีถ้าการเรียนรู้นั้นเป็นการเรียนรู้ อย่างมีปฏิสัมพันธ์และเรียนรู้ร่วมกัน

ประการที่สาม ผู้สอนเปลี่ยนแปลงตนเองจากการเป็นผู้กระจายถ่ายทอดข้อมูลมา เป็นผู้ช่วยเหลือผู้เรียนในการค้นหาการประเมินและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ค้นหามาจากสื่อ หลากหลาย

ประการที่สี่ การเรียนรู้เกิดขึ้นในลักษณะที่เกี่ยวข้องกันหลายวิชาและไม่กำหนดว่า จะต้องบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้ในเวลาที่กำหนด

จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเรียนที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในประเด็น สำคัญต่อไปนี้ คือ เป็นการเรียนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ช่วยเสริมแรงในการเรียนรู้ เนื้อหา เข้าถึงข้อมูลทั่วโลกได้ง่าย เข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เป็นการเรียนรู้อย่างมีปฏิสัมพันธ์ ศึกษาจาก เนื้อหาที่เป็นมัลติมีเดีย เป็นการเรียนรู้ที่ระยะทางและเวลาไม่เป็นอุปสรรค

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์มีหลายรูปแบบ ได้แก่ เอกสาร ไฮเปอร์เท็กซ์และเอกสารไฮเปอร์มีเดีย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สไลด์อิเล็กทรอนิกส์จนถึงมัลติมีเดีย ปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน บทเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อการฝึกอบรม บทเรียน คอมพิวเตอร์ปัญญาประดิษฐ์ (บุปผชาติ ทัทพิทกรณ์. 2544: 12-14)

1. บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ เป็นสื่อที่พัฒนาด้วยโปรแกรมประเภท Authoring เช่น โปรแกรม Toolbook โปรแกรม Director และโปรแกรม Authorware นำมาใช้บนเว็บ โดยผ่านแฟ้มขนาดเล็กหลายแฟ้ม ด้วยโปรแกรมเฉพาะที่แต่ละบริษัทพัฒนาขึ้น เพื่อให้ใช้งานบนเว็บไซต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องรอการส่งแฟ้มเป็นเวลานาน และทำให้สะดวกต่อการส่งข้อมูลออนไลน์ ที่เรียกใช้งานบนเว็บแล้วแสดงผลได้ทันทีเหมือนเรียกจากแผ่นซีดี

2. สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่พัฒนาด้วยโปรแกรมบนวินโดวส์และให้เรียกดูผ่าน เว็บหรือแปลงเป็นแฟ้มที่เรียกดูได้บนเว็บนิยมใช้โปรแกรม Microsoft Power point ในการพัฒนาสื่อ ลักษณะนี้

3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่มีรูปเล่มและองค์ประกอบของเล่มหนังสือครบถ้วน เป็นสื่อที่นิยมจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของแฟ้มในสกุล pdf และอ่านด้วยโปรแกรม Acrobat Reader ของบริษัท Adobe

4. แผ่นใสอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดทำสื่อที่อยู่ในรูปแผ่นใส หรือเอกสารประกอบการสอน อื่นๆ ให้เป็นแฟ้มที่อยู่ในสกุล pdf โดยการสแกนหรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบแฟ้มเอกสาร

5. เอกสารคำสอนอิเล็กทรอนิกส์ อาจจัดทำให้อยู่ในรูปแบบเอกสารในสกุล doc หรือ pdf หรือ htm และเรียกดูด้วยโปรแกรมที่ใช้เรียกดูแฟ้มในสกุลนั้นๆ

6. เทปเสียงคำสอนดิจิทัล จัดทำโดยใช้เทคโนโลยี RealAudio เพื่อให้เรียกฟังเสียงในลักษณะรับฟังได้ในทันทีไม่ต้องเสียเวลาในการรอการถ่ายโอนแฟ้มนาน

7. เอกสารไฮเปอร์เท็กซ์และไฮเปอร์มีเดีย เป็นสื่อที่จัดทำโดยใช้ภาษา HTML หรือโปรแกรมช่วยสร้างเว็บเพจ ทั้งที่จัดทำเองและผู้อื่นจัดทำ แล้วเชื่อมโยงไปยังแหล่งหนึ่งที่รวบรวมโฮมเพจรายวิชา เว็บแหล่งหนึ่งที่รวบรวมโฮมเพจรายวิชาจากที่ต่างๆ ทั่วโลก คือ World Lecture Hall มีเว็บไซต์ชื่อ <http://www.utexas.edu/world/lecture/>

8. วารสารและนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่มีองค์กรจัดทำและเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต มีทั้งที่ต้องสมัครเป็นสมาชิกและให้บริการเป็นสาธารณะ บทบาทของผู้สอนในการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ให้คำแนะนำ เป็นผู้ฝาก เป็นผู้อำนวยความสะดวกและเป็นพี่เลี้ยง ในขณะที่บทบาทของผู้เรียนจะเปลี่ยนจากการเป็นผู้รับมาเป็นผู้สำรวจสารสนเทศ ผู้คิด ผู้ลงมือปฏิบัติ ในลักษณะเรียนรู้ร่วมกันกับผู้เรียนคนอื่นอย่างมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2545: 16-17) ได้กล่าวไว้ว่า การนำการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ประกอบการเรียนการสอนสามารถทำได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. สื่อเสริม หมายถึง การนำการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในลักษณะสื่อเสริม เนื้อหาที่จะปรากฏในลักษณะการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วผู้เรียนยังสามารถศึกษาเนื้อหาเดียวกันนี้ ในลักษณะอื่นๆ เช่น จากเอกสารประกอบการสอน จากวีดิทัศน์ การใช้ การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะนี้เท่ากับว่าผู้สอนเพียงแต่ต้องการจัดหาทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งสำหรับผู้เรียนในการเข้าถึงเนื้อหาเพื่อให้ประสบการณ์พิเศษเพิ่มเติมแก่ผู้เรียนเท่านั้น

2. สื่อเติม หมายถึง การนำการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในลักษณะเพิ่มเติมจากวิธีสอนในลักษณะอื่นๆ เช่น นอกจากการบรรยายในห้องเรียนแล้ว ผู้สอนยังออกแบบเนื้อหาให้ผู้เรียนเข้าไปศึกษาเนื้อหาเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์

3. สื่อหลัก หมายถึง การนำการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในลักษณะแทนที่การบรรยายในห้องเรียน ผู้เรียนจะต้องศึกษาเนื้อหาออนไลน์ ในปัจจุบัน การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ในต่างประเทศ จะได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นสื่อหลักสำหรับแทนครูในการสอนทางไกล ด้วยแนวคิดที่ว่ามัลติมีเดียที่นำเสนอทางการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยในการถ่ายทอดเนื้อหาได้ใกล้เคียงกับการสอนจริงของครูผู้สอนโดยสมบูรณ์ได้

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การนำการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเรียนการสอนนั้นช่วยให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบการเรียนการสอนเปลี่ยนจากเดิมที่เป็นระบบปิดเป็นส่วนใหญ่ มาเป็นระบบเปิดที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้อย่างหลากหลาย ที่มีเชื่อมโยงอยู่ในเว็บ โดยไม่มีอุปสรรคทางด้านภูมิศาสตร์ ระยะเวลา และเวลา

การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ผู้สอนและผู้เรียนเป็นอิสระจากปัญหาการจัดตารางเรียนตารางสอน สามารถเข้าถึงสื่อการเรียนการสอนนั้นเมื่อมีความสะดวก ผู้เรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนของตนเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นไปตามก้าวจังหวะของตนเอง ช่วยในการปรับเปลี่ยนบทบาทผู้สอนจากผู้บอกและถ่ายทอดมาเป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวก ในขณะที่ผู้เรียนมีบทบาทเป็นผู้ศึกษาค้นคว้า และสำรวจข้อมูลในลักษณะการเรียนรู้ร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เป็นผู้เรียนที่ลงมือปฏิบัติไม่ใช่เป็นเพียงผู้รอรับ ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นวิธีการเรียนรู้ที่สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น การศึกษาเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน การเรียนรู้เน้นการแสวงหาและการรู้จักเลือกข้อมูลเพื่อการเสริมเติมแต่งความรู้ เป็นการเรียนรู้ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่มที่เรียนรู้ร่วมกันและยังขยายความสัมพันธ์ไปยังบุคคลภายนอกกลุ่มที่ติดต่อหรือเป็นแหล่งทรัพยากรของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตามการที่การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องอาศัยเครื่องมือที่จะช่วยให้การเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ดำเนินไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน สถาบันหลายแห่งเริ่มนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการส่งการบ้านและงานต่างๆ การลงทะเบียนเรียน คุ่มือสอบ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมข่าวสารต่างๆ ของสถาบัน เป็นต้น ในสถานศึกษาได้มีโครงการหรือกิจกรรมการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลายและต่อเนื่อง

ประทีต สันติประภพ (2538: 88-90) และผ่าน บาลโพธิ์ (2540: 10-19) ได้กล่าวถึงการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้เรียนสามารถติดต่อกับเจ้าของภาษา และผู้ใช้ภาษาอังกฤษได้ทั่วโลก

2. ช่วยให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุงและพัฒนาทักษะและความสามารถทางภาษาได้รวดเร็วขึ้น
3. ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ใช้ภาษาได้ใช้ภาษาที่เรียนอย่างแท้จริงไม่ใช่ใช้ภาษาเฉพาะที่มีในบทเรียนเท่านั้น
4. ช่วยให้ผู้เรียนสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เช่น อาจเขียนหรือพูดได้เนื้อหาสาระมากขึ้น
5. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเสนอผลงานของตน อาจเป็นการเผยแพร่ผลงานที่สมบูรณ์แล้ว หรือผลงานที่ต้องการคำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุง
6. ช่วยให้ผู้เรียนทำงานกลุ่มได้สะดวกยิ่งขึ้น เพราะสมาชิกของกลุ่มไม่จำเป็นต้องมาประชุมพร้อมกันทุกครั้ง สมาชิกของกลุ่มอาจทำงานต่างเวลาหรือต่างสถานที่กันได้
7. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้เรียน คนอื่นและผู้สอนจากสถานศึกษาต่างๆ ทั่วโลก การติดต่อในลักษณะนี้อาจติดต่อโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เทคโนโลยีการศึกษาในอนาคต จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของการเรียนการสอน โดยรูปแบบของการเรียนการสอนจะเปลี่ยนจากการเรียนการสอนในห้องเรียนตามปกติ เป็นการเรียนการสอนในลักษณะผ่านคอมพิวเตอร์ ในลักษณะของบทเรียนออนไลน์และ/หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม อันทันสมัย การสั่งงาน การบ้าน การถกเถียงอภิปรายจะทำได้โดยผ่านทางด่วนข้อมูลหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ผู้เรียนจะมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้สอนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ นอกจากเวลาในชั้นเรียนแล้ว ยังสามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อสอบถามกับอาจารย์ได้อีกด้วย

การเรียนการสอนในปัจจุบัน จึงมีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารในด้านต่างๆ การใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลการเรียนรู้ด้วยตนเอง การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การศึกษาทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต การเรียนการสอนเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ทางการศึกษา

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจากทั่วโลกทุกวัยและทุกอาชีพสามารถ สื่อสารกันได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ ทั้งศาสนา เชื้อชาติ ระบบการปกครอง หรือแม้กระทั่งกฎหมายของแต่ละประเทศ อินเทอร์เน็ตกลายเป็นสังคมใหม่ขนาดใหญ่ ซึ่งไม่มีสถานที่จริงๆ ในโลก สังคมในอินเทอร์เน็ตจึงได้รับการขนานนามว่าไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หรือพื้นที่ซึ่งจำลองขึ้นมา จากการที่มีคนรวมกันอยู่เป็นจำนวนมากจึงเกิดความต้องการบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน จึงได้มีการแบ่งบริการในอินเทอร์เน็ต (สุรชัย สิกขาบัณฑิต. 2541: 47) ดังนี้

การถ่ายทอดเทคโนโลยี

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2557) ได้ให้คำจำกัดความว่า การถ่ายทอดเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่นำเอาเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น (หรือพัฒนาขึ้น) ในสถานที่หนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง ไปใช้ในที่อื่นเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกันหรือเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป

กระบวนการของการถ่ายทอดเทคโนโลยี ต้องอาศัยกระบวนการในการสื่อสารเข้ามาช่วยอธิบายด้วย ในการถ่ายทอดเทคโนโลยีนั้นจัดได้ว่าเป็นลักษณะหนึ่งของการสื่อสาร หรืออาจเรียกได้ว่าการถ่ายทอดเทคโนโลยีใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือทำงานที่สำคัญ ในกระบวนการของการถ่ายทอดเทคโนโลยีต้องอาศัยกระบวนการในการสื่อสารเข้ามาช่วยอธิบายด้วย กล่าวคือ ผู้ถ่ายทอดนวัตกรรมเปรียบเสมือนเป็นผู้ส่งสาร (Sender) เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเปรียบเสมือนเป็นสาร (Message) วิธีการถ่ายทอด/ส่งเสริม เปรียบเสมือนเป็นช่องสาร หรือช่องทางในการส่งสาร (Channel) ผู้รับนวัตกรรมเปรียบเสมือนเป็นผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้น การถ่ายทอดเทคโนโลยีก็คือ การที่ผู้รับสารนำสารหรือเทคโนโลยีที่ได้รับจากการถ่ายทอดไปพิจารณาและตัดสินใจปฏิบัติตามเทคโนโลยีนั้น ซึ่งหากพิจารณาลงไปในรายละเอียดจะพบว่าทั้ง 4 องค์ประกอบของการสื่อสารก็คือ องค์ประกอบหลักของการถ่ายทอดเทคโนโลยีด้วย และการที่การถ่ายทอดเทคโนโลยีจะประสบผลสำเร็จมาก น้อยหรือไม่ได้ผลดีก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมสอดคล้องขององค์ประกอบเหล่านี้เป็นสำคัญ ประเด็นสำคัญของการใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อการทำงานพัฒนาใดๆ ก็ตาม (รวมถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยีด้วย) คือ เมื่อมีการสื่อสารทุกครั้งจะต้องมีเป้าหมาย ความมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ (Goal/Objective หรือ purpose) อยู่ด้วยเสมอ การสื่อสารแต่ละครั้งจะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการให้เกิดผลอะไรกับผู้รับสาร เพื่อให้สามารถเตรียมการ เตรียมความพร้อมทั้งเนื้อหาหรือสารที่ต้องการสื่อ จนกระทั่งช่องทาง หรือวิธีที่จะใช้ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ ข้อแตกต่างของผลการวิจัย ความรู้ และเทคโนโลยี ทั้งผลการวิจัย ความรู้ และเทคโนโลยีหากพิจารณาในส่วนของเนื้อหาแล้วพบว่า มีส่วนที่เหมือนกันก็คือ ทั้งหมดจะอยู่ในรูปของสารซึ่งจัดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการสื่อสารได้ ดังนั้น หากมีความต้องการสื่อถึงเนื้อหาสาระของผลการวิจัย ความรู้ และเทคโนโลยีก็จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการของการสื่อสารลักษณะใดลักษณะหนึ่ง โดยทั่วไป ผลการวิจัย หรือ Research results คือ องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการทำการวิจัยจนได้ผลลัพธ์ออกมา ในทางตรงข้าม หากกล่าวถึงเทคโนโลยีมักจะมี ความหมายที่เกี่ยวข้องหรือผูกติดอยู่กับเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ หรือเครื่องช่วย เครื่องอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันและการทำงานของมนุษย์ ดังนั้น สาระสำคัญของเทคโนโลยีจึงมักเน้นที่คุณค่าหรือประโยชน์ทางปฏิบัติในการใช้งานมากกว่าเป็นเพียงการสร้าง ความเข้าใจในบางเรื่อง บางสิ่งเหมือนความรู้ทั่วไป อย่างไรก็ตามคำว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ได้หมายถึงเพียงวัตถุ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์เท่านั้น แต่มีบ่อยครั้งที่เทคโนโลยีหมายถึงรวมถึงคุณค่าของการใช้งานทางปฏิบัติที่แฝงอยู่ในรูป

