

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาสมรรถนะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ
- 2.3 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม
- 2.5 แนวคิดกระบวนการมีส่วนร่วม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ได้มีวิวัฒนาการของการปกครองมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันตามลำดับ (โกวิทย์, 2552 : 124) ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ได้มีวิวัฒนาการมาจากการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินครั้งใหญ่ในสมัยรัชกาลที่ 5 ที่ได้ทรงวางรากฐานการบริหารราชการแผ่นดินใหม่ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยในส่วนกลางได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารตามหน้าที่ในรูปกระทรวง แทนการจัดการพื้นที่ดังที่เป็นมาแต่โบราณ ในส่วนภูมิภาคได้ปรับปรุงกลไกการบริหารราชการภูมิภาคใหม่ ให้สามารถกระชับอำนาจการปกครองสู่ส่วนกลาง และแผ่ขยายพระราชอำนาจของส่วนกลาง ครอบคลุมหัวเมืองและประเทศราชได้อย่างจริงจัง โดยนำเอาระบบเทศาภิบาลมาใช้ อันเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในทุกวันนี้ มีการแต่งตั้งคนจากส่วนกลาง ไปดำรงตำแหน่งยังหัวเมืองต่าง ๆ และจัดโครงสร้างการปฏิรูปในรูปมณฑล นอกจากนี้ยังได้ทรงริเริ่มให้คนในท้องถิ่นได้ร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นในรูป สุขาภิบาล ขึ้นในเขตราชธานี ก่อนที่จะขยายไปยังหัวเมือง ทั้งได้ทรงจัดการการปกครองท้องถิ่นใหม่ ในระดับตำบล หมู่บ้าน กล่าวได้ว่า การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินในสมัยรัชกาลที่ 5 นับเป็นการวางรากฐานสำคัญ ในการจัดระเบียบการบริหารราชการ

แผ่นดินในระยะต่อมาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่เน้นการรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง

2.1.1 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

อุทัย (2523 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน มีความอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

โกวิท (2552 : 29) ได้ประมวลความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ มีการแบ่งหน่วยการปกครอง เป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม และมีสิทธิตามกฎหมาย ได้แก่ การตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งสิทธิอำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ประชาชนในท้องถิ่น ต้องมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

2.1.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ (อุทัย, 2523 : 22 อ้างถึงใน โกวิท, 2552 : 31) ได้แก่

2.1.2.1 สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศนั้น จะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.1.2.2 พื้นที่และระดับ ปัจจัยที่สำคัญต่อมีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การ

อนามัย (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

2.1.2.3 การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

2.1.2.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

2.1.2.5 การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

2.1.2.6 อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติการภายใต้ขอบเขตกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

2.1.2.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ พอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2.1.2.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานจากหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยมีได้หมายความว่า จะมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น

2.1.3 อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญบัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายประการในหมวด 14 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (นันทวัฒน์, 2552 : 158 – 160)

2.1.3.1 อำนาจหน้าที่โดยทั่วไป เป็นไปตามมาตรา 283 กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดย

ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและเทศเป็นส่วนรวมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานโดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่น ให้จัดทำบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การ เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

2) ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ ระหว่างราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้น ตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ รวมทั้งกำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผล โดยมีคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีอำนาจเท่ากัน เป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

3) ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ

4) ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว คณะกรรมการจะต้องนำเรื่องดังกล่าว มาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ที่ได้กระทำไปแล้ว โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.1.3.2 อำนาจหน้าที่เฉพาะด้าน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 กำหนดไว้ 2 กรณีด้วยกัน คือ

1) หน้าที่และสิทธิในการจัดการท้องถิ่น เป็นไปตามมาตรา 289 แห่งรัฐธรรมนูญ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรม

ของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบการศึกษาของชาติ โดยการจัดการศึกษา
อบรมภายในท้องถิ่นดังกล่าว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงการบำรุงรักษาศิลปะ จารีต
ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย

2) อำนาจและหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นไปตาม
มาตรา 290 แห่งรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและ
รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ กฎหมายดังกล่าวต้องมีอย่างน้อยต้องมี
สาระสำคัญดังนี้คือ การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนใน
พื้นที่ของตน การมีส่วนร่วมในการพิจารณา เพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่ง
อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัย ของประชาชนในประชาชนในพื้นที่
และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

2.1.4 การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
(พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534) ประกอบด้วยการบริหารราชการส่วนกลาง
ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ดังมีรายละเอียดได้แก่

2.1.4.1 การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย รัฐบาลคณะรัฐมนตรี ที่มีหน้าที่เข้า
มาบริหารประเทศและกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ จะมีอำนาจและใช้อำนาจเพื่อบริหาร
และจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้หน่วยงาน ซึ่งถือเป็นกลไกของรัฐบาล จะต้องนำ
นโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ก็คือ กระทรวง ทบวง กรม และการบริหารราชการของส่วนกลาง
การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง กำหนดให้มีส่วนราชการ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี
กระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวงซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือ
กระทรวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

2.1.4.2 การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ในปัจจุบันได้มีการจัดระเบียบการบริหาร
ราชการส่วนภูมิภาค โดยแบ่งเป็น จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

1) จังหวัด เป็นการรวมพื้นที่หลาย ๆ ตำบลตั้งขึ้นเป็นจังหวัด มีฐานะเป็นนิติ
บุคคล มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติให้เหมาะสมกับพื้นที่และประชาชน มีการแบ่งส่วน
ราชการของจังหวัดเป็น สำนักงานจังหวัด ทำหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไป และวางแผนพัฒนา
จังหวัดนั้น ๆ มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติ

ราชการของสำนักงานจังหวัด และส่วนของกระทรวง ทบวง กรม มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของ กระทรวง ทบวง และกรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารับผิดชอบ

2) อำเภอ เป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาครองจากจังหวัด แต่ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลเหมือนจังหวัด การตั้ง ยุบ เปลี่ยนเขตอำเภอ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา สำหรับการ จัดระเบียบราชการของอำเภอ โดยในอำเภอหนึ่ง ๆ ให้มีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครอง บังคับบัญชาบรรดาข้าราชการในอำเภอและรับผิดชอบงานบริหารราชการอำเภอ

3) ตำบล การจัดตั้งตำบล เป็นไปตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองพื้นที่ พ.ศ. 2457 ระบุว่า หลายหมู่บ้านรวมกันราว 20 หมู่บ้าน ให้จัดตั้งเป็นตำบลหนึ่ง ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาจัดตั้งตำบลและกำหนดเขตตำบล แล้วรายงานไปยังกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ความเห็นชอบ จากนั้นจะออกประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นตำบล โดยมีกำนันเป็นผู้มีอำนาจ หน้าที่ปกครองราษฎรที่อยู่ในเขตตำบลนั้น ๆ กำนันมีฐานะหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย แต่ไม่มีฐานะเป็นข้าราชการ

4) หมู่บ้าน พระราชบัญญัติการปกครองท้องที่ มีบัญญัติหลักเกณฑ์ในการ จัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่ ว่าบ้านหลายบ้านที่อยู่ในท้องที่หนึ่ง ควรอยู่ในความปกครองอันเดียวกันได้ ให้จัดตั้งเป็นหมู่บ้าน โดยถือเอาจำนวนราษฎรประมาณ 200 คน หรือจำนวนบ้านไม่ต่ำกว่า 5 บ้าน กรณีที่ท้องที่ที่มีราษฎรตั้งบ้านเรือนกระจายอยู่ห่างไกลกันและมีจำนวนคนน้อย ในหมู่บ้านหนึ่ง ให้ มีผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยราษฎรในหมู่บ้าน เป็นผู้มีความสามารถในการปกครองความสงบ เรียบร้อยตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่

2.1.4.3 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเอง การจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบได้แก่

1) ระบบทั่วไปที่ใช้ในท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา

2.1.5 โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้าง และรูปแบบตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 285 มีรายละเอียดดังนี้ (นันทวัฒน์, 2552 : 91 – 150)

2.1.5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหาร ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวมีขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย มีการ



แยก องค์กรฝ่ายสภา และ องค์กรฝ่ายบริหาร ออกจากกัน เมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับ บทบัญญัติดังกล่าว ก่อให้เกิดผลกระทบกับโครงสร้างของสุขาภิบาล ซึ่งมีอยู่เพียงองค์กรเดียว คือ คณะกรรมการสุขาภิบาล มีหน้าที่เป็นผู้บริหารกิจการทั้งปวงของสุขาภิบาล รับผิดชอบทั้งในฐานะที่เป็นองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายสภา

2.1.5.2 สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง บทบัญญัติดังกล่าวมีขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย คือมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นจากประชาชน ในเขตท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่น เมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับ บทบัญญัติดังกล่าว เกิดผลกระทบต่อโครงสร้างของสุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพัทยา และมีสมาชิกสภาท้องถิ่นโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

2.1.5.3 คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการบริหารโดยตัวแทนของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น จึงมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารท้องถิ่นเพียงคนเดียว หรืออาจเป็นในรูปของคณะผู้บริหารท้องถิ่นได้

2.1.5.4 การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้ความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความเป็นอิสระจากส่วนกลางมากขึ้น ตามมาตรา 288 แห่งรัฐธรรมนูญได้บัญญัติเรื่องงานบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้

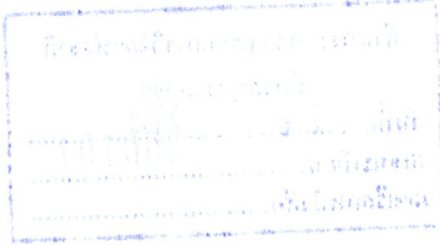
1) การแต่งตั้งและการให้พนักงานและลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ้นจากตำแหน่ง เป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสม ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นก่อน ส่วนคณะกรรมการส่วนท้องถิ่นนั้น รัฐธรรมนูญได้กำหนดให้ประกอบด้วย ผู้แทนของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ

2) การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือนและการลงโทษพนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย

2.1.6 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแบ่งรูปแบบการปกครองตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ดังนี้

2.1.6.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นทุก จังหวัด มีรูปแบบการทำงาน ดังนี้

1) สภาองค์การองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี จำนวนสมาชิกของแต่ละจังหวัดไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับประชากรในเขตจังหวัดนั้น ๆ โดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด



มีหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ ได้แก่ การกำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติและนโยบาย

2) อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมาย จะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการศึกษา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาพ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเอง หรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด การจัดทำกิจการใด อันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด การสนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การจัดทำกิจกรรมอื่นใด ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.6.2 เทศบาล ในส่วนของเทศบาลมิได้จัดตั้งขึ้นทั่วทั้งประเทศ แต่จัดตั้งเป็นแห่ง ๆ ดังบัญญัติไว้ในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยเมื่อรัฐบาลพิจารณาเห็นควรที่จะยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาล ก็ตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะท้องถิ่นนั้นเป็นเทศบาล ซึ่ง

เทศบาลมี 3 ประเภทด้วยกันได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยมีรูปแบบการบริหารงานดังนี้

1) เกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท (โกวิท, 2552 : 191 สนิท, 2549 : 38-39) ได้แก่ เทศบาลตำบล ใช้เกณฑ์รายได้เป็นตัวกำหนด คือต้องมีรายได้จริงที่ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป มีความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อ 1 ตร.กม. และได้รับความเห็นชอบจากรายการในท้องถิ่นนั้น ๆ เทศบาลเมือง คือท้องถิ่นเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือมีประชากร 10,000 คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตร.กม. และมีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด เทศบาลนคร ต้องมีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป อยู่กันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตร.กม. รวมทั้งจะต้องมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

2) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน เช่น การดับเพลิง การป้องกันและระงับสาธารณภัย การสาธารณสุข เช่น การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคณเฑาะว์ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินสาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สุสานและฌาปนสถาน การสาธารณสุขการ เช่น การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า การโยธาสาธารณะ เช่น การสร้างและบำรุงทางบกทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร การศึกษา เช่น การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา การสาธารณสุขโรคและเทศพาณิชย์ เช่น การประปา การไฟฟ้า การเดินรถประจำทาง ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม กิจการโรงรับจำนำ การทะเบียนราษฎร การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร กิจการทั้งหลายเหล่านี้ จะต้องจัดทำภายในเขตเทศบาลของตน

3) การแบ่งส่วนการปฏิบัติหน้าที่ประจำในเทศบาล ซึ่งเรียกว่า พนักงานเทศบาล (สนิท, 2549 : 45 โกวิท, 2552 : 193 - 194) ประกอบด้วย ฝ่ายสภาเทศบาล ฝ่ายคณะเทศมนตรี และฝ่ายพนักงานเทศบาล โดยฝ่ายนี้จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่าง ๆ เช่นอยู่ในฝ่ายสำนักงานปลัดเทศบาล กอง/ฝ่ายวิชาการและแผนงาน กอง/ฝ่ายการคลัง กอง/ฝ่ายช่าง กอง/ฝ่ายอนามัยและสิ่งแวดล้อม และกอง/ฝ่ายการศึกษา ซึ่งพนักงานเทศบาลเหล่านี้จะเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้น ต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานทะเบียน การสาธารณสุขโรค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พนักงานเทศบาลจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปริมาณ

และคุณภาพของงาน ส่วนการบรรจุ แต่งตั้ง การให้ความดีความชอบ ตลอดจนการออกจากตำแหน่ง เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ระเบียบพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519 เป็นสำคัญ การแบ่งหน่วยงานของเทศบาลเพื่อให้บริการแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ สำนักงานปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน และนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการของสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียน ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ เช่น สถานธนาบาลของเทศบาล (โรงรับจำนำ) ส่วนคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์ของเทศบาล ควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกันและระงับโรค การสุขาภิบาล การรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ ตลาดสาธารณะ สุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ ตลอดจนควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เช่น การแต่งผม การจำหน่ายอาหาร เป็นต้น ซึ่งรวมเรียกว่า การประกอบการค้า อันอาจจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งงานสาธารณสุขอื่น ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย หรืองานที่ได้รับมอบหมายเทศบาล แห่งที่มีรายได้เพียงพอ ก็จัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นเอง ส่วนเทศบาลเล็ก ๆ ก็จัดให้มีสถานอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข ส่วนช่าง มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการโยธา งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรม และผังเมือง งานสาธิตรูปโลก งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ส่วนการประปา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ และจำหน่ายน้ำสะอาด ตลอดจนจัดเก็บผลประโยชน์ในการนี้ ส่วนการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานในด้านการศึกษา ระดับประถมศึกษาของเทศบาล งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานสวัสดิการสังคมและนันทนาการ ตลอดจนข้อปฏิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.6.3 องค์การบริหารส่วนตำบล นับได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา 40 ว่า สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีว่า 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ได้มีประกาศของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหาร

ส่วนตำบลได้ การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ทำโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทยที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งจะต้องระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในประกาศด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กำหนดโดยกฎหมายว่าด้วยสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร นอกจากอำนาจและหน้าที่ดังกล่าวมาแล้ว มาตรา 68 แห่งกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ยังได้กำหนดถึงกิจการซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำในเขตของตนได้ คือ การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร การจัดให้มีการบำรุงการไฟฟ้า ทางระบายน้ำ สถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ การจัดให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ การส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแล รักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ การท่องเที่ยวและการผังเมือง

2.2 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ ได้มีผู้ให้ความหมายสมรรถนะไว้หลายท่าน ดังนี้

สมรรถนะ (Competency) (สุกัญญา, 2548 : 14-15) ตามความหมายของ David C. McClelland ได้ให้คำจำกัดความของความหมายคำว่า สมรรถนะไว้ว่า หมายถึง บุคลิกภาพที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ดังนี้ Skills หมายถึง สิ่งที่บุคคลทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ Knowledge หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น Self-concept หมายถึง ทศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น Trait หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่า เชื่อถือและ

Motive หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้นักแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา จากองค์ประกอบทั้ง 5 ส่วน ได้กลายมาเป็นการกำหนด “นิยาม” หรือ “ความหมาย” ของคำரா Competency มากมาย Scott B.Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา, 2548 : 15) ได้รวมส่วนที่เป็น Self-concept และ Trait , Motive ไว้ด้วยกัน และเรียกทั้งหมดนี้ว่า “คุณลักษณะ” หรือ Attributes

Scott B.Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา, 2548 : 15) นิยาม Competency ว่า หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

สำนักงาน ก.พ. (2548) ได้กำหนดนิยามของความหมาย สมรรถนะไว้ว่า หมายถึง “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้นักแสดงสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” หรือกล่าวหรืออย่างหนึ่ง คือ สมรรถนะก็คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ เพื่อเชื่อว่า หากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์การกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ เช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการคือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐ บรรลุวัตถุประสงค์คือการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

มนต์ชัย (อ้างถึงใน <http://203.155.220.271>. 2548, 205-206) ให้ความหมายสมรรถนะ ไว้ว่า เมื่อใช้กับมนุษย์จะหมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่บุคคลประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการบรรลุผลงาน อันนำไปสู่ความสำเร็จของกลยุทธ์ภายในองค์กร สมรรถนะจึงแตกต่างจากความรู้และทักษะ แต่ละครอบคลุมพฤติกรรมที่แสดงออก ด้วยผลการปฏิบัติงานที่ได้ตามมาตรฐานหรือสูงกว่า สมรรถนะจึงไม่ใช่แรงจูงใจหรือเจตคติ แต่เป็นแรงขับภายใน ที่ทำให้นักแสดงพฤติกรรมที่ตนมุ่งหวัง ไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาดให้แตกต่างจากคู่แข่ง ถือว่าเป็นสมรรถนะ

2.2.2 การประเมินสมรรถนะ มนต์ชัย (2548 : 206) ได้กล่าวถึงการประเมินสมรรถนะว่าเป็นเรื่องยากกว่าการประเมินด้านอื่น ๆ ซึ่งจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินเท่านั้น การประเมินสมรรถนะสามารถทำได้ดังนี้

2.2.2.1 การประเมินสมรรถนะจะต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินขึ้นก่อน เช่น ความเร็ว ความสามารถ ความถูกต้อง ความแม่นยำ หรือความสมบูรณ์เป็นต้น รวมทั้งตัวแปรหรือข้อมูลทางเทคนิคที่ได้จากเครื่องวัด หรืออุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการทดลองเพื่อประเมินสมรรถนะ

2.2.2.2 วิธีการประเมินสมรรถนะทำได้ 2 วิธีได้แก่

1) การประเมินเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร คู่มือ หรือ แผ่นข้อมูล (Data Sheet)

2) การประเมินเปรียบเทียบกับระบบอื่น ๆ หรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่มีอยู่เดิม ตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.2.2.3 ผู้ที่ประเมินจะต้องมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เกี่ยวกับระบบที่จะประเมินเป็นอย่างดี ดังนั้น การประเมินสมรรถนะ จึงต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเท่านั้น ไม่สามารถประเมินจากผู้ใช้ระบบได้

2.2.2.4 กระบวนการประเมิน จะต้องมีการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้อิทธิพลต่อผลการประเมิน รวมทั้งจะต้องจัดสภาพแวดล้อมของระบบหรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นให้อยู่ในสภาพจริง แต่บางกรณีอาจประเมินสมรรถนะโดยการจำลองสถานการณ์ก็ได้ แต่ต้องกำหนดเงื่อนไขของการประเมินให้ใกล้เคียงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.2.3 สมรรถนะในระบบข้าราชการไทย

2.2.3.1 ความเป็นมาของสมรรถนะในระบบราชการไทย เริ่มจากสำนักงาน ก.พ. ร่วมกับบริษัทเฮย์กรุ๊ป ได้จัดทำ Competency Model ของระบบราชการไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างต้นแบบสมรรถนะ ให้ภาคราชการพลเรือน โดยเฉพาะสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในระยะยาว ซึ่งในด้านแบบสมรรถนะประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกกลุ่มงาน และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มงาน การสร้างต้นแบบสมรรถนะให้กับระบบราชการไทย มีการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1) การจัดทำ Competency Expert Panel Workshops จำนวน 16 ครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มงาน ได้มาร่วมประชุมและให้ความเห็นเกี่ยวกับ Competency ที่จำเป็นในแต่ละกลุ่มงาน นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลจากประสบการณ์จริงในการทำงานของข้าราชการแต่ละท่านที่เข้าร่วมประชุมในครั้งนั้น ด้วยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์งานที่เรียกว่า Critical Incident

2) ข้อมูลจากการสำรวจลักษณะงานที่ส่งออกไปให้ข้าราชการตอบ จำนวนกว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ

3) ข้อมูลจาก Hay's Worldwide Competency Database ของบริษัทเฮย์กรุ๊ป ซึ่งเป็นข้อมูล Competency Best Practice ขององค์การภาครัฐในต่างประเทศ ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนนี้ เป็นที่มาของต้นแบบสมรรถนะหรือ Competency Model สำหรับระบบราชการไทย

2.2.3.2 สมรรถนะประจำกลุ่มงานของระบบราชการไทย ประกอบไปด้วย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน คือ

- 1.1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2) การบริการที่ดี (Service Mind)
- 1.3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4) จริยธรรม (Integrity)
- 1.5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย 18 กลุ่มงาน การจัดกลุ่มงานเป็นวิธีการจำแนกประเภทของงาน โดยการจัดงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

2.1) กลุ่มลูกค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตำแหน่งงานนั้นเป็นใคร เป็นกลุ่มลูกค้าภายในหรือภายนอกภาคราชการ

2.2) ตำแหน่งงานนั้นมุ่งผลลัพธ์ / ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจหลักของภาครัฐด้านใด

2.2.3.3 คำจำกัดความของสมรรถนะแต่ละด้าน สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548) ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะไว้แต่ละด้านดังนี้

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2) การบริการที่ดี (Service Mind - SERV) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP) หมายถึง ความขวนขวายใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4) จริยธรรม (Integrity - ING) หมายถึง การครองตนและการประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักการกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ของตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) ด้านความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork - TW) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใช้ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

6) ด้านการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking - AT) หมายถึง การทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่า อะไรเกิดก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุผลที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

7) ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for Order - CO) หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ

8) ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility - FLX) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายความว่าความรวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป

2.2.3.4 กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือน ประกอบไปด้วย 18 กลุ่มงาน ได้แก่ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2548 : 12)

- 1) กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support)
- 2) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support)
- 3) กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory)
- 4) กลุ่มงานบริหาร (Executive)
- 5) กลุ่มงานนโยบายและวางแผน (Policy and Planning)
- 6) กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา (Study and Research)
- 7) กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน (Intelligence and Investigation)
- 8) กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา (Development Design)
- 9) กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Relations)
- 10) กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcement)
- 11) กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Public Communication and Promotion)
- 12) กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ (Public Education and Development)
- 13) กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ (Caring Services)
- 14) กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม (Cultural and Artistic Vocational Skill Service)
- 15) กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Services)
- 16) กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน (Registration and Record)
- 17) กลุ่มงานการปกครอง (Public Governance)
- 18) กลุ่มงานอนุรักษ์ (Conservation)

แต่ละกลุ่มงาน จะมีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ๆ ละอีก 3 ด้าน ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ เมื่อรวมกับสมรรถนะหลักแล้ว ข้าราชการแต่ละคนจะต้องมุ่งพัฒนาสมรรถนะรวม 8 ด้าน ด้วยกัน

2.2.3.5 สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการพลเรือน (2548 : 12-13) มีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
- 4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

- 7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 9) การดำเนินการเชิงรุก (Creativeness)
- 10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 11) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)
- 14) สภาวะผู้นำ (Leadership)
- 15) คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 16) วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 19) การควบคุมตนเอง (Self Control)
- 20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

2.2.3.6 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ความถูกต้องของงาน และความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 2) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ความถูกต้องของงาน และความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 3) กลุ่มงานให้คำปรึกษา สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- 4) กลุ่มงานบริหาร สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น
- 5) กลุ่มงานนโยบายและวางแผน สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม และศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- 6) กลุ่มงานศึกษาวิจัยและพัฒนา สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม และการสืบเสาะหาข้อมูล
- 7) กลุ่มงานข่าวกรองและสืบสวน สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และการสืบเสาะหาข้อมูล

- 8) กลุ่มงานออกแบบเพื่อพัฒนา สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การมองภาพองค์รวม การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการสืบเสาะหาข้อมูล
- 9) กลุ่มงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การมองภาพองค์รวม ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และศิลปะการสื่อสารเชิงใจ
- 10) กลุ่มงานบังคับใช้กฎหมาย สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ และการสืบเสาะหาข้อมูล
- 11) กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ความมั่นใจในตนเอง และศิลปะการสื่อสารเชิงใจ
- 12) กลุ่มงานส่งเสริมความรู้ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพคน ความเข้าใจผู้อื่น และศิลปะการสื่อสารเชิงใจ
- 13) กลุ่มงานบริการประชาชนด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพคน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการคิดวิเคราะห์
- 14) กลุ่มงานบริการประชาชนทางศิลปวัฒนธรรม สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ สุนทรียภาพทางศิลปะ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความมั่นใจในตนเอง
- 15) กลุ่มงานบริการประชาชนทางเทคนิคเฉพาะด้าน สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล และความถูกต้องของงาน
- 16) กลุ่มงานเอกสารราชการและทะเบียน สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ ความถูกต้องของงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรน และการสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- 17) กลุ่มงานการปกครอง สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- 18) กลุ่มงานอนุรักษ์ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน ได้แก่ การมองภาพองค์รวม การคิดวิเคราะห์ และการสั่งการตามอำนาจหน้าที่

2.2.4 หลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency-based Curriculum) ระบบฐานสมรรถนะ (เกษมสันต์, 2553 : 2 - 3) ประกอบไปด้วยระบบใหญ่ ๆ 2 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบของอังกฤษหรือสหราชอาณาจักร และระบบของสหรัฐอเมริกา โดยแต่ละระบบมีฐานแนวคิดและคุณลักษณะเฉพาะแนวคิดของตนเอง แต่ทั้งสองระบบก็ไม่ได้มีแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยในสหราชอาณาจักร สมรรถนะเป็นตัวสะท้อนความคาดหวังของการจ้างงาน เป็นมาตรฐานทางวิชาชีพที่คาดหวัง และเป็นการเน้นบทบาทของงานมากกว่าตัวงาน ในสหรัฐอเมริกาคำว่าสมรรถนะนั้น เป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีในตัวบุคคล ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและหรือความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมในชิ้นงานหนึ่ง ๆ สำหรับหลักสูตรฐานสมรรถนะ มีจุดประสงค์เพื่อการ

ฝึกอบรมให้เป็นไปเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ในปัจจุบันแนวโน้มของการจัดการศึกษาวิชาชีพ ได้มุ่งเน้นไปสู่การจัดการศึกษาตามความสามารถ มีการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะมาใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งรูปแบบของการเรียนการสอนได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ดังนี้