ของสูตรสำเร็จ ซอฟต์แวร์ แนวคิด แนวปฏิบัติ ข้อปฏิบัติ ชุดคำแนะนำ เป็นต้น ดังนั้น หากความรู้ได้มีคุณค่าและประโยชน์ของการใช้งานในทางปฏิบัติแล้ว ความรู้นั้นก็จัดเป็นเทคโนโลยีได้ด้วย

สิ่งประดิษฐ์ หรือ Invention เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างสรรค์ขึ้นมาไม่ว่าจะเกิดจากความตั้งใจหรือความบังเอิญ โดยมีจุดประสงค์หลักที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์เพื่อใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์หรืออำนวยความสะดวกสบายต่างๆ สำหรับผู้ที่ประดิษฐ์ขึ้นมาจะเรียกว่านักประดิษฐ์ (Inventor) เราสามารถแบ่งยุคของการประดิษฐ์ออกได้เป็น 3 ยุค ตามสิ่งประดิษฐ์ ได้แก่

ยุคต้น (ก่อนคริสต์ศักราช ถึงต้นปี ค.ศ. 500) มนุษย์เรียนรู้การใช้ไฟและในการหลอมโลหะ ตีอุปกรณ์ ทำแก้ว ยุคนี้เป็นยุคเฟื่องฟูของศาสนาและการทำมาค้าขาย ในยุคที่มีการแข่งขันกันมาก เช่นนี้ ผู้คนจำเป็นต้องมีการนำของไปถวายหรือบูชา ไม่ว่าจะเป็นพิธีกรรมทางศาสนาหรือว่าการบูชาทำนายน ทำให้มีการทำเหมืองแบบเก่าเป็นจำนวนมาก เพื่อขุดทอง เงินและทองแดง ในการทำเครื่องประดับต่างๆ นอกจากนี้เรื่องของเครื่องแต่งกายยังเป็นยุคที่เฟื่องฟูอีกด้วย เชื่อกันว่าผู้คนรู้จักการย้อมผ้าและแล้วทักยอบแบบหยาบๆ แล้ว โดยอาศัยตัวไหมและยางจากต้นไม้ ในทางเขตยุโรปผู้คนนิยมทำเครื่องเกราะดาบ เครื่องเงิน มงกุฎและอุตสาหกรรมต่อเรือยังเป็นอะไรที่เฟื่องฟูอีกด้วย

ยุครุ่งเรือง (ช่วงกลาง ค.ศ. 500-1350) นักประดิษฐ์ทางยุโรปเริ่มรู้จักการใช้ไฟฟ้า อาชีพนักวิทยาศาสตร์เจริญเติบโตอย่างมากทำให้การประดิษฐ์ก้าวหน้าไปด้วย มีการค้นพบคุณสมบัติของไฟฟ้าเป็นครั้งแรก ทำให้มีการประดิษฐ์สิ่งของต่างๆ มากมาย เช่น การค้นพบคลื่นวิทยุ มอเตอร์ สนามพลัง ทำให้มีการสร้างรถยนต์ หลอดไฟ วิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งของอิเล็กทรอนิกส์อีกมากมาย ทางทวีปแถบเอเชียได้รับอิทธิพลจากทางแถบยุโรปทำให้เจริญตามด้วย แต่ไม่มีเรื่องของการประดิษฐ์แต่จะเน้นเป็นผู้บริโภค ส่วนทางแถบอเมริกาเริ่มมีคนจากทางแถบยุโรปย้ายเข้าไปอยู่ในเขตของชนชาวพื้นเมือง ซึ่งนำสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ มากด้วย ทำให้สิ่งประดิษฐ์เริ่มมีการกระจาย และแพร่หลาย

ยุคปัจจุบัน (ค.ศ. 1350-ปัจจุบัน) มนุษย์เริ่มรู้จักการประดิษฐ์ชิป มีการสร้างอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมามากมาย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ จรวด เรือดำน้ำ อุปกรณ์ไฮเทคต่างๆ มีการใช้คลื่นสัญญาณโทรศัพท์และกระจายไปทั่วโลก แต่ก็ยังไม่ทั่วถึงและเท่ากันทั่วประเทศ โดยเฉพาะมหาอำนาจอย่างอเมริกา ที่มีนักประดิษฐ์มากกว่าและมีความพร้อม ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลทำให้เกิดความก้าวหน้าเร็วขึ้น แล้วเปลี่ยนการทำงานเป็นการทำงานแบบองค์กร หรือทีม

เทอร์บัน; แม็คคัลลิน; และ เวทเธอร์บี (Turban; McLean; & Wetherbe. 2001: 116) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology หรือ IT) ไว้ว่า หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึง ฮาร์ดแวร์ (hardware) ซอฟต์แวร์ (software) ระบบฐานข้อมูล (database) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) และระบบรับ-ให้บริการ (client-server system)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ [NECTEC] (2545: 92) ได้ให้คำจำกัดความของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินการใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้ อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านการผลิต การบริการการบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนา ด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม

เลาดอน; และ เลาดอน (Laudon; & Laudon. 2002: 7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า การรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่สามารถเรียกมาใช้ หรือกระจายไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการ ประสานงาน การดำเนินงานการควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

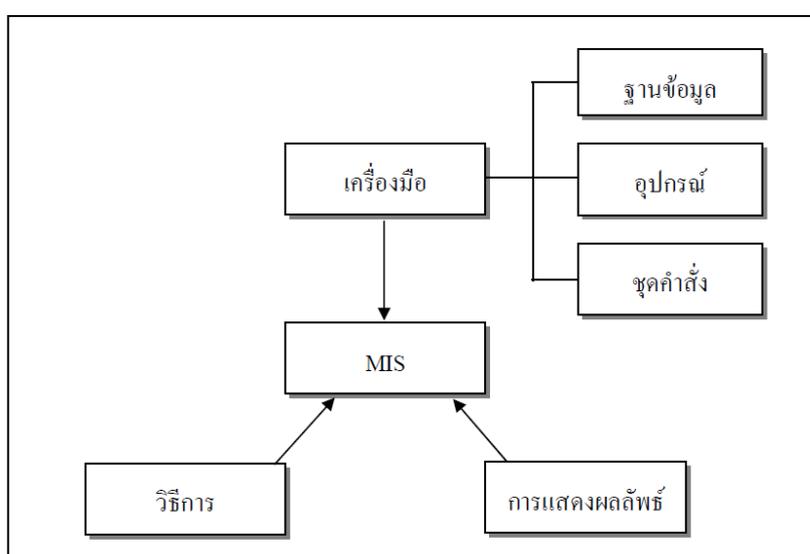
1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (computer hardware) คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับป้อนข้อมูล การประมวลผล และการนำเสนอข้อมูลในระบบสารสนเทศ
2. คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (computer software) คือ ชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับควบคุมการทำงาน และประสานงานระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระบบข่าวสารให้ทำงานตามที่ต้องการ
3. อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (storage devices) มีทั้งส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ได้แก่ อุปกรณ์บันทึกข้อมูลแบบจานแม่เหล็ก (hard disk) เทปแม่เหล็ก (magnetic tape) ส่วนซอฟต์แวร์คือ ชุดคำสั่งที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
4. เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร (communication technology) ประกอบด้วย อุปกรณ์และชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เข้าด้วยกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

จากที่มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ พอสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในกระบวนการทำงานในการรวบรวมนำเสนอข้อมูลติดต่อสื่อสาร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งในด้านการผลิต การบริการ และการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) หรือที่เรียกว่า MIS ได้ขยายขอบเขตเกี่ยวข้องกับหลายหน้าที่ในองค์กร และเป็นประโยชน์กับบุคคลหลายระดับ ปัจจุบันระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการพัฒนาการมากขึ้นจนมีความสำคัญต่อเราในหลายระดับที่แตกต่างจากอดีต ทั้งนี้ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไว้ ดังนี้

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2539: 110) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่ให้สารสนเทศหรือข่าวสาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องของกระบวนการจัดการองค์การ เช่น การวางแผน การจัดองค์การและการควบคุม เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มาลี ล้าสกุล (2540: 161) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การให้กับฐานข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร เพื่อสนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบ โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่



ภาพประกอบ 6 ส่วนประกอบของสารสนเทศเพื่อการจัดการ
ที่มา: ณีฎฐุพันธ์ เขจรนันท์; และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542: 39)

ณีฎฐุพันธ์ เขจรนันท์; และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542) กล่าวถึงประโยชน์ของสารสนเทศที่มีต่อองค์กร ดังนี้

1. ประโยชน์โดยตรง ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงระบบต่อเนื่องของระบบ
2. ความยืดหยุ่น ช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร
3. ความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
4. รายได้ ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และด้านบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า หรือการลดระยะเวลาการดำเนินงาน

5. ค่าใช้จ่าย ช่วยลดการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อน เช่น การพิมพ์เอกสาร ทำให้เกิดการประหยัด

6. คุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์

7. โอกาส องค์กรที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศสูง ย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการสร้างโอกาสการดำเนินงานทั้งโดยทางตรง ได้แก่ การนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนา นวัตกรรมทางธุรกิจ กล่าวโดยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิต และการจัดเก็บสารสนเทศ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเผยแพร่สารสนเทศ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูล และส่งผลลัพธ์ไปให้ผู้ใช้หรือกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และถูกต้อง

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2546: 32-33) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการว่า หมายถึง ระบบที่สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่างและระดับกลางในการนำเสนอรายงานข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคลากรภายในองค์การ ในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจจากการที่มีผู้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สามารถสรุปได้ว่าสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติการของทุกองค์การสิ่งที่เป็นเป้าหมายของผู้บริหาร คือ ต้องการเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งทั้งสองค่านั้นมักจะมีผู้เข้าใจสับสนเสมอ สำหรับคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในเรื่องนี้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

ณัฐพล ขวลิตชีวิน; และ ปราโมทย์ ศุภบัญญัติ (2545: 105) ได้ให้ความหมายว่า เป็นอัตราส่วนของผลผลิต (output) เมื่อเทียบกับปัจจัยการผลิต (input) ถ้าเพิ่มผลผลิตโดยใช้ปัจจัยการผลิตเท่าเดิม ถือว่ามีประสิทธิภาพ

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 138) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการประหยัด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุด และ ประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายต่อการสร้างผลผลิตหนึ่งหน่วย

ชัยยศ สันติวงษ์; และ นิตยา เจริญประเสริฐ (2546: 116) ให้คำจำกัดความไว้ว่า คือ วิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ในการได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการ กล่าวโดยสรุป การบริหารงานให้มี

ประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และก่อให้เกิดผลที่ต้องการสูงสุด ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดผลการปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์
2. ความประหยัด (economy) หมายถึง การประหยัดทรัพยากร
3. ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิต สามารถจำแนกได้เป็น 2

ลักษณะ ได้แก่

3.1 ประสิทธิภาพเชิงการจัดสรร (allocative efficiency) ซึ่งเป็นการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือความพึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้บริโภค

3.2 ประสิทธิภาพเชิงการผลิต (productive efficiency) ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งหน่วยการผลิต

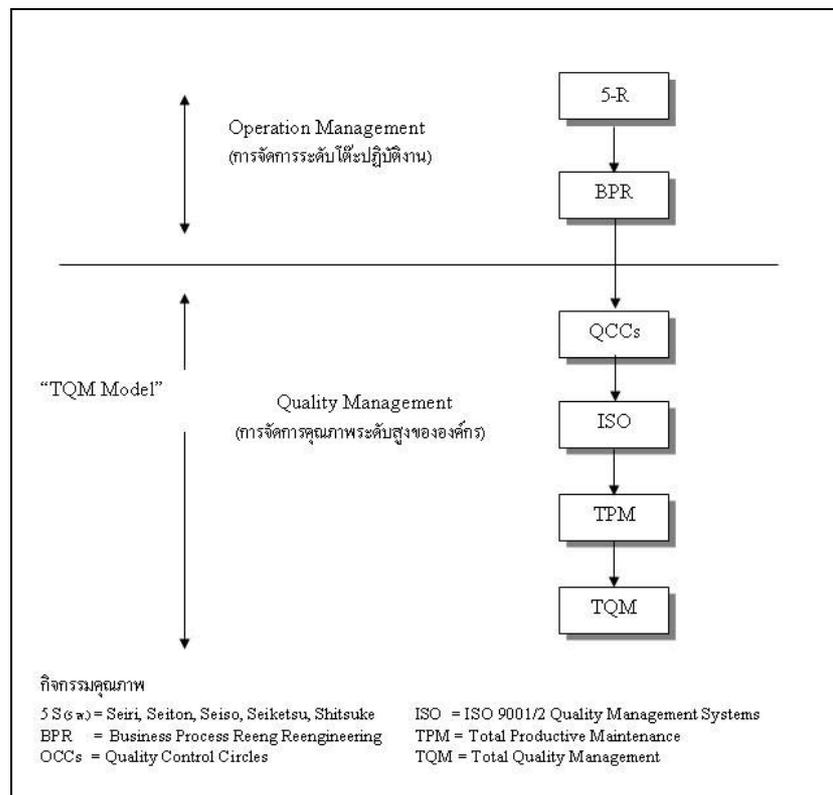
แนวคิดด้านจัดการองค์กร

ระบบบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM)