2.2.4.1 กำหนดความสามารถหรือจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละหัวข้อวิชา

2.2.4.2 กำหนดมาตรฐานของความสามารถว่าอยู่ระดับใด

2.2.4.3 กำหนดวิธีการวัดผลประเมินผล

2.2.4.4 กำหนดปรัชญาทางการสอนหรือวิธีการเรียนการสอน

2.2.4.5 หาวิธีการสอนที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

2.2.4.6 สรรหาและสร้างแหล่งวิชาการเพื่อการเรียนการสอน

2.2.4.7 สรรหาและพัฒนาวิธีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับให้มีประสิทธิภาพ

2.2.4.8 ในการดำเนินการสอนบนฐานความสามารถ จะเน้นการสอนเป็นรายบุคคล เพื่อส่งเสริมให้แต่ละบุคคลได้พัฒนาตนเองจนถึงขีดสุดของความสามารถ โดยใช้หลักการต่าง ๆ เช่น แบ่งแยกขั้นตอนของการเรียนการสอนออกเป็นส่วนย่อย ๆ เลือกสื่อการสอนให้บรรลุจุดประสงค์ในแต่ละขั้น หรือส่วนย่อย ๆ ของเนื้อหาวิชา จัดระดับความสามารถของผู้เรียน เลือกหาวิธีการสอนโดยเน้นให้มีการพัฒนารายบุคคล หาวิธีการจัดและประเมินผล เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน

2.3 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.1 ความหมายของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทักษิณา (2544 : 120) คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ชนิดหนึ่งที่ทำางานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำข้อมูลและคำสั่งได้ ทำาให้สามารถทำงานไปได้โดยอัตโนมัติ ด้วยอัตราความเร็วที่สูงมาก ใช้ประโยชน์ในการคำนวณหรือการทำงานต่าง ๆ ได้เกือบทุกชนิด

วาสนา (2545 : 1) คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการกับข้อมูลทั้งตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์อื่นที่ใช้แทนความหมายในสิ่งต่าง ๆ

วรวิทย์ (2551 : 209) คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างหนึ่ง ที่สามารถรับโปรแกรม รับข้อมูลในรูปแบบที่เครื่องสามารถรับได้ แล้วนำไปประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

โอภาส (2548 : 21) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้กับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึง เทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำทันต่อเหตุการณ์

ัญญัติพันธุ์ (2551 ข: 26) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ที่มีการวางแผน การจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

คารณี (2552 : 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายที่รวมกันเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล และการแสดงผล

พรณี (2552 : 83) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ประกอบด้วย เทคโนโลยีแกนหลักสองสาขา ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กระบวนการดำเนินงานจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะช่วยทำงานด้านการจัดเก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูลให้รวดเร็วและถูกต้อง ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป คอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง ที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการกับข้อมูลทั้งตัวเลขและตัวอักษร หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ เพื่อให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่วนคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการกับข้อมูล ซึ่งรวมถึงระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประโยชน์ ถูกต้อง และใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยรวม คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาทำการจัดการกับข้อมูล โดยผ่านทางระบบการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มา มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ทิพวรรณ, 2549 : 15 – 18 ศรีไพรและเจษฎาพร, 2549 : 29)

2.3.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลได้เป็นล้าน ๆ คำสั่ง เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถจัดเก็บ รวบรวม

ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในลักษณะที่เรียกว่า Real Time คือเวลาในการป้อนข้อมูล ประมวลผล และการได้ผลผลิตออกมา แทบจะเป็นเวลาเดียวกัน นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังทำให้การติดต่อสื่อสารได้ทั่วถึงกันทุกมุมโลกภายในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นภาพนิ่ง ข้อความ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำให้มิติด้านเวลาและสถานที่ ไม่เป็นอุปสรรคสำหรับการติดต่อสื่อสารได้อีกต่อไป

2.3.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประสิทธิผลการทำงานดีขึ้น เช่น ช่วยในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น และรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังช่วยประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในลงทุนสำหรับการสร้างและการขยายโอกาสทางธุรกิจ การควบคุมและการเพิ่มผลผลิต หรือทำกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้เกิดผลกำไร หรือความสำเร็จลุกล่วงไปได้อย่างสวยงาม

2.3.2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการลดต้นทุนการผลิต ลดค่าขนส่ง และการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ดังเช่น บริษัทขนส่งระหว่างประเทศ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะการส่งสินค้าออนไลน์ หรือบริษัทสายการบินที่สร้างระบบสารสนเทศ ติดต่อกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายตั๋ว เพื่อการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและการจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2.3.2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น เช่น ด้านความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร การจัดประชุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูล และนอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ถือว่า ระบบสารสนเทศได้ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับมนุษย์

2.3.3 องค์ประกอบของระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบไปด้วย ดังนี้

2.3.3.1 ฮาร์ดแวร์ ประกอบ ไปด้วยดังนี้ (วชิราพร, 2545: 62 - 91)

1) หน่วยประมวลผลกลาง ทำหน้าที่ประมวลผลและควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด โดยมีหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายข้อมูลระหว่างหน่วยความจำ ซึ่งหน่วยประมวลผลกลาง จะประกอบไปด้วย หน่วยคำนวณและตรรกะ ทำหน้าที่ในการเปรียบเทียบทางตรรกะ โดยหน่วยควบคุมจะควบคุมความเร็วในการคำนวณ และหน่วยควบคุม ทำหน้าที่ควบคุมกลไกการทำงานของระบบทั้งหมด โดยจะทำงานประสานกับหน่วยความจำ หน่วยคำนวณและตรรกะ

2) หน่วยความจำหลัก ทำหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลที่รอทำการประมวลผล และเก็บผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในระหว่างที่รอส่ง ไปยังหน่วยแสดงผลลัพธ์ประเภทของหน่วยความจำหลักสามารถแบ่ง หน่วยความจำแบบลบเลือนได้ในกรณีที่ไฟฟ้าดับหรือกำลังไฟฟ้าไม่เพียงพอ ข้อมูลที่เก็บไว้ก็จะหายไป และหน่วยความจำแบบไม่ลบเลือน หน่วยความจำแบบนี้จะเก็บข้อมูลได้โดยไม่ขึ้นอยู่กับไฟฟ้าที่เสถียร

3) หน่วยความจำรอง เป็นการเพิ่มความสามารถในการจำข้อมูลของคอมพิวเตอร์ ประกอบไปด้วย แผ่นบันทึกข้อมูลหรือแผ่นดิสก์ ฮาร์ดดิสก์ ซีดีรอม เป็นต้น

4) อุปกรณ์รับเข้า ทำหน้าที่รับโปรแกรมและข้อมูล เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ที่นิยมใช้ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ สแกนเนอร์

5) อุปกรณ์ส่งออก ทำหน้าที่แสดงผลลัพธ์จากการประมวลผลข้อมูล อุปกรณ์ส่งออกที่นิยมใช้ได้แก่ จอภาพ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

6) อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ได้แก่ โมเด็ม ทำหน้าที่แปลงสัญญาณข้อมูล ประโยชน์ของโมเด็มเพื่อใช้ในการสื่อสารระยะไกลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ต้องอาศัยเครือข่ายโทรศัพท์ในการสื่อสารด้วย

2.3.3.2 ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือชุดคำสั่งที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ซอฟต์แวร์จะทำหน้าที่จัดการควบคุมการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่เปิดจนกระทั่งปิดเครื่อง ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มีหลายชนิด ได้แก่ (ฉัตรชัย, 2540 : 9 - 12)

1) ซอฟต์แวร์ระบบ หรือบางครั้งเรียก Operating System (OS) เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ควบคุมระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รวมทั้งควบคุมอุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ ที่ติดต่อกันอยู่ด้วย โดย OS จะเป็นตัวสั่งการหน่วยควบคุมภายใน และประสานการทำงานกับส่วนต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ และนอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงการทำงานของซอฟต์แวร์ประยุกต์ด้วย ซอฟต์แวร์ประเภทนี้ได้แก่ MS-DOS, Unix, Linux, Windows XP, Windows Vista เป็นต้น

2) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เป็นโปรแกรมที่ผู้ขายทำไว้แล้ว เป็นการใช้งานเฉพาะด้าน เช่น งานพิมพ์เอกสาร งานควบคุมสินค้าคงคลัง งานคำนวณรายการบัญชี งานคอมพิวเตอร์กราฟิก เป็นต้น สามารถแบ่งออกเป็นประเภทย่อย ๆ ได้ดังนี้

1.1) ซอฟต์แวร์จัดระบบฐานข้อมูล ใช้เก็บบันทึกข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล และมีคำสั่งสำหรับเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Oracle, Microsoft Access

1.2) ซอฟต์แวร์สำหรับจัดพิมพ์เอกสาร เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการพิมพ์เอกสารทั่วไป เช่น Microsoft Word

1.3) ซอฟต์แวร์สำหรับงานคำนวณ ส่วนใหญ่ใช้งานทางด้านบัญชี เช่น

MS-Excel

1.4) ซอฟต์แวร์สำหรับงานด้านกราฟิก ใช้สำหรับการวาดภาพและตกแต่งภาพ เช่น Photoshop เป็นต้น

3) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือ โปรแกรมที่จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ซึ่งต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ก่อนจึงจะทำการพัฒนาขึ้นมา เช่น โปรแกรมการจัดทำข้อมูลบัญชี สินค้าคงคลัง ระบบบุคลากร เป็นต้น

4) โปรแกรมแปลภาษา ใช้สำหรับแปลคำสั่งต่าง ๆ ในภาษาคอมพิวเตอร์ที่เขียนขึ้นมา มี 2 ลักษณะคือ คอมไพเลอร์ ทำหน้าที่แปลคำสั่งในโปรแกรมที่เขียนขึ้น ทั้งหมดในคราวเดียวกันก่อน แล้วจึงส่งผลลัพธ์ที่ได้ออกมาให้ผู้ใช้งาน และอินเตอร์พรีเตอร์ ทำหน้าที่แปลคำสั่งในโปรแกรมที่เขียนขึ้น ทีละคำสั่ง โดยไม่เก็บเป็น Object Program

5) โปรแกรมอรรถประโยชน์ คือ โปรแกรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การ Format Hard Disk โปรแกรมสแกนไวรัส เป็นต้น

2.3.3.3 ข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลและสารสนเทศ ประกอบไปด้วย ความหมายของคำว่า ข้อมูล และคำว่าสารสนเทศ ซึ่งข้อมูลหมายถึง ข้อมูลดิบต่าง ๆ ที่จัดเก็บลงในคอมพิวเตอร์ และสามารถเรียกข้อมูลเหล่านั้นมาใช้งานได้ ข้อมูลสามารถเป็นได้ทั้งข้อความ ตัวเลข ภาพ และเสียง ซึ่งข้อมูลดังกล่าว เมื่อได้จัดเก็บลงในคอมพิวเตอร์แล้ว จะถูกแปลงเป็นระบบเลขฐานสอง และจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของไฟล์ข้อมูล เพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้งานต่อไป (โอภาส (2548: 31) ส่วนคำว่าสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลเรียบร้อยแล้ว และมีความหมายในตัวเอง (พรพรรณ, 2544: 3) โอภาส (2548: 31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของข้อมูลที่ดี ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) มีความถูกต้อง เพราะข้อมูลที่ได้นั้นต้องนำไปใช้ในการตัดสินใจ หากข้อมูลไม่มีความถูกต้องแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียและข้อผิดพลาดตามมา

2) มีความเที่ยงตรงสามารถเชื่อถือได้ กรรมวิธีในการได้มาซึ่งข้อมูล จะต้องคำนึงถึงความแม่นยำเป็นหลัก เพื่อข้อมูลจะได้มีความเที่ยงตรงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

3) ความเป็นปัจจุบัน เพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถที่จะตอบสนองต่อผู้ใช้ได้รวดเร็วที่สุด

4) สามารถตรวจสอบได้ ข้อมูลนั้นจะต้องมีแหล่งที่มาที่ไป มีหลักฐานอ้างอิง

5) มีความสมบูรณ์ชัดเจน ในบางครั้งจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จริง ๆ เพราะเพื่อการสำรวจอย่างทั่วถึงนั่นเอง

2.3.3.4 บุคลากรทางคอมพิวเตอร์ หมายถึง บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ (วชิราพร, 2545: 110)

1) กลุ่มผู้ใช้ อาจจะเป็นผู้มีความรู้หรือไม่มีความรู้ในระบบงานคอมพิวเตอร์ก็ได้ เป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และการออกแบบพัฒนา ก็จะต้องยึดความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก

2) กลุ่มนักคอมพิวเตอร์ ประกอบไปด้วยหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่จัดโครงการและวางแผนภายในหน่วยงาน นักวิเคราะห์ระบบ ทำหน้าที่วิเคราะห์เกี่ยวกับการออกแบบระบบงานตามความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยนักวิเคราะห์ระบบนี้ จะเป็นผู้ส่งงานต่อไปให้โปรแกรมเมอร์ เพื่อเขียนโปรแกรมต่อไป โปรแกรมเมอร์ หรือนักเขียนโปรแกรม ทำหน้าที่เขียนโปรแกรมตามที่นักวิเคราะห์ระบบได้ออกแบบไว้ ผู้ควบคุมเครื่อง ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์บ้างพอสมควร และพนักงานจัดเตรียมข้อมูล ทำหน้าที่เตรียมข้อมูลให้อยู่ในรูป ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถนำไปใช้งานต่อไปได้ เช่น การคีย์ข้อมูลลงแผ่นดิสก์