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กรที่ได้มีการศึกษา และพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง แนวคิดหนึ่งที่ได้รับการยอมรับ คือ แนวคิดการบริหารคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM)” ที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการแล้วว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่ต้องการจะลดต้นทุน และปรับปรุงด้านคุณภาพขององค์กร และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร (Angel; et al.1999) และจากแนวคิดทางด้านคุณภาพพบว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนภายในองค์กร รวมทั้งต้องส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพภายในองค์กรยิ่งขึ้น หลักการ TQM จึงถูกนำมาพิจารณาเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นการบริหารโดยบุคลากรทุกคน ทุกระดับ เริ่มตั้งแต่กระบวนการบริหารในทุกๆ ขั้นตอนและทุกกิจกรรมต้องมีคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีความมุ่งมั่นที่นำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามนโยบายคุณภาพ โดยมีหลักการมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการพึงพอใจ มีการประเมินอย่างเป็นระบบและโปร่งใส รวมทั้งมีการประเมินย้อนกลับทั้งตัวผู้บริหารและตัวของผู้ปฏิบัติงาน เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีการทำงานเป็นทีมและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการฝึกอบรมและการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา มีการสร้างบรรยากาศความร่วมมือในทุกระดับ ยอมรับบุคคล

ที่ทำผลงาน มีการสร้างขวัญกำลังใจตลอดจนรางวัล เพื่อให้บุคลากรทุกๆ คนเกิดความมุ่งมั่นอย่างเต็ม คักยภาพของตนร่วมกัน ในอันที่จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

แนวคิด TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย เดมมิง (Deming, 1986) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกันยังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่ง TQM ได้ถูกเริ่มต้นพัฒนามาจาก TQC (Total Quality Control) ซึ่งก็คือ ระบบที่มีประสิทธิภาพในการหลอมรวม การพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพในแต่ละด้านขององค์กรที่เกี่ยวข้อง กับการผลิตสินค้าและบริการ โดยใช้ทรัพยากรสูงสุดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างเต็มที่ โดย ดร.ไฟเกนบาม ผู้เริ่มต้นทฤษฎีเชื่อว่าทุกส่วนขององค์กรจะมีส่วนรับผิดชอบต่อ ความสำเร็จทางคุณภาพ แต่จะมุ่งมั่นถึงตัวคุณภาพของสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ไม่รวมถึงการบริหาร จัดการในด้านอื่นๆ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วในทุกส่วนขององค์กรจะต้องทำงานไปร่วมกัน ซึ่งต่อมามีการ ใช้คำว่า การบริหาร (Management) ซึ่งมีความเหมาะสมมากกว่าคำว่าควบคุม (Control) เนื่องด้วย แนวคิดที่ว่า คุณภาพไม่ใช่เกิดจากการควบคุมแต่เพียงอย่างเดียวแต่จะต้องรวมถึงการบริหารจัดการที่ ดีด้วย จึงเกิดแนวคิดของ TQM ขึ้นมา



ภาพประกอบ 7 TQM Model

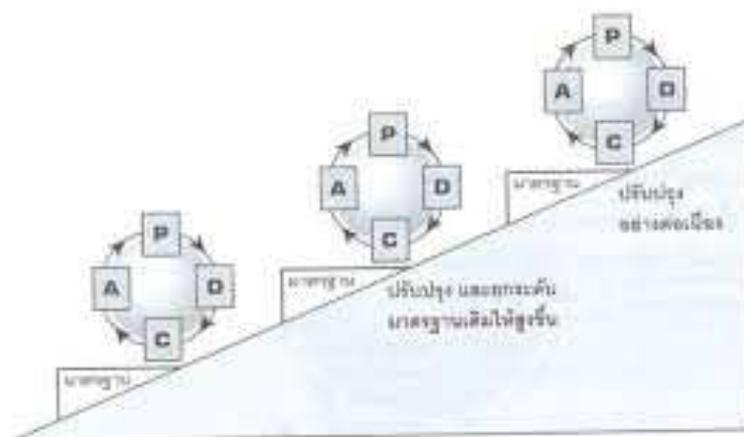
ที่มา: Lewis; & Smit (1994)

หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (จำลองกัน ขุนพลแก้ว; และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. 2548) และเมื่อกล่าวโดยสรุปโดยภาพรวมสำหรับความหมายของ TQM นั้น วิลคินสัน; และ วิทเชอร์ (Wilkinson; & Witcher. 1991) กล่าวว่า

T (Total): การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ในองค์การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้งและบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าภายใน (internal customer) โดยตรง

Q (Quality): การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใดๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องและตรงตามแนวความคิดดั้งเดิมของวงจรคุณภาพที่เรียกว่า PDCA cycle ซึ่งเสนอรายละเอียดโดย เดมิ่ง (Deming)



ภาพประกอบ 8 การยกมาตรฐานการทำงานด้วยวงจร Deming

เพราะฉะนั้นถ้าหมุนวงจรคุณภาพเช่นนี้อย่างต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่งๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในการสุดท้าย

M (Management): ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจหลัก (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (strategic management) รวมถึงการแสดงสภาวะ

ของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนาระบบคุณภาพขององค์การอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (continuous quality improvement)

โดยสรุป TQM เป็นระบบการจัดการที่เน้นมนุษย์ (a people-focused management system) กล่าวคือ เป็นกระบวนการทางวัฒนธรรมที่มุ่งเปลี่ยนแปลงคนทั้งหมดในองค์การ เพื่อให้หันมาสนใจปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การสร้างความเป็นเลิศในระดับโลก TQM มีความหมายหลายอย่างในตัวเอง กล่าวคือ เป็นทั้งกลยุทธ์ เทคนิค ระบบการจัดการ รวมไปถึงปรัชญา และเครื่องมือในการแก้ปัญหาขององค์การ สาเหตุที่ TQM มีความสำคัญก็เพราะการเปลี่ยนแปลงทางด้านการผลิต การตลาด และการเงิน เนื่องจากองค์การต้องการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อต่อสู้กับการแข่งขัน โดยมีกระแสโลกาภิวัตน์เป็นตัวเร่งตลาดและการแข่งขันเปิดกว้างออกอย่างไร้พรมแดน องค์การต้องหาทางลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพ เพื่อเอาตัวรอดและสร้างความเจริญก้าวหน้า ประกอบกับมีตัวอย่างความสำเร็จของ TQM จากกิจการต่างๆ ทั้งในประเทศญี่ปุ่น ประเทศตะวันตกและประเทศอื่นๆ ทั่วโลก (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2549)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2556) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ แต่ละหลักการ มีสาระรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ให้บริการมีความสำคัญที่สุด ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่กำหนดความจำเป็นที่ต้องมีหน่วยงานหรือองค์การ เพราะหากไม่มีผู้ได้รับผลประโยชน์จากการทำงานของบุคลากรเสียแล้วก็ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมีหน่วยงาน หน้าที่ของบุคลากรต่อผู้ให้บริการ คือ การศึกษาความต้องการ การตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้ให้บริการ

2. การได้ใจของผู้ปฏิบัติงาน การมีเป้าหมายและความฝันร่วมมือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนตั้งเป้าหมาย แล้วเอาเป้าหมายนั้นมาแลกเปลี่ยนเพื่อหาจุดร่วมกัน ความสำคัญของการสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ ไม่ได้อยู่ที่ตัวข้อความ แต่อยู่ที่กระบวนการสร้างซึ่งทุกคนมีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดการถ่ายทอดออกไปเป็นกิจกรรมได้

3. การเสริมสร้างพลังอำนาจในการทำงานที่เป็นทีม ทรัพยากรที่สำคัญขององค์การ คือ คน คน คือ ทรัพยากรที่พัฒนาให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง คนเป็นผู้ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่จะเกิดได้ต้องมีการพัฒนาพฤติกรรม เจตคติ และค่านิยมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถใช้ศักยภาพของคนได้เต็มที่ ซึ่งคนแต่ละคนไม่สามารถทำงานสำเร็จได้ลำพังเพียงคนเดียวต้องอาศัยการประสานงานและการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทีมจะเกิดได้เมื่อมีการฝึกฝนทักษะที่จำเป็น ทำความ

เข้าใจกับวิธีการคิดของสมาชิกในทีม ใช้การถ่ายโอนพลังอำนาจหรือเสริมพลังให้ทีมและสร้างระบบใหม่ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของทีม

4. มุ่งมั่นกระบวนการ กระบวนการ คือ ขั้นตอนของการทำงานซึ่งกันและกัน และได้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่ามากขึ้นตามที่เรากำลังต้องการ งานบริการสุขภาพประกอบด้วยกระบวนการจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กัน ปัญหามักจะเกิดในระหว่างรอยต่อหรือการส่งต่อของกระบวนการเหล่านี้การมุ่งมั่นปรับปรุงกระบวนการแทนที่จะมุ่งกล่าวโทษหรือค้นหาผู้กระทำผิดพลาด ทำให้ได้รับความร่วมมือในการปรับปรุงและเป็นการปกป้องผู้ปฏิบัติงานจากการกระทำผิดในอนาคต

5. การใช้กระบวนการแก้ปัญหาด้วยวิธีการทำงานทางวิทยาศาสตร์ คือ การเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เหตุผล และสังเกตผลของการกระทำในทางปฏิบัติซึ่งอาจถามคำถามง่ายๆ ว่ามีปัญหอะไร เรื่องนี้ทำไปทำไม ทำได้ดีหรือไม่ วัดได้อย่างไร จะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร

6. ความมุ่งมั่นของผู้นำ ผู้นำ คือ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การเข้ามาปฏิบัติและเป็นผู้กำหนดว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ด้วยการศึกษาให้เข้าใจทำเป็นตัวอย่าง ให้การสนับสนุนติดตาม ปรับระบบบริหารเพื่อเอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กล่าวโดยสรุป หลักการหรือหัวใจของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การในแนวคิดของ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้นำทางการพยาบาลและทีมพยาบาลได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การเน้นที่ผู้ใช้บริการและบุคลากรในทีมพยาบาลในการที่สนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายโดยการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งมั่นในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้เหตุผลและผลมาร่วมวิเคราะห์ ซึ่งผู้นำเป็นผู้ที่ต้องมีความสามารถในการที่สร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรในทีมพยาบาลทุกคน ร่วมแรงร่วมใจที่จะพัฒนาองค์การให้ไปในแนวทางเดียวกันด้วยการจัดให้มีการอบรมเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมด้านการศึกษาแก่บุคลากรในทีมพยาบาล ควรมีการนำข้อมูลที่เป็นจริงมาวิเคราะห์เพื่อหาทางแก้ไขอันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และเพื่อความเป็นเลิศในองค์กร

หลักการของ TQM

TQM มีหลักการของการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (customer focus) หรือการมุ่งเน้นที่คุณภาพ (quality focus)

วิลเลียม (Williams. 1997) กล่าวว่า การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของ TQM ซึ่งองค์การจะต้องศึกษาวิจัยตลาดและวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ขององค์กรต่อไป องค์กรที่ทำ TQM จะต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารจัดการ คุณภาพในที่นี้หมายถึง คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ หรือเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ คูเมะ (Kume) กล่าวว่า ในขณะที่ระบบการผลิต การกระจาย

และสื่อสารมีการขยายและพัฒนา ผู้ซื้อสามารถกำหนดสิ่งที่ต้องการและเวลาที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้นเรื่อยๆ ผลิตรภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำเริ่มหายไปจากตลาด คุณภาพของผลิตรภัณฑ์กลายเป็นประเด็นสำคัญในการดำเนินงานทางธุรกิจ การบริหารธุรกิจที่ให้คุณค่าน้อยต่อคุณภาพ ทำให้ไม่สามารถสร้างกำไรและไม่สามารถดำรงอยู่ทางธุรกิจได้ ถ้าบริษัทต้องการพัฒนาและดำเนินธุรกิจ สถานการณ์เช่นนี้ บริษัทต้องปรับปรุงมุมมองต่อการบริหารคุณภาพเสียใหม่ ถ้าจะผลิตของให้ดีเท่าตามแบบหรือมาตรฐานของผลิตรภัณฑ์ บริษัทต้องพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาผลิตรภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบของการวัดความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในรูปของคำร้องเรียนของลูกค้า การออกแบบสอบถาม การศึกษาผลกระทบจากยอดขาย และผลประกอบการทางการเงิน เป็นต้น ดังนั้น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ คือ การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการ เพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า กล่าวโดยสรุป ปรัชญา TQM จะให้ความสำคัญสูงสุดกับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการและพยายามลดต้นทุนหลังจากคุณภาพดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว หรือกล่าวเป็นปรัชญาว่า “คุณภาพต้องมาก่อน”

2. การปรับปรุงกระบวนการ (process improvement)