2.3.4 คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ทำให้มนุษย์นำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการใช้งานในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กรของคณนั้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (โอภาส, 2548: 31 – 32)

2.3.4.1 ความเร็ว เนื่องจากความรวดเร็วในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านธุรกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถทำงานได้ปริมาณมาก ๆ เมื่อเทียบกับการใช้แรงงาน ซึ่งต้องมีการใช้แรงงานจากหลาย ๆ คน และคนอาจต้องใช้เวลาหลายวันหรือหลายสัปดาห์กว่าจะแล้วเสร็จ อีกทั้งคอมพิวเตอร์ยังช่วยให้สามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วในการประมวลผลมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในยุคปัจจุบันมาก เพราะจะทำให้ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศที่ต้องการไปประกอบการตัดสินใจได้ทันเหตุการณ์

2.3.4.2 ความน่าเชื่อถือ การทำงานของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากใช้ส่วนประกอบทางอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ ซึ่งแตกต่างจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้หลอดสุญญากาศ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือต่ำ ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ย่อมมีอัตราความผิดพลาดต่ำหรืออาจไม่มีความผิดพลาดใด ๆ เลย ซึ่งหมายถึงความน่าเชื่อถือสูงนั่นเอง

2.3.4.3 ความเที่ยงตรงแม่นยำ คอมพิวเตอร์สามารถทำการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ ผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งแตกต่างจากมนุษย์ เมื่อทำงานที่มีลักษณะ ซ้ำ ๆ เวลานาน ๆ

จะทำให้เกิดอัตราการผิดพลาดสูงขึ้น เช่น จำนวนตัวเลขผิด บันทึกข้อมูลผิดประเภท เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ความแม่นยำและความถูกต้องในผลลัพธ์ ต้องมาจากข้อมูลนำเข้าที่มีความถูกต้องด้วย

2.3.4.4 จัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก คอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก เช่น ฮาร์ดดิสก์ที่มีความจุ 1 GB สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ประมาณ 1 พันล้านตัวอักษร และในปัจจุบันฮาร์ดดิสก์ที่ใช้ก็มีปริมาณความจุที่มากขึ้นตามลำดับ ทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้ในปริมาณมาก ๆ การนำเอกสารสำคัญต่าง ๆ จำนวนมาก จัดเก็บลงในคอมพิวเตอร์ จะทำให้เป็นการลดขนาดและพื้นที่ในการจัดเก็บ และยังสามารถเคลื่อนย้ายข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2.3.4.5 ความสามารถในการสื่อสารและเครือข่าย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมิได้ถูกจำกัดขอบเขตในเรื่องของการสื่อสารภายในเครื่องคอมพิวเตอร์อีกต่อไป เพราะปัจจุบันสามารถทำการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์จำนวนหลายเครื่องทำงานเป็นลักษณะเครือข่าย สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ทั่วโลก

2.3.5 ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ บุคลากรที่ดำเนินงานในองค์กรต่าง ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแล้วการแบ่งประเภทของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร นิยมแบ่งตามระดับของการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้ (ศรีไพรและเจษฎาพร, 2549 : 165 – 166)

2.3.5.1 ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ที่ทำกิจกรรมตลอดวัน ตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลและรายงานขององค์กร ตัวอย่างของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน เช่น พนักงานพิมพ์เอกสาร พนักงานบัญชี พนักงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ปัจจุบันระบบแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระดับปฏิบัติงานมีเพิ่มมากขึ้น

2.3.5.2 ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับนี้จะทำหน้าที่ ควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำวันของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของผู้บริหารระดับนี้ ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้าคนงาน และผู้จัดการสำนักงาน เป็นต้น ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ รายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษา ข้อมูลการฝากหรือถอนเงินของธนาคาร เป็นต้น

2.3.5.3 ผู้บริหารระดับกลาง เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ รวมทั้งวางแผนยุทธวิธีเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงานกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อรับนโยบายและนำมาวางแผนปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับกลางในองค์กร เช่น ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายซื้อ เป็นต้น ตัวอย่าง

สารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ รายงานเปรียบเทียบยอดขายสินค้าเดือนเดียวกันกับปีที่แล้ว และรายงานขายที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงของพนักงานขาย เป็นต้น

2.3.5.4 ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เป็นผู้รับผิดชอบด้านการวางแผนกลยุทธ์ ในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนดูแลองค์การในภาพรวม ผู้บริหารในระดับสูงนี้ได้แก่ ประธานบริษัท นายกเทศมนตรี นายกองคํการบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ระบบสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับภายนอกองค์กร เช่น ข้อมูลของผู้แข่งขันการผลิตทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.3.6 ประเภทของระบบสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน สามารถแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ศรีไพรและเจษฎาพร, 2549 : 168 – 180 นิภาภรณ์, 2545 : 22 - 23)

2.3.6.1 ระบบสารสนเทศประมวลผลธุรกรรม เป็นระบบสารสนเทศประเภทแรกที่นิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เพื่อการประมวลผลที่รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ระบบสารสนเทศแบบประมวลผลธุรกรรม ทำหน้าที่รวบรวม บันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหรือฐานข้อมูล และประมวลผลข้อมูลที่เกิดจากการทำธุรกรรมและการปฏิบัติงานประจำ ขององค์กร เพื่อนำไปจัดทำระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลนั้น ๆ ตัวอย่างระบบสารสนเทศประเภทนี้ได้แก่ การซื้อสินค้าในร้านค้าปลีก การฝากหรือถอนเงินธนาคาร การสำรองห้องพักโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบิน และการลงทะเบียนนักศึกษา เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับพนักงานในองค์กร เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล และสำหรับผู้บริหารระดับปฏิบัติการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานและตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบจำนวนสินค้าคงเหลือ และการสั่งสินค้าเพิ่ม เป็นต้น

2.3.6.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบสารสนเทศที่โดยปกติแล้ว จะประมวลผลและสรุปผลจากแฟ้มข้อมูลหรือฐานข้อมูลที่ได้จาก TPS เพื่อจัดทำสารสนเทศตามความต้องการของผู้บริหาร สำหรับนำไปใช้ในการวางแผน ควบคุม กำกับดูแล สั่งการ และประกอบการตัดสินใจ ลักษณะของสารสนเทศในระบบนี้ โดยทั่วไปจะเป็นรายงานสรุปค่าสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงาน ซึ่งอาจนำเสนอในรูปของตารางหรือกราฟเปรียบเทียบ เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจัดทำรายงานในรูปแบบที่แตกต่างกัน สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) รายงานที่จัดทำตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นรายงานที่จัดทำขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจเป็นรายงานที่จัดขึ้นทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน หรือทุก ๆ ปี เช่น รายงานยอดขายของพนักงาน รายงานยอดขายผู้ป่วยใช้เลือดออก รายงานผู้เสียชีวิต เป็นต้น

2) รายงานสรุป เป็นรายงานที่จัดทำเพื่อสรุปการดำเนินงานโดยภาพรวม โดยปกติจะแสดงในรูปของตารางสรุปจำนวน และกราฟเปรียบเทียบ

3) รายงานที่จัดทำตามเงื่อนไขเฉพาะ เป็นรายงานที่จัดทำตามเงื่อนไขพิเศษ ไม่อยู่ในเกณฑ์การจัดทำรายงานตามปกติ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหาร ได้ใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจได้อย่างทันเวลา เช่น สารสนเทศที่แสดงจำนวนนักเรียนที่สมัครเข้าศึกษาต่อ หรือ สารสนเทศที่แสดงถึงค่าใช้จ่ายเฉพาะ โครงการ เป็นต้น

4) รายงานที่จัดทำตามต้องการ เป็นรายงานที่มีลักษณะตรงข้ามกับรายงานที่จัดทำตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งรายงานจะกระทำตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่รายงานที่จัดทำตามต้องการ จะจัดทำเมื่อผู้บริหารมีความต้องการในรายงานนั้น ๆ เท่านั้น

2.3.6.3 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการตัดสินใจ โดยระบบนี้จะช่วยสนับสนุนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเฉพาะกรณีตามที่ผู้บริหารต้องการ เป็นการเน้นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐาน เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

2.3.6.4 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวโน้ม และการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารสามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยกำหนดมุมมองได้ในรูปแบบต่าง ๆ จึงเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง การสรุปสารสนเทศกระทำได้อย่างรวดเร็วต่อความต้องการ นอกจากนี้ยังมีการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน ให้ผู้บริหารใช้งานได้ง่าย ระบบนี้ สามารถเข้าถึงสารสนเทศจากฐานข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร และจะนำเสนอสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ในรูปของรายงาน ตารางและกราฟ เพื่อการสรุปสารสนเทศให้ผู้บริหารได้เข้าใจง่าย และประหยัดเวลา

2.3.6.5 ปัญญาประดิษฐ์ ระบบนี้เป็นความพยายามที่จะพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้สามารถปฏิบัติงานเหมือนกับมนุษย์ หรือเลียนแบบการกระทำของมนุษย์ ปัญญาประดิษฐ์มีหลายสาขา เช่น การประมวลผลภาษาธรรมชาติ ศาสตร์ด้านหุ่นยนต์ ระบบการมองเห็น ระบบการเรียนรู้ เครือข่ายเส้นประสาท และระบบผู้เชี่ยวชาญ ถึงแม้ว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์ จะมีข้อจำกัดมากกว่าการใช้ปัญญามนุษย์ แต่ในองค์กรธุรกิจ ก็นิยมที่จะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อรักษาความรู้ของผู้เชี่ยวชาญที่อาจสูญเสียไป เนื่องมาจากการลาออก เกษียณ หรือเสียชีวิต นอกจากนี้ยังช่วยขยายฐานความรู้ขององค์กร ในการให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และยังช่วยลดภาระงานประจำที่มนุษย์ไม่มีความจำเป็นต้องทำ ระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การรักษาโรคของแพทย์ การแนะนำการผลิตสินค้าแก่โรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งการทำงานของบริษัทบัตรเครดิตในการอนุมัติ การสมัคร และวงเงินการใช้เครดิต เป็นต้น

2.3.6.6 ระบบสารสนเทศสำนักงาน เป็นระบบสารสนเทศที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร ซึ่งระบบนี้สามารถนำมาช่วยงานได้หลาย ๆ กิจกรรม เช่น การจัดทำเอกสาร รายงาน จดหมายธุรกิจ การส่งข้อความ การบันทึกตารางนัดหมาย และการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โปรแกรมทั่วไปที่สนับสนุนการทำงาน เช่น โปรแกรมตารางคำนวณ โปรแกรมประมวลคำ โปรแกรมฐานข้อมูล โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เช่น ระบบไปรษณีย์เสียง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุมทางไกล และระบบกลุ่มงาน และนอกจากนี้ยังรวมไปถึงการใช้อุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ด้วย

2.3.7 ส่วนประกอบและการทำงานของระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการใช้งานในองค์กร มีส่วนที่เกี่ยวข้องกันดังต่อไปนี้

2.3.7.1 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย (คารณิ, 2552 : 4)

- 1) วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหรือต้องใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร
- 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายที่รวมกันเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล และการแสดงผลลัพธ์
- 3) เนื้อหา หมายถึง เนื้อหาทางดิจิทัล ประกอบด้วยข้อมูล กราฟ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ที่สามารถประมวลผลได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อกลางในการสื่อสาร ที่ใช้เพื่อการส่งเนื้อหาทางดิจิทัลผ่านอุปกรณ์ทางไกล
- 5) หน้าที่ หมายถึงหน้าที่ของคนที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เช่น ผู้ใช้ หรือผู้พัฒนาระบบ
- 6) กระบวนการ คือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ และวิธีการที่ผู้ใช้จะติดต่อกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3.6.2 การทำงานของระบบสารสนเทศ เป็นการเกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผลข้อมูลดิบให้เป็นสารสนเทศ การแสดงผลลัพธ์จากการประมวลผล การจัดเก็บทรัพยากรข้อมูล และการควบคุมการปฏิบัติงานของระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (คารณิ, 2552 : 5 - 6)

- 1) การนำทรัพยากรข้อมูลเข้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายการย่อยทางธุรกิจหรือเหตุการณ์อื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการประมวลผล

2) การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ซึ่งโดยปกติข้อมูลที่ได้จะเป็น ข้อมูลดิบ ประเภท การคำนวณ การเปรียบเทียบ การจัดเรียง การจัดกลุ่ม และการสรุป ซึ่งจะต้อง นำมาทำการจัดระเบียบ วิเคราะห์ และการจัดการกับข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน คุณภาพของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในระบบสารสนเทศ ต้องถูกบำรุงรักษาโดยการประมวลผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อความถูกต้องและปรับปรุงให้ทันสมัย

3) การแสดงผลลัพธ์จากการประมวลผล สารสนเทศหลาย ๆ รูปแบบ จะถูก ส่งไปยังเป้าหมายปลายทาง เพื่อผลิตสารสนเทศที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการของผู้ใช้งาน

4) การจัดเก็บข้อมูล ในส่วนของการจัดเก็บข้อมูล จัดว่าเป็นส่วนประกอบ พื้นฐานของระบบสารสนเทศ การจัดทำขึ้นก็เพื่อให้มีการนำข้อมูลและสารสนเทศ ไปทำการจัดเก็บ ในระบบเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้งานต่อไป