ชินโกะ (Shingo, 1992) กล่าวว่า เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการ คือ การกำจัดข้อผิดพลาดและเพิ่มคุณภาพของงานที่จัดทำขึ้น การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายนอกได้นั้น ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมองการทำงาน (การผลิต) อย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันไปตั้งแต่จุดเริ่มต้น คือ วัตถุดิบจนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการ คือ สินค้าหรือบริการที่ถึงมือลูกค้า การมุ่งเน้นที่กระบวนการ ทำให้เกิดสภาพ “ลูกค้าภายใน (internal customer)” ขึ้น คือ พนักงานทุกคนจะเป็นทั้งผู้ซื้อและผู้ขายในตัวเอง เมื่อรับงานจากพนักงานก่อนหน้าเราเป็นผู้ซื้อ เมื่อทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเสร็จแล้วส่งต่อ เราก็เป็นผู้ขาย (external customer) โดยถือว่า “กระบวนการถัดไป คือ ลูกค้าของเรา” คูเมะ (Kume) กล่าวว่า ลูกค้าไม่ได้หมายถึง ผู้ใช้ปลายทางเสมอไป ดังนั้น พนักงานทุกคนในกระบวนการผลิตจึงมีผลต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่จะส่งให้ถึงมือลูกค้าภายนอก การบริหารโดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจรเช่นนี้จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อเมื่อพนักงานแต่ละคนในกระบวนการสามารถทำงานของตนได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและถูกต้องทุกครั้งด้วย (right the first every time) ดังนั้น การที่จะทำงานได้อย่างถูกต้องจึงต้องอาศัย “พนักงานที่มีคุณภาพ” และมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุดหรือหมดไปได้ และในการปฏิบัติตามแนวทางของ TQM นั้น จะต้องพิจารณามากกว่าความสะอาดของงานของแผนกเราเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องคำนึงถึงทุกคนที่กระบวนการเกี่ยวข้องเสมือนลูกค้าและมุ่งทำงานเพื่อตอบสนองลูกค้าเหล่านั้น

3. ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การ (total involvement)

องค์การ TQM เป็นองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงสู่ “องค์กรคุณภาพ” (quality organization) วิลเลียมส์ (Williams. 1997) กล่าวว่า ถือเป็นสิ่งจำเป็นที่การนำความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทุกคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วย การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม (Employee Involvement) โดยการถือว่าผู้ปฏิบัติงานจะรู้ปัญหาและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ดีที่สุด ทุกคนควรมีโอกาสได้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม กระทำโดยผู้บริหารระดับสูงต้องจัดตั้ง “ทีมงานประเภท Cross Functional Team” ตามกระบวนการต่างๆ

4. การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (management by facts)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) กล่าวว่า ข้อเท็จจริงเพื่อการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมจะได้อาจมาจากการเก็บข้อมูล (Data Collection) ตัวเลข (Figures) สถิติ (Statistics)

การบริหารด้วยข้อเท็จจริง คือ การใช้ข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาและตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลตัวเลขต่างๆ เช่น ความสั้น ความยาว ยอดขาย ปริมาณของเสีย เวลาที่ใช้ เป็นต้น การบริหารคุณภาพจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัวเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยจะต้องใช้ข้อมูลตัวเลขที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ (Information) เพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงคุณภาพเสมอ จะถือว่าข้อเท็จจริงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง และถ้าทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนหลังจากนั้นเราจึงเข้าไปสู่การตัดสินใจและส่งเสริมหามาตรการแก้ไข สิ่งนี้จะช่วยให้การแก้ปัญหาเร็วขึ้นและมีประสิทธิผลมากกว่า เทคนิคทางสถิติเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการบ่งชี้ข้อเท็จจริงได้

5. การระดมสมอง (brainstorming)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี กล่าวถึงการระดมสมองว่าเป็นเทคนิคเพื่อทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ จากการประชุม โดยผู้ร่วมประชุมเสนอความคิดเห็นออกมาให้มากที่สุดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ได้กำหนดไว้แล้ว เพื่อการแก้ปัญหาหรือการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับเรื่องนั้นๆ สำหรับเงื่อนไขที่ใช้ในการระดมสมองนั้น มีดังนี้

- 5.1 ต้องไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์ความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่น ๆ
- 5.2 ต้องไม่ประเมินคุณค่าของความคิดเห็นว่าถูกหรือผิด
- 5.3 ต้องปล่อยให้สมาชิกคิดกันเองอย่างอิสระ
- 5.4 ต้องมีความเป็นกันเองในการประชุม
- 5.5 ต้องมุ่งที่ปริมาณความคิดเป็นสำคัญ

5.6 ต้องกระตุ้นให้ทุกคนพยายามเสริมต่อความคิดของผู้อื่น

6. การให้ความสำคัญต่อกระบวนการ และป้องกันการเกิดซ้ำ (give importance to the process and prevent recurrence)

การปรับปรุงงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อกำจัดที่สาเหตุของปัญหาหรือมีมาตรการแก้ไขที่กระบวนการ มิใช่แค่ที่ผลลัพธ์ การป้องกันการเกิดซ้ำจะทำได้ เมื่อมีการกำจัดสาเหตุของความเสียหาย ทบทวนมาตรฐานของงานและดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุต่างๆ เหล่านั้น และฝึกอบรมพนักงานโดยวิธีใหม่ แนวทางของการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ และป้องกันการเกิดซ้ำ หมายถึง การปรับปรุงและควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้คุณภาพและป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นอีก

7. การใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อกำหนดความสูญเสียจากคุณภาพ โดยใช้ข้อเท็จจริง

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและกระบวนการที่ผลิตของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะต้องได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ การใช้วงจร PDCA เพื่อปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเท็จจริงของสถานการณ์จะต้องมีการรวบรวม และการตัดสินใจจะต้องวางอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงดังกล่าว และสิ่งเหล่านี้ต้องการการประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติเข้าช่วย กิจกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์และให้บริการ จะมีจริงได้ก็ต่อเมื่อลูกค้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นมีจริง และกิจกรรมดังกล่าวจะมีประโยชน์ก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าวสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการ การผลิตและการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าถือว่าเป็นการสูญเสีย อีกทั้งผลิตภัณฑ์และบริการจะต้องจัดส่งให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่เป็นไปได้ และถึงแม้ผลิตภัณฑ์และบริการจะเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าก็ตามแต่ต้องใช้ปริมาณวัตถุดิบ พลังงาน แรงงานจำนวนมากที่ไม่จำเป็นก็จะเกิดความสูญเสียได้ถ้าวิธีการผลิตและการตลาดผิดพลาด ดังนั้น ประสิทธิภาพของการบริหารคุณภาพในองค์กรจะถูกพิจารณาจากเกณฑ์พื้นฐานดังต่อไปนี้

7.1 ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรผลิตตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือไม่

7.2 องค์กรดังกล่าวผลิตหรือบริการอย่างคุ้มค่าหรือไม่

ถ้าจะทำให้ TQM ทำงานได้ดี ทุกคนในองค์กรจะต้องตระหนักถึงความสูญเสียจากคุณภาพที่ดำรงอยู่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะต้องใช้ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อสามารถอธิบาย สถานภาพอย่างถูกต้องและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในการบ่งชี้ความสูญเสียจากคุณภาพ ควรให้ความสนใจพิเศษต่อความสูญเสียที่พบในกระบวนการหนึ่ง และไปก่อให้เกิดความเสียหายในกระบวนการอื่น ทั้งนี้เพราะบุคคลที่รับผิดชอบในกระบวนการที่เป็นต้นเหตุของความสูญเสียมักจะตระหนักต่อผลของความสูญเสียน้อย และรู้สึกไม่รีบเร่งในการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว นี่เป็นเหตุสำคัญประการหนึ่ง เมื่อนำการบริหารคุณภาพเข้ามาในองค์กร จะต้องกำหนดระบบที่จะรับรู้สถิติที่

แม่นยำของความสูญเสียที่เกิดขึ้นในแต่ละแผนกขององค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องแยกแยะความสูญเสียทั้งหมดและกระจายความสูญเสียดังกล่าวไปยังแผนกที่ก่อให้เกิดความสูญเสียนั้นอย่างชัดเจน

8. การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

บริษัทที่ต้องการดำเนินงาน TQM อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานแต่ละคนจะต้องมีความรู้สึกอย่างจริงจังในการเข้าร่วมทำธุรกิจด้วยความรู้สึกมีส่วนร่วม ซึ่งไม่เพียงจะส่งผลต่อคุณภาพของบริษัท แต่ยังมีอิทธิพลต่อการบริหารบริษัทโดยรวมด้วย คูเมะ (Kume) กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือ ความไม่รู้ผู้บริหารหลายท่านไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สามารถทำได้ในการดำเนินการธุรกิจของบริษัท ดังนั้น ความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและพนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง TQM ด้วยโดยบริษัทที่นำ TQM ไปใช้นั้นจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพทั้งบริษัทและจะเป็นการดีที่สุดถ้าการฝึกอบรมดังกล่าวถูกปรับให้เหมาะสมในแต่ละระดับขององค์กรด้วย เพราะเนื่องจากบุคลากรในแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ใน TQM ที่แตกต่างกันและต้องการความรู้ในเรื่อง TQM ที่แตกต่างกัน จึงต้องประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกันด้วยอุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือ ความไม่รู้ ผู้บริหารหลายท่านไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่ท่านสามารถทำได้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คงไม่เป็นสิ่งเกินความจริงที่จะกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบริษัทที่มีผลงานดีเลิศจาก TQM กับบริษัทที่ล้มเหลวอยู่ที่ความเข้าใจในบทบาทดังกล่าว ความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและถ้าจะให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่อง TQM

การบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ

หลักเกณฑ์ 7 หมวด ของบอลดริดจ์ (Baldrige System) ที่กลายเป็นบทบัญญัติ 16 ประการ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารรูปแบบใหม่ เพื่อสร้างระบบการบริหารทั่วทั้งองค์การ ซึ่งได้พิสูจน์ความสำเร็จได้จากองค์การธุรกิจชั้นนำในสหรัฐอเมริกาในรอบทศวรรษที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการแก่องค์การ ซึ่งบัญญัติ 16 ประการ ของ บอลดริดจ์ (Baldrige, 1978) แต่เดิมใช้เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการแข่งขันและให้รางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ประกอบด้วยข้อกำหนด รวม 16 ประการ อันได้แก่

ประการที่ 1 ความเป็นผู้นำ (leadership) ผู้นำองค์การทุกระดับจะต้องมีบทบาทและรับผิดชอบ ดังนี้ มีความเข้าใจในความต้องการและความหวังของผู้ใช้บริการให้การสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดำเนินการบริหารด้วยข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจเชิงระบบแล้วจึงจะสามารถไปสู่วิสัยทัศน์องค์การได้อย่างถูกต้อง การจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะกระจายอำนาจการตัดสินใจในงานด้านคุณภาพไปยังหน่วยงาน และทีมงานต่างๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการให้

บริการผู้ใช้บริการ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นและผู้นำต้องมีการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประการที่ 2 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (data collection and analysis) การบริหารโดยใช้ข้อมูลและความเป็นจริง (managing by fact) นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยทุกหน่วยงานจะต้องระบุความต้องการได้ว่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลอะไร ต้องการข้อสรุปหรือรายงานประเภทใด และเพื่อวัตถุประสงค์อะไร ทั้งนี้เพื่อจะได้นำมาประกอบกันเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร อาทิ ข้อมูลของผู้ใช้บริการรายละเอียดผลิตภัณฑ์ รายละเอียดการวิจัย ประวัติการติดต่อของผู้ใช้บริการ

ประการที่ 3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ (strategic planning) โดยการนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาผนวกกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคู่แข่ง (benchmarking) เพื่อกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่การกำหนดค่านิยมขององค์กร วิสัยทัศน์องค์กร และพันธกิจ รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจและนโยบายองค์กรจนถึงการนำมาประสานให้เป็นแผนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในที่สุด

ประการที่ 4 การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลทุกๆ ระดับ (employee focus) ซึ่งทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ที่ทำให้ระบบนั้นทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่ได้ในทุกๆ องค์กรจึงต้องมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดี ดังนั้น ควรมีการวางแผนทรัพยากรบุคคล มีการสรรหาและคัดเลือก มีแผนการพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงานและแต่ละบุคคล ส่วนในระดับปฏิบัติการ มีการบริหารเวลาทำงาน การฝึกอบรมและการเสนองาน การให้ข้อมูลข่าวสารความปลอดภัยในงาน การพิจารณาความดีความชอบตามผลงาน การจ่ายผลตอบแทนต่างๆ การสร้างคุณภาพชีวิตกับงาน อีกทั้งมีการนำเอาระบบข้อมูลสารสนเทศทั้งประวัติส่วนตัว ครอบครัว ประวัติการทำงาน ผลงาน ทักษะ ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ มาใช้ในการทำงาน

ประการที่ 5 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทีม บุคลากรในทีมเป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าต่อความสำเร็จขององค์กรที่จะมุ่งสู่ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากบุคลากรในทีมการพยาบาลมีภาระหน้าที่ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ สรรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาบริการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนางานให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรประสานงานกับหน่วยงานภายนอกไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือบุคคลในองค์กรอื่นๆ ดังนั้น ถ้าองค์กรใดยังหลงอำนาจไว้เฉพาะระดับบริหารเพียงไม่กี่คน ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรในทีมร่วมรับผิดชอบต่อกระบวนการสำคัญๆ และไม่ให้อิสระในการตัดสินใจก็จะไม่เกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของและไม่คิดที่จะพัฒนางานขององค์กรต่อไป

ประการที่ 6 มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ดี โดยวิธีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติกันมาในรูปแบบเดิมๆ นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการฝึกอบรมในห้องเรียนซึ่งจำเป็นต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ในแนวคิดใหม่นี้ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนให้เกิดเป็นการฝึกอบรมในศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งกระจายตัวออกไปอยู่ในทุกๆ หน่วยงานหรือทุกๆ ทีมงานให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะกันโดยสมัครใจ พร้อมทั้งรับผิดชอบในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเรียนรู้กันเอง โดยวิธีดังกล่าวนอกจากจะใช้ทรัพยากรต่างๆ ลดน้อยลงแล้วประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานก็จะเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยจัดองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การ เน้นการสร้างผู้นำองค์กรและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม พร้อมๆ กันสอนความเข้าใจในการทำงานอย่างเป็นระบบให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดพัฒนาการผู้นำองค์กรเพิ่มขึ้น