5) การควบคุมการปฏิบัติงานของระบบ การทำงานที่สำคัญของระบบ สารสนเทศคือ การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศควรจะมีการตอบสนองในการนำ ข้อมูลเข้า การประมวลผล การแสดงผลลัพธ์และการจัดเก็บ การตอบสนองต้องถูกควบคุมและ ประเมินผลว่า ระบบสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานหรือไม่ การตอบสนองนำมาใช้เพื่อการ ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

2.3.8 คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี สารสนเทศที่ดีและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้งานใน องค์การ จะต้องมียุคสมบัติดังต่อไปนี้ (ศรีสมรัก, 2550 : 58 – 61 สุขุม เฉลยทรัพย์ (2548 : 5) อ้าง ถึงใน พรหมณี, 2552 : 119)

2.3.8.1 ความถูกต้อง สารสนเทศเป็นความจริง ความจริงที่มีคุณค่าจะต้องปราศจาก ข้อผิดพลาด ความถูกต้องของสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศที่ ผลกระทบต่อการตัดสินใจพฤติกรรมที่ต้องดำเนินต่อไป ดังนั้น หากสารสนเทศที่ได้มา มีความ ผิดพลาดไม่ถูกต้อง จะเป็นการนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อองค์การ ได้

2.3.8.2 ความครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากความถูกต้องแล้ว สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์ในเนื้อหา โดยเฉพาะข้อเท็จจริงที่สำคัญทั้งหมด สารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะช่วยให้ผู้รับทำความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ และประกอบการพิจารณาตัดสินใจได้ดีขึ้น

2.3.8.3 ความเกี่ยวเนื่อง ประกอบไปด้วยประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง 2 ประเด็นได้แก่

1) ความเกี่ยวเนื่องของข้อมูลที่มีต่อผู้รับ ถ้าผู้รับมีความเกี่ยวเนื่องกับข้อมูล ข้อมูลนั้นก็จะมียุคภาพเป็นสารสนเทศในสายตาของผู้รับ ถ้าไม่มีความเกี่ยวเนื่อง ข้อมูลนั้นก็จะยังคง

สภาพเป็นข้อมูลดั้งเดิม ความเกี่ยวเนื่องของผู้รับ หมายถึง ความเกี่ยวเนื่องอันเนื่องมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการสารสนเทศนั้น ๆ

2) ความเกี่ยวเนื่องในเนื้อหาของสารสนเทศ หมายถึง เนื้อหาที่บรรจุไว้ในรายงานแต่ละรายการมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพื่อให้สอดคล้องตรงตามเป้าหมายของผู้รับ เช่น รายงานการขายประจำเดือน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย เช่น รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ยอดขายที่กำหนด เป็นต้น

2.3.8.4 ความทันเวลา หมายถึง ทันในเวลาที่ใช้ต้องการ จึงเป็นเวลาพอดีไม่เร็วเกินไปหรือช้าจนนำไปใช้ประโยชน์อีกไม่ได้แล้ว สารสนเทศสนเทศที่ดี จะต้องมีความทันเวลาด้วย

2.3.8.5 ความเชื่อถือได้ นอกเหนือจากความถูกต้อง และทันเวลาแล้ว สารสนเทศที่ดีอีกประการหนึ่งคือ จะต้องมีความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลที่ได้มา ไม่ว่าจะเป็นการสร้าง การบันทึก การดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และนอกจากนี้ยังรวมไปถึงความสม่ำเสมอในผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล

2.3.8.6 การทวนสอบ หมายถึง การสอบทานหรือการตรวจสอบ โดยสารสนเทศจะต้องมีความสามารถในการทวนสอบได้ถึงความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้อยู่ตลอดเวลา เช่น การตรวจสอบไปยังแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อพิจารณาความสม่ำเสมอของข้อมูลหรือสารสนเทศ ว่ามีความสอดคล้องตรงกันหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นสารสนเทศหรือข้อมูลที่ถูกต้องเป็นจริง จะต้องได้รับผลลัพธ์ที่เหมือนกันหรือตรงกันทุกครั้งที่มีการทวนสอบ

2.3.8.7 เข้าใจได้ง่ายและกระชับ สารสนเทศที่ดีจะต้องมีเนื้อหาที่กระชับ อ่านได้ง่าย เข้าใจง่าย การจัดทำเนื้อหาของสารสนเทศให้มีความซับซ้อนและมากเกินไป จะทำให้ผู้ได้รับสารสนเทศสับสนและทำความเข้าใจในเนื้อหาได้ยาก เกิดสภาพที่เรียกว่า การท่วมล้นในสารสนเทศ ในสภาพการณ์เช่นนี้ ผู้ที่รับสารสนเทศในปริมาณมากเกินไป จะไม่สามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้

2.3.8.8 ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ในการจัดหาสารสนเทศ จะประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นับตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล การบันทึกจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูล รวมไปถึงการทวนสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า องค์กรได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องนำมาใช้งาน และมีความครบถ้วนของข้อมูล ดังนั้นค่าใช้จ่ายทางด้านการจัดการสารสนเทศจะเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ผู้ใช้สารสนเทศจะต้องกำหนดระดับของค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการให้รัดกุมมากที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.4 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

2.4.1 หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของหลักสูตรไว้ดังนี้

เซเลอร์และอเล็กซานเดอร์ (Saylor and Alexander, 1974 : 2 - 3 อ้างถึงใน ขวลิขิต, 2551 : 12) ได้ให้ความหมายว่า หลักสูตร หมายถึง สิ่งที่แสดงความตั้งใจด้านโอกาส เพื่อการจัดบรรยากาศให้คนได้รับการศึกษาร่วมกันและสิ่งอื่น ๆ โดยมีระยะเวลาและเนื้อหาที่จัดไว้ให้แน่นอน

มาร์ชและสตาฟฟอร์ด (Marsh and Stafford, 1984 : 2 - 3 อ้างถึงใน ขวลิขิต, 2551 : 12) ได้สรุปความหมายของหลักสูตรไว้ดังนี้

หลักสูตร หมายถึง เนื้อหา รายวิชาที่ได้กำหนดไว้

หลักสูตร หมายถึง ประสบการณ์ทุกอย่างที่โรงเรียนได้จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เรียน

หลักสูตร หมายถึง ผลผลิตทางการเรียนรู้ทั้งหลายที่โรงเรียนได้วางแผนไว้

เอกวิทย์ (2521 : 6 อ้างถึงใน ขวลิขิต, 2551 : 15) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตรหมายถึง มวลประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดเตรียมให้เด็กได้เรียน เนื้อหาวิชา ทักษะ ทศนคติ แบบพฤติกรรม กิจกรรม สิ่งแวดล้อม เมื่อประมวลกันเข้าแล้ว ก็จะเป็นประสบการณ์ที่ผ่านเข้าไปในการรับรู้ของเด็ก

สังค์ (2532 : 16 อ้างถึงใน ขวลิขิต , 2551 : 15) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่สร้างขึ้นใหม่ในลักษณะรายวิชา ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระ ที่จัดลำดับความยากง่าย หรือมีขั้นตอนอย่างดี หลักสูตรประกอบขึ้นด้วยประสบการณ์ในการเรียนที่วางแผนไว้ล่วงหน้า โดยมีเป้าหมายให้เด็กเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ หลักสูตรเป็นสิ่งที่สังคมสร้างขึ้น สำหรับให้ประสบการณ์การศึกษาแก่เด็กในโรงเรียน หลักสูตรประกอบด้วยมวลประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน ซึ่งทำให้ผู้เรียนได้รับรู้และตอบสนองต่อการแนะแนวของโรงเรียน

ธำรง (2543 : 2 อ้างถึงใน ขวลิขิต, 2551 : 15) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หมายถึง ประสบการณ์ทุก ๆ อย่างที่โรงเรียนจัดให้แก่แก่นักเรียน

ขวลิขิต (2551 : 15) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หมายถึง มวลประสบการณ์ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน มีทั้งส่วนที่เป็นเอกสารหลักฐาน กระบวนการที่ใช้ในการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม สื่อวัสดุต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา

2.4.2 องค์ประกอบของหลักสูตร

Nolet and McLaughlin (2000 : 18 - 27 อ้างถึงใน ขวลิขิต , 2551 : 16 - 19) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของหลักสูตรไว้ดังนี้

2.4.2.1 จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หลักสูตรไม่ใช่เพียงเหตุการณ์หรือกิจกรรมการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นภายในห้องเรียนหรือโรงเรียนเท่านั้น แต่หลักสูตรเปรียบเสมือนแผนหรือกิจกรรมที่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งจุดมุ่งหมายของหลักสูตรอาจจะกำหนดขึ้นโดยนโยบายของรัฐหรือครูผู้สอนก็ได้ ประการสำคัญหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน และสอดคล้องกับสภาพบริบทของสังคมนั้นด้วย จุดมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นพื้นฐานของหลักสูตรประการแรก ในการที่จะเป็นแผนเตรียมความพร้อมต่ออนาคตของผู้เรียน จุดมุ่งหมายของหลักสูตรประกอบไปด้วย จุดมุ่งหมายในระยะสั้นและจุดมุ่งหมายในระยะยาว ซึ่งอาจจะกำหนดตามแนวนโยบายของรัฐหรือครูผู้สอนก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องกับสภาพผู้เรียน และบริบทของสังคมเป็นพื้นฐานในการกำหนดจุดมุ่งหมาย

2.4.2.2 ขอบข่ายเนื้อหาของหลักสูตร ขอบข่ายเนื้อหาของหลักสูตรเป็นพื้นฐานอีกประการหนึ่งของหลักสูตร ซึ่งขอบเขตเนื้อหาอาจกำหนดจากธรรมชาติของเนื้อหาวิชา และจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ทักษะความรู้ต่าง ๆ ถ้าให้คำนิยามในภาพกว้าง หรือจุดมุ่งหมายที่ไม่ชัดเจน ก็จะส่งผลต่อขอบข่ายเนื้อหาที่ไม่ชัดเจนเช่นกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความชัดเจนของขอบข่ายเนื้อหา ย่อมได้มาจากการนิยาม และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนมาก่อน ในทางตรงกันข้ามถ้ากำหนดจุดมุ่งหมายที่แคบเกินไป ก็ย่อมส่งผลต่อความจำกัดของเนื้อหามากขึ้น ขอบข่ายของเนื้อหาจะถูกกำหนดในความสัมพันธ์แนวราบตามหัวข้อ และระดับของกิจกรรมในแต่ละชั้น ดังนั้นขอบเขตเนื้อหาของหลักสูตรย่อมมาจากจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเหมาะสม ภายใต้ธรรมชาติของวิชา และกระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ครูผู้สอนต้องสามารถออกแบบการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามจุดมุ่งหมาย และขอบข่ายของเนื้อหาได้อย่างดี อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนของนักเรียนเป็นสำคัญ

2.4.2.3 ความสัมพันธ์กับเวลาในหลักสูตร เวลาเป็นพื้นฐานของหลักสูตรอีกประการหนึ่ง โดยเวลาที่มาเกี่ยวข้องกับหลักสูตรประกอบไปด้วย 2 มิติ มิติแรก คือการจัดสรรเวลาหรือแบ่งเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่มีลักษณะที่หลากหลายในหลักสูตร มิติที่สอง เป็นการเรียงลำดับของเวลาในการให้ข้อมูลข่าวสารและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หากพิจารณาองค์ประกอบของหลักสูตร สามารถแยกออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้ (ธารง, 2542 : 8 - 9 อ้างถึงใน ชวลิต , 2551 : 21)

- 1) เป้าประสงค์และนโยบายการศึกษา ซึ่งหมายถึง สิ่งที่รัฐต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการศึกษา
- 2) จุดหมายของหลักสูตร เป็นผลส่วนรวมที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากเรียนจบหลักสูตรแล้ว

- 3) รูปแบบและโครงสร้างหลักสูตร ซึ่งเป็นลักษณะและแผนผังที่แสดงการแจกแจงวิชา กลุ่มวิชา หรือกลุ่มประสบการณ์
- 4) จุดประสงค์ของวิชา เป็นผลที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากที่ได้เรียนวิชานั้นไปแล้ว
- 5) เนื้อหา เป็นสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียน ได้เกิดการเรียนรู้ทักษะและความสามารถที่ต้องการให้มี รวมทั้งประสบการณ์ที่ต้องการให้ได้รับ
- 6) จุดประสงค์ เป็นการระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ได้มีทักษะและความสามารถหลังจากเรียนรู้เนื้อหาที่กำหนด
- 7) ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ของการเรียนรู้
- 8) การประเมินผล เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน
- 9) วัสดุหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นฟิล์ม แถบวิดีโอ คasset และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา และอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการเรียนการสอน

2.4.3 ระดับของหลักสูตร มีหลายระดับ สามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้ (ชาวลิต, 2551 : 30)

2.3.3.1 หลักสูตรระดับชาติ เป็นหลักสูตรแกนกลางที่เขียนไว้กว้าง ๆ และบรรจุสาระที่จำเป็นที่ทุกคนในประเทศต้องเรียนรู้เหมือนกัน

2.4.3.2 หลักสูตรระดับท้องถิ่น เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น สาระการเรียนรู้จะสอดคล้องสัมพันธ์กับท้องถิ่น มุ่งการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์จริง ตัวอย่างหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรอบรมต่าง ๆ ของชุมชนที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐ เพื่อส่งเสริมความสามารถของคนในชุมชน และสอดคล้องกับลักษณะของท้องถิ่นนั้น

2.4.3.3 หลักสูตรระดับสถานศึกษา เป็นหลักสูตรที่สถานศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้จริง โดยนำหลักสูตรระดับชาติ มาปรับให้เป็นหลักสูตรสถานศึกษา ซึ่งต้องนำทุกมาตรฐานและสามารถเพิ่มสาระที่สถานศึกษามีความเห็นว่าสอดคล้องและจำเป็น