ประการที่ 7 มีระบบการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัล โดยทีมงานที่ประสบความสำเร็จควรได้รับการยกย่องเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและให้ทุกคนยอมรับในความสำเร็จและเป็นกรณีตัวอย่างที่ดีที่ทุกทีมงานควรปฏิบัติตามภายใต้ระบบการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลนี้สามารถปฏิบัติได้หลายๆ รูปแบบ คือ แบบเป็นพิธีการ (Formal) เช่น การจัดการประกาศผลงานแล้วประกาศผลพร้อมการให้รางวัลในรูปแบบต่างๆ กัน ในบางครั้งเพียงแค่อัปประกาศชมเชยผลงานที่ดีรูปและชื่อพร้อมสมาชิกของทีมงานก็อาจจะเป็นการเพียงพอได้ในบางโอกาสหรืออาจเป็นแบบไม่เป็นพิธีการ (informal) เช่น การจัดเลี้ยงสมนาคุณ จัดประชุมเพื่อขอบคุณและรับประทานกาแฟ หรืออาหารว่างร่วมกัน หรือแม้แต่แบบที่ใช้ในงานประจำวัน (day-to-day) เช่น การยกย่องชมเชยในขณะที่มีการประชุมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ประการที่ 8 มีกระบวนการบริหารงานโดยเน้นบทบาทของผู้นำองค์กรทุกระดับที่จะต้องมีการประสานงานและสื่อสารความเข้าใจกับบุคลากรในทีมทั่วทั้งองค์การเพื่อให้แผนธุรกิจและแผนปฏิบัติการบรรลุผล ซึ่งหมายถึงเป้าหมายด้านคุณภาพที่จะไปถึงมือผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม การมุ่งเน้นระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ มิใช่เป็นงานที่จะมอบให้กับใครคนใดคนหนึ่งไปหรือแม้กระทั่งจะมีที่ปรึกษาชั้นยอด ก็ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จ เพราะรูปธรรมที่แท้จริงของระบบการบริหารนี้จะอยู่ที่ความรับผิดชอบร่วมกันของทุกๆ คนในองค์การและจะอยู่ที่การดำเนินการให้เป็นระบบ ซึ่งมีทั้งการเรียนรู้ การให้อำนาจและการร่วมกันทำงานเป็นทีม

ประการที่ 9 การทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสำคัญต่อการเสนอบริการที่จะส่งไปให้ถึงมือผู้บริโภค เมื่อมีวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายและมาตรฐานขององค์กรในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว เมื่อผ่านกระบวนการที่มีการใช้วัตถุดิบและทักษะแล้วจะได้ผลผลิตที่มีคุณภาพระดับใด และมีความสูญเสียผิดพลาดมากน้อยเพียงใดก็จะส่งผลถึงต้นทุนและกำไรในที่สุด การบริหารกระบวนการนี้จึงมีความสำคัญอยู่ที่ต้องทำงานกันอย่าง

เป็นระบบในทุกๆ ขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนที่จะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการก็จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ดังนั้น ในองค์กรที่มีการบริหารกระบวนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็จะทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้รับการสนองตอบพร้อมๆ กัน

ประการที่ 10 คุณภาพของบุคลากรในกระบวนการทำงานที่จำเป็นต้องใช้วัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อจากผู้ส่งมอบหรือแหล่งที่มาของสินค้าก็ต้องมีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจนในด้านคุณภาพของวัตถุดิบ กำหนดเวลาในการมอบสินค้าที่ทันเวลา (just-in-time) นอกจากนี้ในปัจจุบันเริ่มมีความนิยมใช้ระบบการตัดตอนไปใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกกันมากยิ่งขึ้น

ประการที่ 11 การปรับปรุงคุณภาพสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ (benchmarking) โดยสามารถเปรียบเทียบได้ทั้งกับคู่แข่งโดยตรงหรือกับองค์กรที่เป็นผู้นำในภาคธุรกิจอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกันแต่มีผลิตภัณฑ์และฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการต่างกัน ซึ่งนอกจากจะมีการเปรียบเทียบตัวผู้นำองค์กรในระดับตำแหน่งงานต่างๆ ระหว่างองค์กรแล้ว ยังนำข้อมูลและผลสรุปมาใช้ในการปรับปรุงงานต่อไป การวิเคราะห์นี้ส่วนใหญ่มักนิยมใช้หน่วยงานภายนอกหรือบริษัทที่ปรึกษารับไปดำเนินการก็มักจะช่วยให้เกิดความเป็นกลางและความแม่นยำมากยิ่งขึ้นแต่ถ้าจะมีทีมงานขึ้นมารับผิดชอบในการทำงานนี้เป็นการภายในก็น่าจะเป็นไปได้ โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนจะต้องใจกว้างและยอมรับในผลการวิเคราะห์นั้น

ประการที่ 12 เน้นที่ความสำคัญของผู้ใช้บริการและบุคลากรในทีม โดยองค์กรจะต้องดำเนินการต่อไป คือ ทำการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นระบบด้วยความสม่ำเสมอเพื่อนำมาใช้เป็นเป้าหมายและแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อสอบถามถึงผลงาน หรือการใช้บริการเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้แบบสอบถาม หรืออาจจะเป็นการไปเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการตามสถานที่ต่าง จัดสร้างฐานข้อมูลผู้ใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการบริหารผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และบริการกับคู่แข่งรายสำคัญตลอดเวลา มีการสอบถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงเพิ่มเติม มีการวิเคราะห์การทำงานทั้งสาเหตุของความสำเร็จและความผิดพลาดในการเสนอขายหรือประมุขงานแต่ละครั้งเพื่อนำมาปรับปรุงในโอกาสต่อไป

ประการที่ 13 การพัฒนารูปแบบการบริการ องค์กรธุรกิจยุคใหม่หลายแห่งต่างที่จะสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด พยายามทำทุกวิถีทางที่จะดึงดูดให้ผู้ใช้บริการนั้นกลับมาเข้ามาหาเขาอีกเพราะเป็นที่ยอมรับแล้วว่าการขายในครั้งต่อไปให้แก่ผู้ใช้บริการรายเดิมจะประหยัดค่าใช้จ่ายลงไปได้ไม่น้อยกว่า 6 เท่า ในบางองค์กรก็นิยมใช้วิธีการโยงโยงด้วยรูปแบบต่างๆ กันเพื่อให้ผู้ใช้บริการยังคงต้องผูกพันและใช้บริการไปอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ดีเยี่ยมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การสร้างสัมพันธ์ภาพด้วยการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สามารถทำได้ทั้งการเปิดช่องทางการรับข้อเสนอแนะหรือทางสื่อต่างๆ ก็จะช่วยให้ความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น

ประการที่ 14 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปกติทั่วไปแล้วสินค้าและบริการทั้งหลาย เมื่อได้รับความนิยมในช่วงเวลาหนึ่งแล้วก็ย่อมจะมีวันเสื่อมลง ถือเป็นวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพิ่มเติมซึ่งข้อมูลจากคำแนะนำความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าและบริการของเรา ซึ่งจะเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาบริการต่อไปได้เป็นอย่างดี

ประการที่ 15 การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในระดับองค์การและบุคลากรในทีมทุกคนจะต้องมีจิตสำนึกในการที่จะอยู่ร่วมกับชุมชน สังคม และประเทศชาติโดยจะต้องมีการแสดงออกทั้งการปฏิบัติและความรับผิดชอบต่ออย่างชัดเจน อันได้แก่ การรักษาสภาพแวดล้อม การใช้ระบบนำกลับมาใช้ใหม่ การป้องกันและกำจัดกากอุตสาหกรรม มีจริยธรรมทางธุรกิจ ไม่ฉ้อฉล สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน สนับสนุนกีฬาแก่เยาวชน สนับสนุนกิจการสาธารณกุศลต่างๆ มีหน่วยอาสาสมัครเคลื่อนที่ให้บริการในชุมชนต่างๆ เช่น ในธุรกิจโรงพยาบาลก็อาจมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในธุรกิจประเภทอื่นๆ ก็อาจจะมีโครงการเข้าร่วมบรรเทาสาธารณภัย และโครงการแนะนำอาชีพต่างๆ เป็นต้น

ประการที่ 16 มีการประเมินผลระบบอยู่เสมอ (system assessments) ในการมุ่งสู่ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ควรมีการประเมินผลตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป หลักการในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นการแสดงความสามารถของผู้บริหารที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อในด้านการบริหารงาน โดยมีการสร้างทีมของบุคลากรเพื่อมุ่งมั่นที่ปรับปรุงคุณภาพขององค์การ ก็จะเริ่มมีการประเมินคุณภาพโดยการประเมินตนเอง ประเมินคุณภาพของการให้บริการและตระหนักถึงคุณภาพด้วยการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เน้นให้บุคลากรร่วมกันทำโครงการในการลดความสูญเสียให้เป็นศูนย์ขึ้นในหน่วยงาน และมีการจัดอบรมบุคลากรในทีมให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันในบุคลากรของทีมทุกระดับ เพื่อสร้างจิตสำนึกขจัดความผิดพลาด มีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานมีคุณภาพได้มาตรฐาน

หลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การกับการศึกษา

สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงขึ้นหลายด้าน ทั้งการเมือง สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ระบบการศึกษาก็ไม่หลีกเลี่ยงไปจากผลกระทบดังกล่าวและเท่าที่ปรากฏผลออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น พ่อแม่ผู้ปกครองล้วนสงสัยว่า ลูกหลานของตนที่ส่งเข้าเรียนหนังสือเพื่อหาความรู้ตามสถาบันการศึกษาทุกระดับ (โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย) จะสามารถ

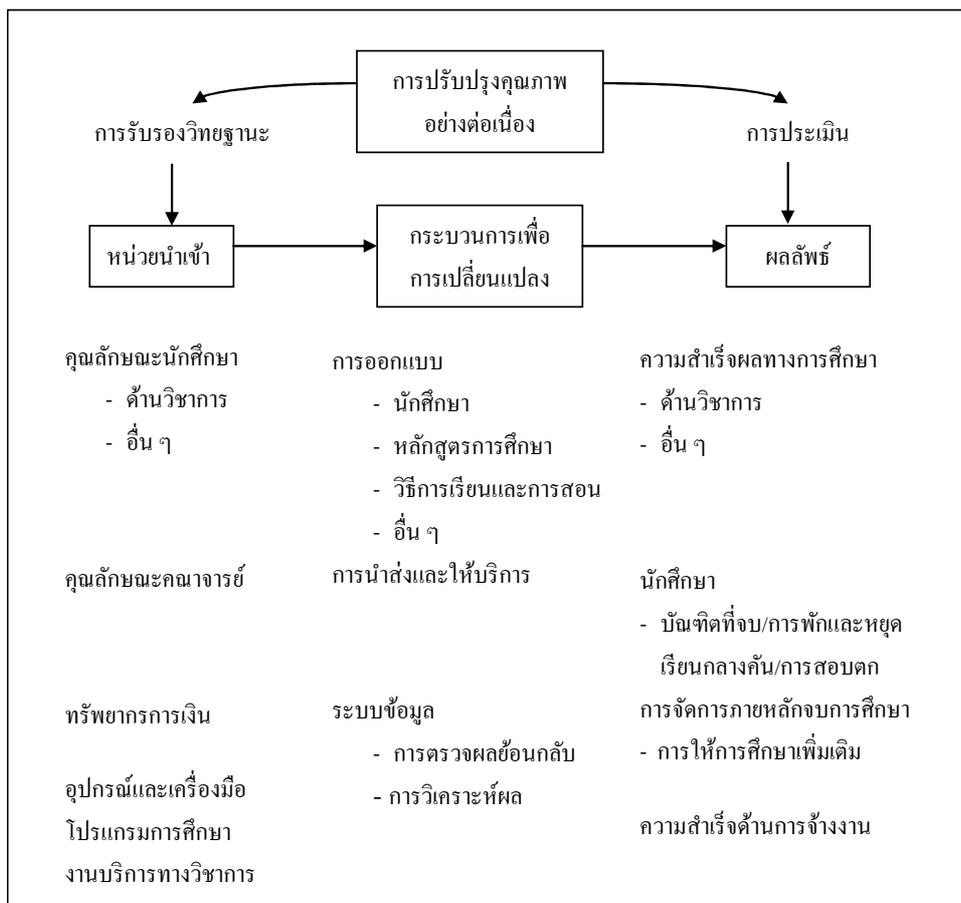
ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพของความรู้ ความเก่ง การขยันสู้งาน รวมถึงการมีคุณธรรมและจริยธรรม ปรากฏอยู่ในระดับสูง ตามความต้องการผู้ประกอบการทางธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยตัวอย่างที่กล่าวมานี้ทั้งหมดมาจากคำว่า คุณภาพ (Quality) ระบบของการจัดการแบบมีคุณภาพ (Quality Management System: QMS) หรือในด้านการศึกษาก็มีการเรียกร้องกันมากในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) เป็นต้น

นอกจากประเด็นที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น ยังได้มีการกระตุ้นให้มีการคำนึงผลของการจัดการระบบการศึกษาโดยภาพรวมมากกว่าจะแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุแต่เพียงประการเดียว ลักษณะที่พบเห็นได้อย่างเด่นชัดก็คือ มีการกล่าวถึง ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM) (สุนทร พูนพิพัฒน์. 2542)

เอดเวิร์ด (Edward. 2002) ได้กล่าวว่า TQM เป็นวิธีการปฏิบัติงานแต่ขณะเดียวกันก็เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งให้ความสำคัญกับความต้องการจำเป็นของลูกค้าและผู้รับบริการ จุดหมาย คือ ความเป็นเลิศในสิ่งที่ทำ TQM ไม่ใช่คำขวัญ แต่เป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบรอบคอบเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพในระดับที่ลูกค้าต้องการหรือมากกว่า อาจจะกล่าวว่า TQM เป็นปรัชญาในการพัฒนาอย่างไม่มีวันสิ้นสุด แต่สำเร็จได้โดยบุคลากรหรือผ่านบุคลากร

โครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบที่สำคัญของ TQM สำหรับสถาบันการศึกษานั้น สามารถจำแนกรายละเอียดของ TQM ได้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การพิจารณา TQM การรวมที่เป็นแนวคิดเชิงระบบ (Systematic approach) เราจะต้องไม่ลืมว่า ระบบของสถาบันการศึกษา (educational system) แทบทั้งสิ้น กล่าวคือ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ หน่วยนำเข้า (input) หน่วยกระบวนการผลิต (processing units) และผลลัพธ์ (outputs) ซึ่งถ้าพิจารณาในรายละเอียดที่เพิ่มเติมแล้วองค์ประกอบเหล่านี้ มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับภาคการผลิตของอุตสาหกรรมและการบริการเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้นโครงสร้างหลักของระบบ TQM สำหรับภาคการศึกษาจึงมีหลักการพื้นฐานเช่นเดียวกับภาคอุตสาหกรรม



ภาพประกอบ 9 แนวความคิดของ TQM ในเชิงระบบที่สามารถประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษา
ที่มา: Lewis; & Smit (1994)