2.4.3.4 หลักสูตรระดับห้องเรียน เป็นหลักสูตรที่สำคัญ อันนำไปสู่การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน จึงเป็นหลักสูตรที่สำคัญที่สุด ที่จะส่งผลต่อสุขภาพของผู้เรียนโดยตรง ลักษณะของหลักสูตรดังกล่าว จะปรากฏในรูปของการเขียนโครงการแผนการสอน การปฏิบัติการสอนจริง รวมทั้งมวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนได้รับในห้องเรียน

2.4.4 ความหมายของการฝึกอบรม มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายท่านดังนี้

สมพงษ์ (2516 : 257 อ้างใน นิรันดร์ , 2544:2) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง “กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น”

ไพศาล (2541 : 233) การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ เจตคติและสมรรถนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนใสมรรถนะที่ดีขึ้น

Edwin B.Flipppo (2517 : 442 อ้างใน นิรันดร์, 2544:2) กล่าวว่า “การฝึกอบรมคือ กระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้และทักษะหรือความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง”

นิรันดร์ (2544 : 3) ให้ความหมายไว้ว่า “การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ และทัศนคติ ที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น”

วิชัย (2549 : 65) การฝึกอบรม หมายถึง การทำให้คนเหมาะสมกับงาน โดยจะเน้นการพัฒนาคนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ หรืออาชีพ ซึ่งถือเป็นกรรมวิธีในการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ทั้งในการด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ความชำนาญและการแสดงออก และยังเป็นกระบวนการที่ใช้เสริมความรู้ ทักษะในการทำงาน และความสามารถของบุคคลให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย

อนิวัช (2552 : 152) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเรียนรู้ จนสามารถพัฒนาเป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมถึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และหน่วยงานในองค์การ จึงพบว่าการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และอาจไม่มีวันสิ้นสุด อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจตลอดเวลา จะมีผลทำให้้องค์การต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมในการดำเนินงาน จึงต้องสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในองค์การ การเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ จึงจะพัฒนาไปเป็นความรู้ และกลายเป็นจิตความสามารถและทักษะของบุคคลในที่สุด จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า การฝึกอบรมได้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ ให้เป็นไปในทิศทางที่้องค์การต้องการ

โดยการฝึกอบรมนั้นมีความแตกต่างกับการศึกษาดังนี้ (น้อย, 2524 : 7 อ้างในนิรันดร์, 2544 : 4)

การศึกษา หมายถึง กรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงระยะเวลายาวนาน ต้องมีการกำหนดหลักสูตร ตามมาตรฐานของกระทรวง ทบวง กรม หรือสภาการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ มิได้มุ่งฝึกทักษะให้มี ประสิทธิภาพเพื่อการประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะมุ่งฝึกประสบการณ์หลายอย่าง ให้กับผู้เรียน เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโต และพัฒนาการให้กับผู้เรียน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตใจ เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เป็นการบรรยายมากกว่าการปฏิบัติ ใช้ งบประมาณจำนวนมาก และต้องกระทำต่อเนื่องตลอดหลักสูตร สถานที่จัดปกติจะเป็นที่โรงเรียน หรือสถาบันการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะ ภายใต้ การดูแลและดำเนินกิจกรรมของครูอาจารย์ประจำการที่มีความรู้ความชำนาญในแต่ละสาขาวิชา

การฝึกอบรม เป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้น ในช่วงเวลาที่สั้นกว่ากรให้การศึกษาตามปกติใน โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา โดยใช้หลักสูตรที่ได้กำหนดตามมาตรฐานของแต่ละองค์การหรือ ส่วนราชการ เป็นการกำหนดขึ้นตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของแต่ละองค์การเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือทั้งองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับบุคลากรในองค์การ ต่าง ๆ ทั้งที่เตรียมตัวจะเข้าทำงานหรือกำลังปฏิบัติงานประจำอยู่แล้ว ให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น เทคนิคการถ่ายทอดเป็นการฝึกปฏิบัติ สัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากกว่าการบรรยาย การใช้ งบประมาณจะกำหนดขึ้นตามโครงการ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลา สถานที่ จำนวนผู้เข้าอบรม และวิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาอาจตั้งแต่ 3 ชั่วโมง จนถึง 4 เดือน และ จากผลการวิจัยของเครือวัลย์ และเกศินี (2526 : 76 อ้างใน นิรันดร์, 2544 : 4) เรื่อง การบริหารงาน ฝึกอบรมของรัฐบาลในประเศไทย พบว่า ระยะเวลาที่จัดอบรมมากที่สุดของรัฐบาลกิจ ไม่ เกิน 5 วัน

2.4.5 พื้นฐานที่จำเป็นและสำคัญสำหรับการฝึกอบรม โดยการจัดการฝึกอบรม เรื่องพื้นฐานที่ สำคัญและจำเป็นสำหรับการฝึกอบรม จะมีอยู่ 3 เรื่อง ดังนี้ (ไพศาล, 2541 : 234 – 235 วิชัย, 2549 : 75 - 76)

2.4.5.1 ความรู้ บุคคลจะต้องมีความรู้ที่เป็นความคิดรวบยอด อันเป็นพื้นฐานที่ต้องใช้ ในการทำงาน จะต้องเข้าใจถึงเหตุและผลที่ใช้ในการทำงาน ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติงาน การประยุกต์ความรู้ กระบวนการสืบสวนสอบสวน หลักการแก้ปัญหาและการ ตัดสินใจ ในส่วนของความรู้ มี 6 ระดับ ได้แก่

- 1) ความรู้หรือความจำเป็นเป็นความสามารถในการจำได้หรือระลึกได้

2) ความเข้าใจ หลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแปลความ ได้ อธิบายสิ่งที่เรียนรู้ได้ด้วยคำพูดของตนเอง

3) การนำไปใช้ คือการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

4) การวิเคราะห์ คือความสามารถในการแยกสิ่งที่ปนเปอออกจากกันอย่างมีความหมายและเข้าใจในข้อมูล หรือสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อการนำไปใช้อย่างถูกต้อง

5) การสังเคราะห์ คือความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ทำให้ได้ความคิดใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา

6) การประเมินคุณค่า เป็นความสามารถในการตัดสินใจตัดสินประเมินคุณค่าของ สิ่งของหรือทางเลือก โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.4.5.2 ทักษะ เป็นทักษะที่สัมพันธ์กับการใช้เครื่องมือหรือการใช้มือ อนึ่ง ทักษะขั้น พื้นฐานประกอบด้วยการเคลื่อนไหวทางกายและการปฏิบัติงาน ทักษะช่วยในการทำงานง่ายขึ้น เกิดความพยายามอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาวิธีทำงานที่ดีกว่า เป็นทักษะทางกายที่จำเป็นต่อการทำให้ ภารกิจประสบความสำเร็จ เป็นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ ความชำนาญในการปฏิบัติงานมี 3 ระดับ ได้แก่

1) ทักษะที่สามารถทำงานได้เองภายใต้คำแนะนำของพี่เลี้ยง หรือครูฝึก ต้องมีการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความชำนาญ

2) เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะความชำนาญมากขึ้น ทำได้รวดเร็วขึ้น โดยไม่ต้องมีพี่เลี้ยง

3) เป็นระดับที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด แก้ไขปัญหาได้เองทั้ง สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

2.4.5.3 เจตคติ เจตคติมีความสำคัญเท่ากับความรู้อะไรและทักษะ เพราะลูกจ้างที่มีเจตคติไม่ดี จะมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อผลิตภาพ ลูกจ้างที่มีความรู้สึกรว่า ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือมีความรู้สึกรว่างานที่ทำอยู่ไม่มีความสำคัญ หรือลูกจ้างอยู่ในสภาพที่สิ้นหวังเหล่านี้ จะทำให้ผลงานที่ออกมาต่ำกว่าความสามารถที่แท้จริง เจตคติในที่นี้หมายรวมถึง ค่านิยม และความสนใจ เป็นการฝึกอบรมที่ขาดต่อการวัดผลมากที่สุด เจตคติแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1) ระดับความเชื่อ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเชื่อฟัง เกิดความสนใจ มีความพึงพอใจในการสนองตอบหรือแสดงความคาดหวัง

2) ระดับการยอมรับ เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ยอมรับคุณค่าหรือแนวคิด นั้นจนเกิดความผูกพันกับสิ่งนั้น

3) การสร้างคุณค่า เป็นการเข้าถึงแนวคิดของคุณค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนมีการสร้างรูปแบบของคุณค่าขึ้น

4) การนำไปใช้ เป็นกระบวนการนำระบบของคุณค่าที่สร้างขึ้น ไปใช้ในชีวิตประจำวันจนเป็นนิสัยประจำตัว

การฝึกอบรมทุกครั้งจึงต้องคำนึงถึงเรื่องพื้นฐาน 3 ประการคือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามในการฝึกอบรมบางครั้งจะเน้นการเรียนรู้ด้านทักษะมากกว่าด้านการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ เพราะว่า ทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนานั้น ไม่สามารถที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้โดยระบบการศึกษา ดังนั้นการฝึกอบรมจึงต้องเน้นการสร้างหรือยกระดับทักษะเป็นพิเศษ

2.4.6 ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2544 : 8 - 9) ได้ให้ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

2.4.6.1 ความสำคัญของการฝึกอบรม

1) สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์กรมักจะมีแตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ จะสามารถผลิตบุคลากรได้ตรงกับสภาพขององค์กร ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดกับบุคลากรที่เริ่มต้นงานใหม่ ทางองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องฝึกอบรมก่อนเริ่มต้นปฏิบัติงาน อาจจัดในรูปแบบการปฐมนิเทศ หรือการให้คำแนะนำการทำงาน เพื่อให้บุคลากรใหม่ ทราบถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และรวมทั้งให้เกิดความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน สถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรใหม่ได้ด้วย

2) ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงภายในมักเกิดจากนโยบายของรัฐบาล ส่วนต่างประเทศได้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งขันกระบวนการผลิตและการจำหน่าย ด้วยเหตุผลที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน เพื่อเป็นการช่วยแก้ไขปัญห ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการนำเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร

3) การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากร โดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างการทำงาน แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปได้ระยะหนึ่ง จะเริ่มเกิด ความเคยชินกับการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อาจไม่เกิดขึ้น หรือเมื่อเกิดการสับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ ทั้งสองกรณี มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการกระตุ้นขวัญกำลังใจ โดย การฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับรู้เทคนิคแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

5) ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ตามเป้าหมายที่ วางไว้หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เกิดการเจ็บป่วย ขาดงานบ่อย ๆ ผลของงานต่ำกว่ามาตรฐาน การ ฝึกอบรมสามารถช่วยแก้ไขและลดปัญหาเหล่านี้ได้

6) เมื่อพบว่าเกิดความเสียหายขึ้นบ่อยครั้ง อาจจะเป็นความสูญเสีย สิ้นเปลือง วัสดุดิบ หรือเกิดความชำรุดเสียหายมากกว่าปกติ ควรจัดฝึกอบรมขึ้นโดยเร็ว

7) เมื่อจำนวนบุคลากรและปริมาณงานขยายตัวมากขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาใน การประสานงาน ทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา การฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหา เหล่านี้ได้

2.4.6.2 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

1) ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและช่วยเพิ่มพูนทักษะความชำนาญ งานแก่บุคลากร อันจะส่งผลให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2) ช่วยลดความสูญเสียความสิ้นเปลืองทั้งในด้านวัสดุและเวลาการทำงาน

3) เป็นการช่วยลดอุบัติเหตุและอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

4) ช่วยลดแรงงานที่ต้องใช้ในการควบคุมงานลงได้มาก เพราะบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานรู้จักวิธีทำงานที่ถูกต้องด้วยตนเอง

5) เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก เมื่อเทียบกับการจัดส่งบุคลากรไปศึกษา เล่าเรียนเต็มเวลาในสถานศึกษาต่าง ๆ

6) การฝึกอบรมสามารถจัดขึ้นได้ในวันหยุดหรือนอกเวลางานปกติ ไม่ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

7) ช่วยให้เกิดความรักความสามัคคีขึ้นระหว่างบุคลากรที่อยู่ในองค์การ เดียวกัน เพราะในระหว่างการฝึกอบรม ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หา กิจกรรมร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

8) ช่วยให้ผู้บุคลากรได้รับการพัฒนาคุณลักษณะด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นตนเองและบุคลิกภาพโดยรวม เป็นต้น

9) เป็นการช่วยสนับสนุนให้ผู้บุคลากรได้รับการศึกษาตลอดชีพต่อเนื่อง ซึ่งตรง กับธรรมชาติมนุษย์เรา

10) เป็นการช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาสก้าวหน้าตามสายงาน

11) เสริมสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพันจงรักภักดี ต่อองค์กร

12) ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และช่วยลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร

2.4.7 จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม นิรันดร์ (2544 : 6 – 7) และสมคิด (2549 : 14) ได้แบ่งจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

2.4.7.1 จุดมุ่งหมายทั่วไป Wexley and Latham (1981 : 4 - 5 อ้างถึงในนิรันดร์, 2544 : 6 - 7) กล่าวไว้ดังนี้

1) เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในแต่ละระดับเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งหลักการบริหาร การจัดการ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปรับปรุงบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร และรวมทั้งเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจถึงสถานะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมแก่บุคลากรด้วย

2) เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญให้แก่บุคลากรอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งอย่าง ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการฝึกอบรม เช่น ทักษะทางด้านงานไฟฟ้า การวาดรูป การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

3) เพื่อการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมโดยทั่วไปมักจะเน้นเฉพาะจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการเพิ่มทักษะความชำนาญ แต่มักจะละเลยเรื่องการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ผ่านการอบรมไม่นำความรู้ และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยสรุปเพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมได้พัฒนา 3 ด้าน ด้วยกัน คือ พัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะ และ พัฒนาทัศนคติ โดยคาดหวังว่าเมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมและเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติแล้ว เมื่อกลับไปปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2.4.7.2 จุดมุ่งหมายเฉพาะ จุดมุ่งหมายประเภทนี้จะถูกกำหนดไว้ในโครงการที่แต่ละองค์กรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถที่จะบริหารงานในความรับผิดชอบของตนได้
อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามแนวทางการบริหารสมัยใหม่
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์จากการ
แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างที่เข้ารับการฝึกอบรม ไปปรับใช้ในการแก้ไขและพัฒนางานใน
ความรับผิดชอบของตนเอง
- 3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถปกครองบังคับบัญชาผู้บังคับบัญชา
ด้วยกุศโลบายที่เหมาะสม
- 4) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร

2.4.8 ประเภทการฝึกอบรม นิรันดร์ (2540 : 10) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมไว้หลายประเภท
ดังนี้ แบ่งตามลักษณะของหลักสูตร แบ่งตามลักษณะขององค์กร แบ่งตามระดับตำแหน่งหรือตาม
จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม หรือแบ่งตามช่วงเวลาของการทำงาน เป็นต้น กรณีแบ่งตามช่วงเวลา
ของการทำงาน น้อย (2524 : 17 อ้างถึงใน นิรันดร์ , 2540 : 10 - 12) ได้จัดแบ่งไว้เป็น 2 ประเภท
ใหญ่ ๆ ดังนี้

2.4.8.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคลากรแต่ละคน จะ
เริ่มต้นทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1) การปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่จะเริ่มงานใหม่หรือสมาชิกใหม่
ขององค์กร เพื่อเป็นการให้การต้อนรับ ทำความรู้จักและเข้าใจนโยบายจุดมุ่งหมายขององค์กร
การจัดรูปแบบขององค์กร วิธีทำงาน มาตรฐานการทำงาน ความต้องการ ความคาดหวังของ
องค์กร ตลอดจนทำให้เข้าใจถึงระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์และวินัยต่าง ๆ ขององค์กร การเลื่อน
อันดับ เลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ การฝึกอบรมในลักษณะนี้ บุคลากร
ใหม่หรือผู้ที่จะเริ่มงานใหม่ จะได้รับความอบอุ่นจากการต้อนรับ เกิดความรู้รักคุ้นเคยกับ
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและสถานที่ทำงาน ช่วยให้เกิดความมั่นใจ และสามารถปรับตัวเข้ากับ
สิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับระยะเวลาของการจัดปฐมนิเทศ อาจใช้เวลาประมาณ 1-
3 วัน หรือตลอดสัปดาห์ก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรนั้น ๆ แต่ที่สำคัญที่สุดคือ
บรรยากาศของการปฐมนิเทศ จะต้องเป็นไปด้วยความอบอุ่นเป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตองมากเกินไป
นัก

2) การแนะนำงาน เป็นการฝึกอบรมถึงการปฐมนิเทศเพื่อถ่ายทอดเทคนิค
วิธีการใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะ ก่อนที่จะเริ่ม
ลงมือปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ อาจใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมเป็นสัปดาห์หรือเป็น

เดือน แล้วแต่ความเหมาะสมของงานนั้น ๆ เช่น การฝึกอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมการใช้วิทยุสื่อสาร การฝึกอบรมผู้กำกับนักศึกษาวิชาทหาร เป็นต้น

2.4.8.2 การฝึกอบรมระหว่างทำงาน เป็นการฝึกอบรมหลังจากที่บุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร หรือในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ แล้ว หรืออาจจะเรียกการฝึกอบรมประเภทนี้ว่า เป็นการฝึกอบรมบุคลากรประจำการก็ได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้หลายลักษณะ ดังนี้

1) การฝึกอบรมเมื่อเกิดปัญหา อาจจะเป็นปัญหาทั่วไปในองค์กร หรือปัญหาด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ และมีความต้องการแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไป เพื่อนำความรู้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ได้มาจากการแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในระดับหัวหน้างาน การฝึกอบรมลักษณะเช่นนี้ อาจใช้วิธีการอภิปรายหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อต้องการทำความเข้าใจในปัญหาหรือข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อให้ทั้งบุคลากรและองค์กร จะได้กลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน เป็นต้น

2) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่บุคลากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ให้การปฏิบัติงานเฉพาะด้านมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การฝึกอบรมเทคนิคการขาย การตลาด การประเมินโครงการ การเป็นผู้นำ เป็นต้น ถ้าเป็นการจัดให้เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจส่งไปฝึกอบรมยังสถาบันต่าง ๆ ทั้งภายในหรือต่างประเทศ

3) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น ความรักใคร่สามัคคี ความผูกพัน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การฝึกอบรมในลักษณะเช่นนี้ จัดได้โดยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ กิจกรรมเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร กิจกรรมตระหนักรู้ตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

2.4.9 วิธีการฝึกอบรม นับว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมมาก วิธีการฝึกอบรมมีหลายวิธีดังต่อไปนี้ (นิรันดร์, 2540 : 23 - 33)

2.4.9.1 การบรรยาย นับว่าเป็นวิธีที่นิยมใช้ทั่วไปเพราะง่ายต่อการจัดการ การบรรยายอาจเป็นการบรรยายประกอบสื่อหรือโสตทัศนต่าง ๆ การบรรยายเหมาะกับการฝึกอบรมในเรื่องที่เป็นการเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่ไม่มีรายละเอียดซับซ้อน สามารถจัดสำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากได้

1) แนวทางในการจัดอบรมด้วยวิธีการบรรยาย

1.1) การเลือกสรรวิทยากรที่มีความสามารถในการบรรยายได้อย่างน่าสนใจ ได้สาระตามวัตถุประสงค์ เพราะการบรรยายนั้นหัวใจสำคัญอยู่ที่วิทยากร

1.2) การเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ ควรจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นและได้ยินวิทยากรบรรยายได้ชัดเจน ในขณะเดียวกันวิทยากรก็ต้องสามารถมองเห็นผู้เข้า

รับการอบรมได้ทั่วถึงเช่นกัน การจัดที่นั่งควรจัดแบบโรงหนังในกรณีที่ผู้ฟังไม่ต้องการบันทึกสาระการบรรยายมาก หรือการจัดที่นั่งแบบชั้นเรียนในกรณีที่ต้องมีการจดบันทึกการบรรยาย

1.3) การเตรียมเอกสารประกอบการบรรยาย ก่อนการบรรยายต้องสอบถามวิทยากรว่ามีเอกสารที่จะแจกให้ผู้เข้ารับการอบรมหรือไม่ จะแจกก่อนหรือหลังการฝึกอบรมก็ได้ขึ้นอยู่กับวิทยากรซึ่งต้องสอบถามให้ชัดเจนก่อน เพราะบางครั้งการแจกเอกสารในเวลาไม่เหมาะสมจะเป็นผลกระทบต่อความสนใจของผู้ฟังด้วย

1.4) การกำหนดเวลาบรรยาย โดยทั่วไปช่วงเช้าจะเหมาะสมกว่าการบรรยายในช่วงบ่าย และการบรรยายแต่ละครั้งไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมง และควรจัดให้มีช่วงพักด้วย และต้องแจ้งกำหนดการให้วิทยากรทราบล่วงหน้าด้วย เพื่อวิทยากรจะได้เตรียมตัวก่อน

2) ข้อดีของการบรรยาย

2.1) ได้เนื้อหาวิชาตรงตามวัตถุประสงค์ การเสนอเนื้อหาเป็นระเบียบได้เนื้อหาวิชามากในเวลาจำกัด

2.2) สามารถให้การฝึกอบรมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นจำนวนมาก

2.3) สามารถกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจ โดยเน้นการสรุปเนื้อหาวิชาที่สำคัญได้สะดวก

3) ข้อจำกัดของการบรรยาย

3.1) เป็นการสื่อสารทางเดียว

3.2) อาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเบื่อหน่ายง่าย

3.3) วิทยากรต้องเป็นผู้รู้เนื้อหาวิชาดี และสามารถบรรยายได้ดีด้วย บุคคลซึ่งมีลักษณะแบบนี้มีไม่มากนัก

2.4.9.2 การสาธิต วิธีการนี้เหมาะสำหรับการฝึกอบรมที่ต้องแสดงให้เห็นกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดเป็นลำดับ ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ชัดเจนมากกว่าการบรรยายอย่างเดียว

1) แนวทางในการจัดอบรมด้วยวิธีการสาธิต

1.1) การเลือกสรรวิทยากรผู้สาธิต ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติและอธิบายอธิบายเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง กะทัดรัดและชัดเจน

1.2) การเตรียมสถานที่ ต้องให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นวิทยากรและสิ่งที่กำลังสาธิตได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการสาธิตจึงไม่เหมาะกับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมาก ถ้าต้องการสาธิตให้ผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากเห็นพร้อมกัน ต้องใช้สื่ออื่น ๆ ช่วย เช่น การสาธิตทางวีดิทัศน์ การสาธิตด้วยภาพยนตร์ เป็นต้น

1.3) การเตรียมอุปกรณ์สาธิต ควรเป็นอุปกรณ์จริง ๆ ไม่ใช่ของจำลอง

2) ข้อดีของการสาธิต

2.1) เป็นการแสดงให้เห็นการปฏิบัติและลงปฏิบัติจริง ทำให้เกิดการเพิ่มทักษะผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจและให้การยอมรับมากกว่าการฟังอย่างเดียว

2.3) สามารถที่จะฝึกปฏิบัติซ้ำ อธิบายซ้ำได้หลายครั้ง

3) ข้อจำกัดของการสาธิต

3.1) ต้องใช้เวลาเตรียมการมาก

3.2) เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนน้อย

3.3) วิทยากรต้องชำนาญจริง ๆ และต้องปฏิบัติการไม่ให้ผิดพลาด มิฉะนั้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะขาดความเชื่อถือ หดความตั้งใจในการเรียนรู้

2.4.9.3 การอภิปราย วิธีการอภิปรายเหมาะสำหรับหัวข้อการฝึกอบรมที่กำลังอยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป สามารถจัดได้หลายรูปแบบดังนี้

1) การอภิปรายเป็นคณะ เป็นการอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3-10 คน ร่วมให้ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข มีผู้ทำหน้าที่ดำเนินการอภิปราย มีหน้าที่ในการประสานเชื่อมโยงและสรุปการอภิปรายของแต่ละคน

1.1) ข้อดีของการอภิปรายเป็นคณะ

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้อภิปรายหลายคน ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวางและดึงดูดความสนใจ

- มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีส่วนร่วมในการอภิปรายหลังผู้อภิปรายได้อภิปรายจบแล้ว

1.2) ข้อจำกัดของการอภิปรายเป็นคณะ

- ผู้อภิปรายเสนอความคิดเห็น ไม่เต็มที่เพราะมีเวลาจำกัด

- ถ้าผู้อภิปรายมีประสบการณ์น้อยและมีความสามารถน้อย จะไม่เกิด

ประโยชน์เท่าที่ควร

- การควบคุมการอภิปรายเกี่ยวกับการรักษาเวลาและเนื้อหาทำได้ยาก ทำให้การอภิปรายบางครั้งมีการอภิปรายนอกเรื่องและมากเกินไป ฉะนั้นผู้ดำเนินการอภิปราย จึงต้องมีบทบาทที่สำคัญในเรื่องการกำกับเวลาและเนื้อหาวิชา

2) การอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนความรู้หรือการอภิปรายแบบซุ่มนุมนปาฐก เป็นการอภิปรายที่ประกอบด้วยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2-6 คน มีผู้ดำเนินการอภิปรายทำหน้าที่ประสาน เชื่อมโยง และสรุปการอภิปรายของวิทยากรแต่ละคน และมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามข้อสงสัยหรือปัญหาต่าง ๆ

2.1) ข้อดีของการอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนความรู้

- ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสได้เรียนรู้จากวิทยากรผู้ชำนาญการหลายคน หลายด้านในหัวข้อวิชา
- ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสนใจในการเรียนรู้มากกว่าผู้บรรยายคนเดียว

- วิทยากรจะใช้เวลาบรรยายในเวลาสั้น ทำให้ได้เนื้อหาตรงประเด็น
- สามารถฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมได้จำนวนมาก

2.2) ข้อจำกัดของการอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ก่อนข้างจะเป็นพิธีการ
- วิทยากรหลายคนอาจอภิปรายในแต่ละทรรสนะ ยากแก่การสรุปความคิดเห็น ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

- อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เพราะผู้เข้ารับการอบรมไม่ได้มีส่วนร่วม
- การอภิปรายในเวลาสั้นอาจไม่ชัดเจนเพียงพอ

3) การอภิปรายแบบคอลโลควี เป็นการอภิปรายที่ประกอบไปด้วยคณะผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แทนจากกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลุ่มละครั้ง ฝ่ายผู้แทนเสนอปัญหาและข้อคิด ฝ่ายผู้ทรงคุณวุฒิตอบปัญหาและแสดงความคิดเห็น การอภิปรายแบบนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีความสนใจร่วมกัน ผู้ดำเนินการอภิปรายจะเป็นผู้เชื่อมโยงคำถามคำตอบ