2. เมื่อพิจารณาจากหน่วยโครงสร้างของกิจกรรมคุณภาพหลัก (basic quality units) (สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) กล่าวว่า ในองค์กรหนึ่งๆ จะประกอบด้วยการบริหารหน่วยกิจกรรมคุณภาพหลักจากระดับต้นสู่ระดับสูงสุดเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพประกอบ 9

พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย (2540) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์การนำ TQM มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยว่า กลยุทธ์การนำ TQM ไปประยุกต์ใช้จำเป็นต้องนำไปปรับให้เหมาะสมกับสภาพและวัฒนธรรมขององค์กร เพราะปรัชญาหรือแนวคิดของ TQM ไม่ใช่โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ได้กับทุกๆ ปัญหาและทุกองค์กร จึงขอเสนอข้อคิดในการนำ TQM มาใช้ในสถาบัน ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับ TQM และวิธีการนำมาใช้
2. ต้องสอดคล้องและสนองต่อเป้าหมายขององค์กร
3. การนำ TQM มาใช้ต้องตัดสินใจให้แน่นอนแล้วจึงกำหนดขั้นตอน

4. ควรนำมาประยุกต์ใช้เป็นบางส่วนโดยค่อยๆ นำมาใช้ทีละน้อย ไม่ใช่เต็มรูปแบบ
5. การกำหนดรางวัลต้องไม่ผูกพันกับระบบขั้นหรือซี
6. มหาวิทยาลัยต้องแต่งตั้งผู้นำหรือทีมงานกลางเป็นแกนหลัก เพื่อดำเนินงาน

TQM ก่อน

7. สร้างระบบกระบวนการใช้ TQM ให้ง่ายที่สุด
8. มีกระบวนการกระตุ้นให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเห็นความจำเป็นในการ

เปลี่ยนแปลง

9. ต้องมีความพร้อมในด้านทรัพยากรบุคคล

TQM สามารถนำไปใช้ในสถาบันอุดมศึกษาได้ทุกอย่างแต่การนำไปใช้จะต้องคำนึงถึงหลักการนำไปใช้ต้องพิจารณาอุปสรรคต่างๆ มีการเริ่มต้นที่ดี จึงจะเชื่อได้ว่าจะประสบผลสำเร็จอย่างแน่นอน (ประเทือง ภูมิภักทราคม. 2539)

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539) ได้กล่าวว่า การนำแนวคิด TQM มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร การศึกษาเป็นวิธีการบริหารงานให้เกิดคุณภาพในทุกๆ ด้าน ทุกๆ กิจกรรมโดยทุกคนมีส่วนร่วมและมีส่วน รับผิดชอบ โดยการปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผลจากการบริหารงานที่มีคุณภาพและจะ ทำให้การศึกษาของชาติที่มีคุณภาพบรรลุตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาแนวคิดและหลักการ TQM ที่สำคัญๆ ที่ผู้บริหารควรตระหนัก ได้แก่

1. การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในที่นี้หมายถึง นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน หรือผู้ที่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาอื่นๆ
2. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน
3. การเข้ามามีส่วนร่วมของทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความคิดที่หลากหลาย มาปรับปรุงคุณภาพของการทำงาน

นอกจากนี้ผู้บริหารควรตระหนักในเรื่องของ “การทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและทุกๆ ครั้ง” ซึ่งจะนำสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

โดยสรุป หลักการ TQM ที่กล่าวมาข้างต้นนี้ถ้าดำเนินการอย่างเป็นระบบตามหลักการแล้ว จะส่งผลให้พนักงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและตระหนักถึงคุณภาพเป็น สำคัญ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดจะช่วยให้พนักงานป้องกันการเกิดปัญหาและลดความผิดพลาดจากการทำงานมิให้เกิดขึ้นซ้ำอีกและเป็นการมุ่งส่งเสริมคุณภาพ การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความอยู่รอดขององค์กร

การจัดการตามแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) เริ่มมีครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 โดยมีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับโลก (World Class) เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์มากกว่า 70 ประเทศ ทั่วโลก องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน องค์กรจะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2557ก)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเกณฑ์ที่ใช้แนวคิดหลักตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งมีการปรับปรุงทุก 2 ปี ดังนั้น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศปี 2557-2558 ซึ่งตรงกับการครบรอบ 25 ปี ของ Malcolm Baldrige National Quality Award สิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นพื้นฐานของการบรรลุความสำเร็จ คือ ความต่อเนื่องของเกณฑ์นั่นเอง เกณฑ์จึงมีการปรับเปลี่ยนมาตลอดด้วยเจตจำนงหนึ่งใจ คือ การสะท้อนถึงการเป็นผู้นำในการตรวจสอบความใช้งานได้ในเรื่องวิธีปฏิบัติด้านการบริหารจัดการ เกณฑ์พัฒนาขึ้นจากพื้นฐานของวิธีปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและเป็นแบบอย่างที่ดีของภาคธุรกิจและองค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความยั่งยืนและความสำเร็จเชิงแข่งขันเมื่อฝังลึกในมุมมองเชิงระบบที่มี การบูรณาการด้านการบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

North America	Europe	13. Austrian Quality Award
1. Mexican Quality Award	1. London Chamber of Commerce Business	14. Netherlands National Quality Award
2. Canada Awards for Excellence	2. Belgian Quality Award	15. Norwegian Quality Prize
3. Malcolm Baldrige National Quality Award	3. Czech Republic National Quality Award	16. Northern Ireland Quality Awards
South America	4. Danish Quality Prize	17. Polish Quality Award
1. Argentine National Quality Award	5. European Quality Awards	18. Portuguese Quality Award
2. Ecuador National Quality Award	6. Finnish Quality Award	19. Scottish Quality Award
3. National Quality Award of Brazil	7. French Quality Award	20. Spanish Quality Award
4. Peru National Quality Award	8. German National Quality Award	21. Swedish Quality Award
5. Uruguayan National Quality Award	9. Hungarian Quality Development Center Award	22. UK Quality Award for Business Excellence
6. Premio Nacional La Calidad	10. Irish Quality Award	23. Swiss Quality Award
Australia	11. Italian Quality Award	24. The Wales Quality Award
1. Australian Business Excellence Award	12. Latvian Quality Award	25. The Q-Mark Irish National Quality Award and Irish Business Excellence Award
2. Fiji Quality Awards	Africa	
3. New Zealand Quality Award Program	1. The South African Performance Excellence Award	
Asia	5. Japan Quality Award	10. Singapore Quality Award
1. Colombia National Quality Award	6. Israel National Industrial Quality Award	11. Sri Lanka National Quality Award
2. Dubai International Award for Best Practices	7. Philippines National Quality Award	12. Taiwan National Quality Award
3. HKMA Quality Award	8. Prime Minister Quality Award	13. Thailand Quality Award
4. quality awards of the Government of the Russian Federation	9. Rajiv Gandhi National quality Awards	14. Turkish Standard Institution
		15. Vietnam Quality Award

ภาพประกอบ 10 รายชื่อรางวัลคุณภาพจากประเทศต่างๆ ที่นำเกณฑ์ของประเทศสหรัฐอเมริกาไปใช้
ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2557ก)

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

ค่านิยมและแนวคิดหลักของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมและแนวคิดหลักจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ และความยั่งยืน เพราะฉะนั้นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่างๆ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2557ก) ดังนี้

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
3. การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร
5. ความคล่องตัว
6. การมุ่งเน้นอนาคต
7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9. ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
10. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11. มุมมองในเชิงระบบ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศนั้นแบ่งข้อกำหนดต่างๆ ของเกณฑ์ เป็น 1 โครงร่างองค์กร และ 7 หมวดการปฏิบัติการของระบบที่สำคัญ ดังภาพประกอบ 8

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้า
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นบุคลากร
6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
7. ผลลัพธ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: มุมมองในเชิงระบบ



ภาพประกอบ 11 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ที่มา: สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2557ก)

1. โครงการองค์กร

โครงการองค์กร กำหนดบริบทให้แก่วิธีการที่องค์กรปฏิบัติ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการทำงาน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เป็นแนวทางที่กำหนดกรอบให้แก่ระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

2. การปฏิบัติการของระบบ

การปฏิบัติการของระบบประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวดที่อยู่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ คือ การนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร หมวดต่างๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กรและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

การมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 5) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

พื้นฐานของระบบ คือ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (หมวด 4) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ

และความสามารถในการแข่งขันโดยใช้ระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้นี้ เป็นพื้นฐานของระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม

โครงสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ความสำคัญของเกณฑ์เริ่มต้นด้วยโครงสร้างองค์กร และเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และ 17 หัวข้อย่อย โดยประกอบด้วยหัวข้อที่เป็นกระบวนการ และหัวข้อที่เป็นผลลัพธ์ แต่ละหัวข้อมุ่งเน้นข้อกำหนดที่สำคัญในการจัดการองค์กร

โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร คือ ภาพรวมขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และเป็นความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่ โครงสร้างองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นที่เหมาะสมที่สุดในการประเมินตนเอง ช่วยในการระบุสารสนเทศสำคัญที่อาจขาดหายไป และมุ่งเน้นที่ความต้องการ ข้อกำหนดและผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญ องค์กรสามารถนำโครงสร้างองค์กรมาใช้ในการประเมินตนเองเบื้องต้น หากพบว่ามีสารสนเทศในประเด็นใดขัดแย้งกัน มีน้อยหรือไม่มีเลย องค์กรสามารถใช้ประเด็นเหล่านี้ในการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติการได้ รวมถึงการประเมินผลโครงการที่สำคัญและกระบวนการจัดการโครงการให้ดำเนินการคู่ขนานไปกับการจัดการกระบวนการเพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของผู้นำระดับสูงขององค์กรว่ามีการดำเนินการเพื่อให้เกิดความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ยังเกี่ยวพันถึงระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร มุ่งเน้นบทบาทของผู้นำระดับสูงในการสร้างนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด และรวมถึงการที่ผู้นำระดับสูงใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารได้อย่างลงตัว

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นเรื่องขององค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า จุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อพิจารณา 3 ประเด็นเป็นสิ่งที่ควรอยู่ในใจของผู้นำระดับสูงทุกคนต่อความอยู่รอดขององค์กร คือ

1. การออกแบบและใช้ระบบงานที่แข่งขันได้
2. การปลูกฝังและจัดการนวัตกรรม
3. การสามารถจัดการกับโอกาสและความท้าทายของสื่อสังคมออนไลน์

โดยรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรมและการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อพิสูจน์กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies)

การพิจารณาที่สำคัญในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้ถูกปรับปรุงใหม่เพื่อให้มีแนวทางใหม่และไม่ผูกการวางแผนไว้กับกระบวนการที่เฉพาะเจาะจงในการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง โดยองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว ครอบคลุมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟังเสียงของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ถือว่าเป็นพื้นฐานของระบบภายในองค์กร การใช้เสียงของลูกค้า ตลาด การรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน และข้อมูลลูกค้าที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนการตัดสินใจและการสร้างนวัตกรรม โดยองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ องค์กรมีการเรียนรู้ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร นอกจากนี้ยังเกี่ยวพันถึงเรื่องที่องค์กรใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไรอีกด้วย และมุ่งเน้นที่การจัดการความรู้และการเรียนระดับองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความยั่งยืนขององค์กร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เป็นหมวดที่เน้นเรื่องของบุคลากรโดยองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมการเรื่องการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรในอดีต กำลังคนที่องค์กรจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ เป็นบริบทในการพิจารณาเชิงรุกในการเตรียมการเพื่อความจำเป็นด้านบุคลากรในอนาคตและในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมไปถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นเรื่องของกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน มุ่งเน้นการควบคุมต้นทุนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การเตรียมการเพื่อความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน และการจัดการนวัตกรรม โดยแยกแต่ละประเด็นเหล่านี้ออกมาเพื่อให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ต่อการปฏิบัติการและความยั่งยืนขององค์กร

หมวด 7 ผลลัพธ์ เนื่องจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเน้นการปฏิบัติการมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน จึงแยกความสำคัญของผลลัพธ์ออกมา 1 หมวด และเพื่อการพิจารณาผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ของแต่ละหัวข้อมักมาจากกระบวนการในหมวดต่างๆ มากกว่า 1 หมวด โดยเน้นว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร

ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด นอกจากนี้ ยังถามถึงระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึง

กระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุง

กระบวนการที่ใช้ในการปรับปรุงแยกออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

กระบวนการสำหรับหมวด 1-6

วิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุงเพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ในหมวด 1-6 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ประเมินกระบวนการ ได้แก่ “แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) หรือสามารถเรียกรวมสั้นๆ ว่า ADLI รายงานป้อนกลับ (Feedback Report) คือ รายงานที่เกิดจากการประเมินที่สะท้อนถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงในปัจจุบันเหล่านี้ โดยกระบวนการจะให้คำนิยามว่าแนวทางการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ การเรียนรู้ และการบูรณาการมีความเชื่อมโยงกัน คำอธิบายแนวทางควรบ่งชี้การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเสมอ สอดคล้องกับข้อกำหนดของหัวข้อนั้นและองค์กรของตน เมื่อกระบวนการพัฒนาสมบูรณ์ขึ้น คำอธิบายควรแสดงถึงวงจรการเรียนรู้ (รวมทั้งนวัตกรรม) ด้วย รวมทั้งบูรณาการกับกระบวนการและหน่วยงานอื่น

1. แนวทาง (Approach-A) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้ตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ของเกณฑ์ และสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการต่างๆ ขององค์กร และระดับของการที่แนวทางนั้นนำไปใช้ซ้ำได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของการใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อองค์กร การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา การนำแนวทางไปใช้ (สู่การปฏิบัติ) ในทุกหน่วยงานที่เหมาะสม

3. การเรียนรู้ (Learning-L) หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทาง ผ่านการสร้างนวัตกรรม การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

4. การบูรณาการ (Integration-I) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของแนวทางที่ใช้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ (หมวด 1 ถึง หมวด 6) การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการ

ปรับปรุง ที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างกระบวนการและระหว่างหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุก กระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

กระบวนการสำหรับหมวด 7

กระบวนการสำหรับหมวด 7 คือ ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุผลตามข้อกำหนด ในหมวด 7 ปัจจัยทั้ง 4 ที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ได้แก่ ระดับ (Level-L) แนวโน้ม (Trend-T) การ เปรียบเทียบ (Comparison-C) และการบูรณาการ (Integration-I) หรือเรียกว่า LeTCI คะแนนของหมวด ผลลัพธ์เป็นองค์ประกอบของผลการดำเนินการโดยรวม โดยพิจารณาปัจจัยผลลัพธ์ทั้ง 4 โดยต้อง พิจารณาข้อมูลระดับผลการดำเนินการ แนวโน้ม และตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสมของตัววัดและตัวชี้วัด ที่สำคัญขององค์กร รวมทั้งการบูรณาการกับข้อกำหนดที่สำคัญขององค์กร หมวดผลลัพธ์ควรแสดง ข้อมูลความครอบคลุมของผลลัพธ์ตามที่รายงานด้วย สิ่งนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการเรียนรู้ขององค์กร ถ้ากระบวนการปรับปรุงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อย่างกว้างขวาง องค์กรควรมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันด้วย ดังนี้

1. “ระดับ” (Level-Le) หมายถึง ผลการดำเนินการในปัจจุบัน
2. “แนวโน้ม” (Trend-T) หมายถึง อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือการ รักษาไว้ของผลการดำเนินการที่ดี (ความลาดชันของชุดข้อมูลเมื่อเวลาผ่านไป) และความครอบคลุม ของผลการดำเนินการขององค์กรในเรื่องต่างๆ (ความครอบคลุมและทั่วถึงของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ) ของผลลัพธ์
3. “การเปรียบเทียบ” (Comparison-C) หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กร เปรียบเทียบกับสารสนเทศขององค์กรอื่นอย่างเหมาะสม เช่น คู่แข่ง หรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน และผล การดำเนินการขององค์กรเทียบเคียงกับระดับเทียบเคียง หรือองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจหรือวงการ เดียวกัน
4. “การบูรณาการ” (Integration-I) หมายถึง ความครอบคลุมและทั่วถึงของตัว วัดผลต่างๆ (มักมีการจำแนกประเภท) ที่ระบุผลการดำเนินการด้านลูกค้ารายสำคัญ ผลิตภัณฑ์ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ ตามที่ปรากฏอยู่ในโครงร่างองค์กร และหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ ผลลัพธ์ รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการในอนาคต และผลลัพธ์มีการสอดประสาน อย่างกลมกลืนในทุกกระบวนการและหน่วยงานเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์กร

ประโยชน์ต่อองค์กร

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน

จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง ผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่า ระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิผล โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานข้อเสนอแนะที่ระบุจุดแข็ง และจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินงานประเมินเป็นการตัดสินคุณภาพของการประเมิน ถ้าการประเมินใดมีคุณภาพ การประเมินนั้นต้องประกอบด้วยคุณภาพของ “การกำหนดคำถามของการประเมิน” “วิธีการประเมิน” และ “ผลการประเมิน” การประเมินงานประเมินจึงอาจใช้เป็นกลไกของการควบคุมคุณภาพของการประเมิน โดยสามารถกระทำได้ด้วยการตรวจสอบการประเมิน การวิพากษ์วิจารณ์ การเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของการปฏิบัติทางการประเมินหรือโดยการประเมินซ้ำ

การตัดสินคุณค่าของการประเมินจำเป็นต้องตรวจสอบความเหมาะสมของคำถามของการประเมินด้านการเป็นไปตามความจำเป็น และการสนองต่อความต้องการใช้สารสนเทศ จำเป็นต้องตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินทั้งมิติวัตถุประสงค์และมิติวิธีการที่มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของการประเมิน รวมทั้งต้องมีการตัดสินคุณค่าของการประเมิน ครอบคลุมด้านความเป็นประโยชน์ ความยุติธรรม และความน่าเชื่อถือ

การตัดสินคุณภาพของการประเมินจะมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือถ้ากระทำโดย (ทีม) นักประเมินจากภายนอกที่เป็นอิสระจากสิ่งที่ประเมินโดย (ทีม) นักประเมินนั้นจะต้องมีความเชี่ยวชาญในวิธีการประเมิน มีประสบการณ์ในเรื่องที่ประเมิน และมีจรรยาบรรณ

ความหมายของการประเมิน

เวิร์ธเธิน; และ แซนเดอร์ส (Worthen; & Sanders. 1987) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่าเป็นการกำหนดคุณค่าของสิ่งๆ หนึ่ง ประกอบด้วยการจัดกาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการ

รูทแมน (Rutman. 1977) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินว่า คือ กระบวนการซึ่งประยุกต์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อสังสมหลักฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง ภายใต้ลักษณะ

และขอบเขตที่สามารถบ่งบอกได้ว่ากิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือสิ่งส่งออกเฉพาะประเภทใด

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2542) ได้รายงานถึงการประเมินผลโครงการไว้ว่าการประเมินผลโครงการ เป็นหาแนวทางตัดสินใจ (Decision Making) และจะมุ่งไปสู่การค้นหาสิ่งที่โครงการได้ดำเนินการไปแล้ว สิ่งใดที่ควรจะทำต่อไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และศึกษาว่าระหว่างดำเนินโครงการนั้นมีปัญหาใดบ้างที่ควรปรับปรุงเพื่อบรรลุเป้าหมายของโครงการ ดังนั้น การประเมินผลโครงการจึงจำต้องคำนึงถึงคุณค่าและข้อตกลงต่างๆ ของโครงการอย่างดีก่อนที่จะดำเนินโครงการที่แท้จริง ในการประเมินผลโครงการจึงต้องมีการวางแผนการประเมินผลอย่างมีระบบให้สอดคล้องกับแผนโครงการ และได้ดำเนินการตั้งแต่เริ่มกำหนดโครงการจนเสร็จสิ้น อาจกล่าวได้ว่า การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การวัดสิ่งที่เกิดขึ้นจริง (Actual Result) เปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น (Expected Result) ว่ามีคุณค่ามากน้อยแค่ไหน ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ว่า

$$EV = ES - AS$$

เมื่อ EV = การประเมินผล (Evaluation)

ES = ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Expected Result)

AS = ผลที่เกิดขึ้นจริง (Actual Result)

จุดมุ่งหมาย

สมิธ (Smith. 1978) ได้กล่าวว่า Meta-evaluation เป็นกลไกอย่างหนึ่งในการควบคุมคุณภาพของการประเมินอันอาจนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎี และวิธีการประเมิน Meta-evaluation อาจนำไปใช้โดยมีจุดมุ่งหมายต่างๆ ดังนี้

1. การประเมินคุณภาพ ผลกระทบ หรือการใช้ผลการประเมิน
2. ตรวจสอบและรับรองรายงานการประเมิน
3. ควบคุม หรือสะท้อนคติในการประเมิน
4. ตีคุณค่าหรือประโยชน์ของวิธีการประเมินใหม่ๆ

รูปแบบการประเมิน

ในการประเมินอาจพิจารณาใช้รูปแบบการประเมินต่อไปนี้

1. การติดตามตรวจสอบปฏิบัติการประเมิน
2. การวิพากษ์วิจารณ์

2.1 การวิพากษ์วิจารณ์อย่างเป็นทางการ เช่น รูปแบบการวิจารณ์ทางปรัชญา
ศิลปะ บันเทิง เป็นต้น

2.2 การอภิปรายโดยผู้เชี่ยวชาญ

2.3 การสืบสวนสอบสวนโดยกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง

3. การเปรียบเทียบเกณฑ์มาตรฐาน

4. การประเมินซ้ำ

4.1 การวิเคราะห์และตีความหมายใหม่

4.2 การศึกษาเปรียบเทียบกับผลการประเมินอื่น

เกณฑ์การประเมิน

สังคมเป็นสถาบันที่มีความสลับซับซ้อน ประกอบด้วยสมาชิกที่มีบทบาทและหน้าที่ต่าง ๆ กันมาอยู่รวมกัน มีปฏิสัมพันธ์และการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา กิจกรรมหลักของทางฝ่ายบริหาร บ้านเมืองที่จัดให้แก่สมาชิกของสังคมมักอยู่ในรูปของโครงการทางสังคม ซึ่งมุ่งพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้า มีคุณธรรม เพื่อที่สมาชิกจะอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก การสะท้อนถึงความสำเร็จ/ล้มเหลวของโครงการว่า เป็นไปตามทิศทางประสงค์ของสังคมมากน้อยเพียงใดนั้น จำเป็นจะต้องมีการประเมินโครงการทางสังคมอย่างมีคุณภาพ หลักการพิจารณาการประเมินที่มีคุณภาพสามารถตัดสินจากคุณภาพการประเมินอย่างน้อย 3 ด้าน คือ คำถามการประเมิน วิธีการประเมิน และผลการประเมิน

คำถามการประเมิน ควรตรงประเด็นกับความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของการจัดกิจกรรมหรือโครงการนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางสู่การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ต้องการให้เกิดคุณค่าของสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ตามเป้าหมายของการจัดกิจกรรมหรือโครงการ ในขณะที่เดียวกัน คำถามการประเมินควรสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อพัฒนาสังคมต่อไปในอนาคต ดังนั้น การวิเคราะห์ถึงความต้องการจำเป็นที่แท้จริง และการมีส่วนร่วมในการกำหนดคำถามการประเมินของผู้ใช้สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อคุณภาพของคำถามการประเมิน

วิธีการประเมิน ควรเป็นกระบวนการที่ตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายของการประเมิน สามารถจัดกระทำให้บรรลุผลของการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมินได้อย่างถูกต้องหรือเหมาะสม เนื่องจากคุณค่าของสิ่งที่มีประเมินขึ้นอยู่กับการปฏิบัติ วิธีการประเมินจึงควรมีลักษณะที่สอดคล้องและเหมาะสมกับการปฏิบัติ ตลอดจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับได้ของผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่การเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมินที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมของการประเมิน ประสิทธิภาพ ค่านิยมของการประเมิน และผู้เกี่ยวข้อง

ผลการประเมิน ควรมีคุณลักษณะสำคัญที่สุด คือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ส่วนจะเป็นประโยชน์ต่อใครบ้าง ถือเป็นหน้าที่ของนักประเมินที่จะต้องสามารถระบุตั้งแต่เริ่มทำการประเมินว่าใครบ้างที่อยู่ในข่ายจะเป็นผู้ใช้ผลการประเมิน เพื่อนักประเมินจะได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลเหล่านั้น จะได้ทราบว่าเขาต้องการข้อมูลอะไรบ้าง และเป็นแนวทางสู่ความร่วมมือในด้านต่างๆ การให้ความสนใจ การยอมรับผลของการประเมิน และการใช้ผลของการประเมินให้เป็นประโยชน์

ผลของการประเมินควรมีคุณลักษณะสำคัญที่สุด คือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ส่วนจะเป็นประโยชน์ต่อใครบ้าง ถือเป็นหน้าที่ของนักประเมินที่จะต้องสามารถระบุตั้งแต่เริ่มทำการประเมินว่าใครบ้างที่อยู่ในข่ายจะเป็นผู้ใช้ผลการประเมิน เพื่อนักประเมินจะได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลเหล่านั้น จะได้ทราบว่าเขาต้องการข้อมูลอะไรบ้าง และเป็นแนวทางสู่ความร่วมมือในด้านต่างๆ การให้ความสนใจ การยอมรับผลของการประเมิน และการใช้ผลของการประเมินให้เป็นประโยชน์

นอกจากความเป็นประโยชน์และความยุติธรรมแล้ว ผลการประเมินควรมีความน่าเชื่อถือ คือ สามารถเปิดเผยความจริงเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งที่ประเมินได้ สิ่งที่ยังบอกถึงความน่าเชื่อถือของผลการประเมินอาจพิจารณาได้จากความน่าเชื่อถือของ “นักประเมิน” ในแง่ความเชี่ยวชาญในระเบียบวิธีการประเมิน เนื้อหา และจรรยาบรรณ ความสมเหตุสมผลของการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน มีการออกแบบและวิธีการประเมินที่เชื่อถือได้

มาตรฐานของการประเมิน

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1981) ประธานคณะกรรมการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการประเมินเอกสารและโครงการทางการศึกษา คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางการประเมินต่างมีความเชื่อว่าการประเมินเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกิจกรรมของมนุษย์ การประเมินที่ดีจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและพัฒนาสู่สิ่งที่ดีกว่า ส่วนการประเมินที่ไม่ดีจะเป็นตัวถ่วงและเป็นการทำลายความเจริญก้าวหน้า คณะกรรมการจึงได้เสนอเกณฑ์เพื่อเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรมการประเมิน ซึ่งสามารถจัดได้เป็น 4 หมวด ดังนี้

1. มาตรฐานการใช้ประโยชน์ (Utility Standards)

เป็นมาตรฐานที่ต้องการประกันถึงความเป็นประโยชน์ของผลการประเมิน ในการตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม ทันเวลาและมีผลต่อการนำไปใช้ มาตรฐานการใช้ประโยชน์นี้ประกอบไปด้วยเกณฑ์ มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 การระบุผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้สารสนเทศ
- 1.2 ความเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ประเมิน
- 1.3 การรวบรวมข้อมูลครอบคลุมและตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของ

ผู้เกี่ยวข้อง

- 1.4 การแปลความหมายและการตัดสินคุณค่ามีความชัดเจน
- 1.5 รายงานการประเมินมีความชัดเจนทุกขั้นตอน
- 1.6 การเผยแพร่ผลการประเมินไปยังผู้เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง
- 1.7 รายงานการประเมินเสร็จทันเวลาสำหรับการใช้ประโยชน์
- 1.8 การประเมินส่งผลกระทบต่อในการกระตุ้นให้มีการดำเนินการประเมินต่อไป

อย่างต่อเนื่อง

2. มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards)

เป็นมาตรฐานที่ต้องประกันถึงการประเมินที่มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เหมาะสมกับสถานการณ์ ปฏิบัติได้ ยอมรับได้ ประหยัดและคุ้มค่า มาตรฐานความเป็นไปได้ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณลักษณะ ดังนี้

- 2.1 วิธีการประเมินสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง
- 2.2 การเป็นที่ยอมรับได้ทางการเมือง
- 2.3 ผลที่ได้มีความคุ้มค่า

3. มาตรฐานความเหมาะสม (Propriety Standards)

เป็นมาตรฐานที่ต้องการประกันว่า การประเมินได้ทำอย่างเหมาะสม ตามกฎระเบียบ จรรยาบรรณ มีการคำนึงถึงสวัสดิภาพผู้เกี่ยวข้องในการประเมิน และผู้ได้รับผลกระทบจากการประเมิน มาตรฐานความเหมาะสมประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

- 3.1 การกำหนดข้อตกลงของการประเมินอย่างเป็นทางการ
- 3.2 การแก้ไขปัญหาของความขัดแย้งในการประเมินด้วยความเป็นธรรมและความโปร่งใส
- 3.3 รายงานผลการประเมินอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย และคำนึงถึงข้อจำกัดของการประเมิน
- 3.4 การให้ความสำคัญต่อสิทธิในการรับรู้ข่าวสารของสาธารณะ
- 3.5 การคำนึงถึงสิทธิส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6 การเคารพสิทธิในการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง
- 3.7 รายงานผลการประเมินที่สมบูรณ์ ยุติธรรม และเสนอทั้งจุดเด่นและจุดด้อย

ของสิ่งที่ประเมิน

- 3.8 ผู้ประเมินประเมินด้วยความรับผิดชอบ และมีจรรยาบรรณ

4. มาตรฐานความถูกต้อง (Accuracy Standards)

เป็นมาตรฐานที่ต้องการประกันว่า การประเมินได้มีการใช้เทคนิคที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อสรุป ข้อค้นพบ และสารสนเทศที่เพียงพอสำหรับตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ได้ประเมิน มาตรฐานความถูกต้องประกอบด้วยเกณฑ์ที่มีลักษณะ ดังนี้

- 4.1 การระบุวัตถุประสงค์ของการประเมินอย่างชัดเจน
- 4.2 การวิเคราะห์บริบทของการประเมินอย่างเพียงพอ
- 4.3 การบรรยายจุดประสงค์และกระบวนการประเมินอย่างชัดเจน
- 4.4 การบรรยายแหล่งข้อมูลและการได้มาอย่างชัดเจน
- 4.5 การพัฒนาเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความตรง
- 4.6 การพัฒนาเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเที่ยง
- 4.7 การจัดระบบควบคุมสำหรับการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงาน
- 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
- 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 4.10 การลงสรุปที่มีเหตุผลสนับสนุน
- 4.11 การเขียนรายงานมีความเป็นปรนัย

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2533: 204) กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นสิ่งจำเป็นต่อกิจกรรมโครงการหรืองานใดๆ โดยพิจารณาความสำคัญของการประเมินผลได้จากประเด็นต่อไปนี้

1. การประเมินผล หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบและต่อเนื่องที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน โดยนำผลที่ประเมินได้มาปรับปรุงวิธีดำเนินงาน เพื่อให้แผนงานหรือโครงการบรรลุวัตถุประสงค์
2. การประเมินผลเป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงานที่ได้รับด้วยการเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับความต้องการที่กำหนดไว้
3. การประเมินผลเป็นการตรวจสอบว่างานที่ทำได้ผลดีหรือไม่เพียงไร ทั้งนี้อาจจะเป็นการประเมินระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำผลไปพิจารณาปรับปรุงแผนงานหรือกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรืออาจจะเป็นการประเมินผลสรุปรวมตลอดโครงการว่า ตั้งแต่ทำมาจนถึงสิ้นสุดโครงการนั้นได้ผลดีหรือไม่เพียงไรก็ได้
4. การประเมินผลเป็นกระบวนการเชิงระบบมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับการตัดสินใจในทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารโครงการและผู้กำหนดนโยบาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของสถานศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนของอาจารย์และเอื้อต่อการเรียนการสอน ดังนี้

คณิต เฉลยจรรยา (2543) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการบำรุงรักษาวิผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมการผลิต หลักสูตรที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นใหม่นี้ได้นำไปทดลองโดยการฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ซึ่งเลือกมาแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้บริหาร 20 คน หัวหน้างาน 27 คน และพนักงาน 10 คน ทั้งหมดเป็นบุคลากรของบริษัท ไทยกูลิโกะ จำกัด ระยะเวลาในการอบรมสำหรับบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ 1 วัน 3 วัน และ 2 วัน ตามลำดับ การทดลองในแต่ละกลุ่มได้ทดสอบความรู้ทางทฤษฎีก่อนและหลังการฝึกอบรม สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการจะทดสอบทักษะด้านการปฏิบัติงานในกิจกรรมการบำรุงรักษาด้วยตนเองร่วมด้วย และหลังการฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างทุกคนได้รับแบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นต่อหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมทั้ง 3 หลักสูตร มีคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีคะแนนวัดผลหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนวัดผลก่อนการฝึกอบรม พนักงานระดับปฏิบัติการมีผลคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติงานในกิจกรรมการบำรุงรักษาด้วยตนเอง ร้อยละ 87.31 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 80 ผู้เข้าอบรมทั้ง 3 ระดับ มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

ชนัญญา พรหมฝ่าย (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสอนของครูในช่วงชั้นที่ 3-4 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการสอนของครูช่วงชั้นที่ 3-4 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสอนของครูในช่วงชั้นที่ 3-4 กับตัวแปรด้านสถานภาพครูกลุ่มตัวอย่างเป็นครูที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสอนช่วงชั้นที่ 3-4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 385 คน จาก 38 โรงเรียน และจากผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนในช่วงชั้น 3-4 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดการเรียนการสอน การแสวงหาความรู้และการรับรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถนำมาประยุกต์ในการจัดการเรียนการสอนและการแสวงหาความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

ชนิษฐา จงพิพัฒน์วิณิชย์ และคณะ (2549) ได้ทำการวิจัย รูปแบบการพัฒนาครูแกนนำเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอาชีวศึกษา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาครูแกนนำ เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครือข่ายอาชีวศึกษา ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น 2) ศึกษาเกณฑ์ขั้นประสิทธิภาพของครูแกนนำเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอาชีวศึกษาจากรูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้น 3) พัฒนาครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถสร้างเครือข่ายครูเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอาชีวศึกษา ผลวิจัยพบว่า ครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถผ่านเกณฑ์ประสิทธิภาพ ตามรูปแบบพัฒนาครูแกนนำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สามารถขยายผลครูเครือข่าย จำนวน 1,660 คน คิดเป็นร้อยละ 207.50 (จากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 800 คน) ผลการประเมินความพร้อมของครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมครูแกนนำ และด้านความพร้อมวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการประเมินความสามารถตนเองของครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการประเมินความสามารถการพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ ของครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้โปรแกรมสำหรับการสร้างเว็บ 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรูปแบบการพัฒนาครูแกนนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอาชีวศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ การวิเคราะห์ความสามารถ การวิเคราะห์สาเหตุ การออกแบบและเลือกวิธีการผลักดันครูแกนนำ การผลักดันให้สำเร็จและเกิดการเปลี่ยนแปลง และการประเมินผลทั้งระบบ

ปราโมทย์ น้อยาง (2549) ได้ทำการวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรที่มีบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่นนทบุรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้างานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ในโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษนนทบุรี จำนวน 76 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อนักเทคโนโลยีการศึกษา มีดังนี้ 1) ด้านการออกแบบ บุคคลมีความคิดเห็นในด้านการนำความรู้ทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการออกแบบสื่อวัตกรรมการศึกษา การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยในการออกแบบสื่อและปรับปรุงให้ทันสมัยทันเหตุการณ์ของการเปลี่ยนแปลงทางด้านวัฒนธรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ในระดับมากที่สุด ด้านการพัฒนาบุคลากรมีความคิดเห็นระดับมาก ยกเว้นการผลิตเกมและสถานการณ์จำลองประกอบการสอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านการใช้ บุคคลมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกรายการ ยกเว้นการออกแบบวิธีการประเมินสื่อและนำผลการประเมินมาปรับปรุงสื่อ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 4) ด้านการจัดการ บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกรายการ ยกเว้นการวางนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานให้เหมาะกับงานและความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 5) ด้านการประเมินผลบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกรายการ ยกเว้น บทบาทการประเมินผลการจัดการทรัพยากรเกี่ยวกับสื่อ วัตกรรมการศึกษา การประเมินผลกระทบจากการนำสื่อวัตกรรมการศึกษากลับมาใช้ การประเมินการออกแบบกลยุทธ์การสอน เช่น ลำดับขั้นตอนของกิจกรรม และการประเมินออกแบบกิจกรรม

การเรียนการสอนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และ 6) ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากทุกรายการ

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า ในภาพรวมของการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจในฐานะผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นต่อระบบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ส่วนการปรับปรุงสมรรถนะของระบบได้รับข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีที จำนวน 10 คน พบว่าให้มีการพัฒนาฟังก์ชันเพิ่มเติมให้ ระบบ e-Network สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ให้มีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการภายในและใช้เป็นทรัพยากรด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทางวิศวกรรมและรวมถึงจัดการและการบริหารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยใช้หลักการตามวงจรการพัฒนาระบบฐานข้อมูล DBLC การศึกษาความต้องการของระบบฐานข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้นำระบบไอซีทีมาใช้ในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยการแปลงรูปแบบของการบริหารให้เป็นฟังก์ชันอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริการข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน จากนั้นได้นำระบบ e-Network ไปทดลองใช้กับการบริหารจัดการคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นจะประกอบด้วยฟังก์ชันสนับสนุนการบริหารจัดการและการสนับสนุนการเรียนการสอน ที่สำคัญ เช่น e-Document, e-Homework, e-Journal, e-Examination, e-Project, e-Innovation, e-Learning, e-Evaluate, e-News & Webboard และ e-Meeting เป็นต้น จากการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจ รวมถึงการประเมินสมรรถนะของระบบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ คนปกติ รองคนปกติ จำนวน 5 คน ผู้บริหารสาขาวิชาและอาจารย์ประจำ จำนวน 41 คน และนักศึกษา จำนวน 100 คน พบว่า ในภาพรวมของการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจในฐานะผู้ใช้งานระบบมีความคิดเห็นต่อระบบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ส่วนการปรับปรุงสมรรถนะของระบบ ได้รับข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีที จำนวน 10 คน พบว่าให้มีการพัฒนาฟังก์ชันเพิ่มเติมให้ระบบ e-Network สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ให้มีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการภายในและใช้เป็นทรัพยากรด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทางวิศวกรรมรวมถึงจัดการและการบริหารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์

วิรัช คันศร (2551) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก อบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ฯ พบว่า ผู้รับการฝึกมีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70

โดยมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีสมรรถนะด้านทักษะการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 80 และมีสมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ สูงกว่าร้อยละ 70 ผลการประเมินปัจจัยและข้อจำกัดในการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ไปใช้ พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลอย่างมากต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ สภาพแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม ทรัพยากรที่เหมาะสมที่ใช้ในการฝึกอบรม กระบวนการระหว่างการทำฝึกอบรม และผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม 2) ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ นโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ความพร้อมของหน่วยฝึกอาชีพ ความรอบรู้ของผู้สอน และความร่วมมือของผู้รับการฝึกจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การวัดผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ผู้วิจัย มักให้ความสำคัญในการวัดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติตามหลักสูตรการฝึกอบรม อีกทั้งหลังจากที่จบหลักสูตรการฝึกอบรมไปแล้ว มีการวัดผลสัมฤทธิ์โดยการวัดการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติ ซึ่งจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พบว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปฏิบัติได้จริงได้ในระดับปานกลางถึงระดับมาก อีกทั้งมีความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมในระดับปานกลางถึงระดับมากด้วยเช่นกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

เฮิร์น; และคณะ (Hearn; et al. 1997) ได้ศึกษาเรื่อง การกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลีย ที่มีต่อกรอบงาน เพื่อการพัฒนาวิชาชีพว่า ความสามารถของวิชาชีพได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานร่วมกัน ดังนั้น ความสามารถทางวิชาชีพ คือ คุณลักษณะร่วมกันที่เป็นพื้นฐานให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่าในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายอาชีพ มีปัจจัยด้านความสามารถร่วมกัน คือ การแก้ปัญหา การเข้าไปมีส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการมุ่งมั่นเกี่ยวกับลูกค้า

โวลค์เกอร์ (Volker. 2001) ได้กล่าวไว้ว่า จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพของเดมมิง คือ การเพิ่มผลิตภาพ (productivity) ที่จะส่งผลให้ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน ถ้าคุณภาพมีน้อย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก็จะสูง และจะส่งผลให้สูญเสียตำแหน่งของการแข่งขันทางธุรกิจด้วย การปรับปรุงคุณภาพจะส่งผลให้การทำงานซ้ำ (reworking) และความสูญเปล่าของการทำงานของพนักงานลดน้อยลง อีกทั้งปริมาณการใช้ทรัพยากรและจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะลดน้อยลง ด้วยหลักการของเดมมิงจะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ โดยการใช้วิธีการทางสถิติควบคุมตลอด

ทั้งกระบวนการ (ไม่ควบคุมเฉพาะผลิตภัณฑ์เท่านั้น) และลดความแปรปรวนของกระบวนการทำงาน อีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของแนวคิดของเดมมิง โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานและสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงการทำงานอีกด้วย

แวนดัม; และคณะ (Van Dam; et al. 2008) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะตามกรอบการทำงานสำหรับพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ที่เป็นครูโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมความเป็นเจ้าของกิจการ จากการศึกษาวรรณกรรมและการสนทนาใน 6 สมรรถนะของความเป็นเจ้าของ ได้แก่ 1) ความรู้ของความเป็นเจ้าของกิจการ (entrepreneurial knowledge) 2) ความสามารถบูรณาการด้านอาชีพ (career adaptability) 3) การเลือกในอาชีพ (occupational self-efficacy) 4) กระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์ (creative thinking) 5) ทักษะของเครือข่ายการทำงาน (networking skills) และ 6) ทักษะการทำงานเป็น (team skills) และบรรยากาศของความเป็นเจ้าของ ในข้อคำถามได้ถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน จากสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา 5 แห่ง ในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่าทุกสมรรถนะสนับสนุนยกเว้น การเลือกในอาชีพ (occupational self-efficacy)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของรูปแบบการบริหารการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานของครูอาชีวศึกษา เอกชน ส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของครูและสถาบันการศึกษาให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศ ส่งผลให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้วิจัยจึงได้ทำวิจัยนี้ขึ้น