3.1) ข้อดีของการอภิปรายแบบคอลโลควี

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาสถามผู้ทรงคุณวุฒิได้โดยตรงกับความต้องการ
- มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง
- ช่วยดึงดูดผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้มีความสนใจติดตามอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรมีโอกาสให้ข้อเท็จจริง ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.2) ข้อจำกัดของการอภิปรายแบบคอลโลควี

- ผู้ดำเนินการอภิปราย ต้องมีความชำนาญในการควบคุมการอภิปรายให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

- ความเห็นที่ไม่ตรงกันระหว่างวิทยากรและผู้ซักถามปัญหา อาจเป็นอุปสรรคในการนำไปใช้เพื่อการแก้ปัญหา

4) การอภิปรายโต้เถียง เป็นการอภิปรายระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 6 - 20 คน ในเรื่องที่สนใจร่วมกัน หรือเป็นประโยชน์ร่วมกันแบบไม่เป็นทางการ

4.1) ข้อดีของการอภิปรายโต้เถียง เป็นการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความเข้าใจภายในกลุ่ม ทำให้ได้ความคิดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และเป็นการปรับปรุงตนเองเข้ากับกลุ่ม

4.2) ข้อจำกัดของการอภิปรายโต้เถียง ขึ้นอยู่กับสมาชิกกลุ่มว่ามีลักษณะอย่างไร การพูดมาก ใจน้อยไม่เข้าใจเป้าหมาย ใจคับแคบ จะส่งผลไม่ดีต่อกลุ่ม

4.3) คุณสมบัติของผู้ดำเนินการอภิปรายที่ดี โดยปกติการอภิปรายส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการอภิปราย ซึ่งผู้ทำหน้าที่ดำเนินการอภิปรายที่ดีนั้น ควรมีคุณสมบัติดังนี้ (นิรันดร์, 2534 : 69 อ้างถึงใน นิรันดร์, 2540 : 28)

- ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกดี มีความเหมาะสมเป็นผู้นำ
- มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รื่นเริงอยู่เสมอ สามารถสร้าง

สถานการณ์ให้ราบรื่น

- รู้จักวางตัวเป็นกลาง สร้างบรรยากาศในหมู่คนที่ไม่รู้จักกันให้แจ่มใส
- มีความสนใจในปัญหานั้น และสนใจบุคคลอื่นอย่างแท้จริง
- มีศิลปะในการฟังและการพูดเป็นอย่างดี สามารถนำการอภิปรายให้

ดำเนินไปตามประเด็นสู่จุดหมายปลายทางได้

- รู้จักกระตุ้นเตือนให้ผู้ร่วมอภิปรายคิด และรู้จักหาทางที่จะขัดแย้งผู้อภิปรายที่จะออกนอกประเด็น

- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ผู้อภิปรายอื่น ได้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด มีความสามารถที่จะทำให้ผู้อื่นพูดไม่พูดเสียคนเดียว

- สามารถตัดสินใจได้ทันทั่วทั้งที่

- มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย

4.4) แนวทางในการจัดฝึกอบรมด้วยวิธีการอภิปราย

- การตั้งชื่อหัวข้ออภิปราย ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดความสนใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึง ควรตั้งชื่อให้คนที่ในกลุ่มเป้าหมายสนใจ เช่น ทำอย่างไรจึงจะได้งานทำ

- การจัดที่นั่งสำหรับวิทยากรควรจัดให้มีรูปแบบที่เหมาะสมกับการอภิปรายดังนี้ ถ้าเป็นการอภิปรายเป็นคณะหรือการอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนความรู้ ควรจัดที่นั่งสำหรับผู้อภิปรายแบบชั้นเรียน และจัดให้อยู่ในที่สูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจัดให้ผู้ดำเนินการอภิปรายนั่งกลาง ส่วนการอภิปรายแบบคอลโลควี ควรจัดที่นั่งสำหรับวิทยากรแบบรูปตัวยู หรือรูปตัววี หรือรูปโค้ง การอภิปรายแบบโต๊ะกลม ควรจัดที่นั่งสำหรับวิทยากรแบบวงกลม หรือสี่เหลี่ยม

5.5) ข้อควรระวังสำหรับการจัดอภิปราย

- การอภิปรายเป็นคณะและการอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนความรู้ไม่ควรใช้เวลาเกิน 3 ชั่วโมง

- การอภิปรายแบบคอลโลควี ควรใช้เวลาระหว่าง 1 – 3 ชั่วโมง

- การอภิปรายแบบโต๊ะกลมควรใช้เวลาประมาณ 30 – 90 นาที

- วิทยากรร่วมอภิปรายควรมีไมโครโฟนเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการอภิปรายหรือบางครั้งอาจมีการโต้ตอบกับ จะได้ไม่เสียเวลาและขัดจังหวะการฝึกอบรม

2.4.9.4 การระดมสมอง เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่มีความรู้ในระดับเดียวกัน มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน ปฏิบัติงานที่คล้ายกัน มาร่วมกันแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องเดียวกัน วิทยากรที่จะนำการระดมสมองนี้ จะต้องเข้าใจหลักการระดมสมอง และอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจก่อน การใช้วิธีการระดมสมอง ไม่เหมาะที่จะใช้เป็นวิธีการฝึกอบรมในช่วงเวลาเริ่มต้น เพราะผู้เข้ารับการอบรมยังไม่คุ้นเคยกัน จะไม่กล้าแสดงออก ทำให้ได้ผลไม่เต็มที่

1) แนวทางในการจัดฝึกอบรมด้วยวิธีการระดมสมอง

1.1) การเลือกสรรวิทยากรต้องมีความถนัดในการใช้วิธีการนี้ เพราะต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้าอบรมกล้าพูด กล้าแสดงออกอย่างเปิดเผย ให้โอกาสทุก ๆ คนพูด ปิดโอกาสผู้เข้ารับการอบรมที่พูดมากเกินไปจนผู้อื่นไม่ได้พูด

1.2) การจัดการอบรมด้วยวิธีการนี้ เหมาะสำหรับผู้เข้ารับการอบรมจำนวนไม่เกิน 30 คน เพราะถ้ามากเกินไปจะทำให้เกิดจุดบอดขึ้นภายในกลุ่มได้

1.3) การจัดสถานที่ควรเป็นแบบวงกลม แบบตัวยู แบบตัววี แบบสี่เหลี่ยม หรือแบบโค้ง

1.4) ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้งไม่ควรเกิน 30 นาที

2) ข้อดีของการระดมสมอง

2.1) ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน

2.2) ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นในกลุ่ม

2.3) สามารถที่จะช่วยกันแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ และได้ความคิดอย่าง

มากมายภายในเวลาจำกัด

2.4) สามารถที่จะสร้างความสนใจแก่ผู้เข้ารับการอบรมได้ดี

3) ข้อจำกัดของการระดมสมอง

3.1) ความคิดเห็นจำนวนมากอาจมีคุณค่าน้อย

3.2) ต้องจำกัดจำนวนผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

3.3) ปัญหาที่วิทยากรให้แสดงความคิดเห็นทำได้เพียงปัญหาเดียว

2.4.9.5 กรณีศึกษา เป็นการศึกษากรณีหรือเรื่องราว ซึ่งได้รวบรวมขึ้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือเหมือนจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มเล็กเรื่องที่มอบหมายต้องมีรายละเอียดมากพอ ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลเพื่อพิจารณา

1) แนวทางในการจัดฝึกอบรมด้วยวิธีการศึกษา

1.1) วิทยากรที่สร้างกรณีศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมในเรื่องของประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง ตำแหน่งงาน อายุงาน จึงจะสามารถสร้างกรณีศึกษาได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ผู้จัดการอบรมจึงต้องเตรียมข้อมูลเหล่านี้ให้ครบถ้วนถูกต้อง

1.2) กรณีศึกษาต้องใช้ความคิด ดังนั้นผู้จัดควรคำนึงถึงเวลาที่เหมาะสมทั้งช่วงเวลาและระยะเวลา ควรจัดการอบรมด้วยกรณีศึกษาหลักจากที่ผู้เข้ารับการอบรม ได้มีโอกาสศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องกรณีสศึกษามาบ้าง

1.3) การจัดสถานที่ควรเป็นแบบวงกลมหรือสี่เหลี่ยม หรือตัวยู

1.4) ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมแต่ละครั้ง ควรอยู่ระหว่าง 1 – 12 ชั่วโมง

2) ข้อดีของการใช้กรณีศึกษา

2.1) ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้วิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องที่เหมือนจริง เพื่อให้สามารถปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้หลังการฝึกอบรม

2.2) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกันในบรรยากาศความเป็นกันเอง

3) ข้อจำกัดของการใช้กรณีศึกษา

3.1) สมาชิกบางคนอาจรอบังความคิดเห็นผู้อื่น เพราะคุณวุฒิ วิทยุติ หรือบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

3.2) ปัญหาและตัวกรณี จะต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมและระยะเวลา

3.3) การสร้างกรณีศึกษา เป็นงานที่ต้องใช้เวลาและงบประมาณและผู้อำนวยการเป็นผู้สร้าง

3.4) ในช่วงการสรุปผล วิทยากรมักไม่ให้ความสำคัญการสรุปกรณีและมักรีบสรุปเร็วเกินไป

2.4.9.6 กลุ่มซินดิเกต เป็นวิธีการทำงานในรูปคณะกรรมการ สมาชิกกลุ่มเป็นผู้มีประสบการณ์ในสายอาชีพต่าง ๆ หรือมาจากหน่วยงานต่าง ๆ มาประชุมเพื่อพิจารณาปัญหาตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นการแบ่งกลุ่มย่อย

1) แนวทางในการจัดฝึกอบรมแบบกลุ่มซินดิเกต

1.1) การเตรียมการต้องพร้อมทั้งวิทยากรนำ วิทยากรประจำกลุ่ม การเตรียมเอกสารประกอบการอบรม เอกสารสรุปการอบรม ต้องมีการวางแผนร่วมกันถึงขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

1.2) การเตรียมสถานที่ ต้องมีห้องประชุมกลุ่มย่อย โดยจัดที่นั่งเป็นรูปวงกลมหรือสี่เหลี่ยม และมีอุปกรณ์ติดตั้งไว้ในห้องพร้อม เช่น กระดานไวท์บอร์ด เครื่องฉาย เป็นต้น

2) ข้อดีของการจัดอบรมแบบกลุ่มซินดิเกต

2.1) เป็นการพัฒนาเรื่องการนำกลุ่มเพื่ออภิปรายปัญหา

2.2) เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างกว้างขวาง

2.3) ก่อให้เกิดความเป็นกันเองและสามัคคี

2.4) ส่งเสริมการสร้างแนวความคิดและความสามารถในการวิเคราะห์

3) ข้อจำกัดของการจัดอบรมแบบกลุ่มซินดิเกต

3.1) ความแตกต่างของสายอาชีพและสายงานหรือหน่วยงาน อาจเป็นอุปสรรคต่อการประสานแนวความคิด

3.2) สมาชิกในกลุ่มบางคนอาจพูดมากหรือมีบทบาทมาก ทำให้ลดบทบาทของสมาชิกคนอื่นลงไป

2.4.9.7 ทักษะศึกษา เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปยังสถานที่อื่น นอกจากสถานที่จัดอบรม โดยไปเป็นกลุ่มทั้งหมดที่เข้าอบรมหรือแยกเป็นแต่ละกลุ่มย่อย ตามความสนใจของสมาชิกที่จะเลือกชมสถานที่ต่าง ๆ

1) แนวทางในการจัดทัศนศึกษา

1.1) ศึกษาสภาพพื้นที่หรือสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรฝึกอบรม

1.2) ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าของสถานที่ที่จะไปทัศนศึกษา ยานพาหนะในการเดินทาง สถานที่พัก เป็นต้น

1.3) จัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างการเดินทาง เช่น กล้องถ่ายภาพ เทปบันทึกเสียง กระเป๋าน้ำดื่มและอาหาร เป็นต้น

1.4) เตรียมประเด็นต่าง ๆ ที่จะซักถามวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ไปทัศนศึกษา

1.5) หลังจากกลับจากการศึกษานอกสถานที่ ควรมีการประชุมสมาชิกทั้งหมด เพื่อประเมินผลถึงสิ่งที่ได้เห็นและได้ฟังมา จากการไปทัศนศึกษา

2) ข้อดีของการจัดทัศนศึกษา

2.1) ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติงานจริง เป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ

2.2) สร้างความสนใจและความกระตือรือร้นให้แก่สมาชิก

2.3) สร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดให้เกิดแก่สมาชิก

3) ข้อจำกัดของการทัศนศึกษา

3.1) สิ้นเปลืองงบประมาณมาก

3.2) ต้องได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานที่ไปทัศนศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตรงตามวัตถุประสงค์

3.3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจเกิดความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า

3.4) ทำให้หน่วยงานที่ไปทัศนศึกษาต้องหยุดการทำงาน เพื่อให้การอธิบายและให้การต้อนรับ

2.4.10 กระบวนการฝึกอบรม

ประภาเพ็ญ และสวิง (ม.ป.ป. : 23 อ้างถึงใน นิรันดร์, 2540 : 33 - 34) ได้จัดแบ่งกระบวนการฝึกอบรมออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

2.4.10.1 ระยะก่อนอบรม กระบวนการฝึกอบรมจะเริ่มต้นจากความเข้าใจของสภาพการณ์ของหน่วยงาน ที่ต้องการจะปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงเริ่มที่การวิเคราะห์ลักษณะของงานที่ต้องการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง ซึ่งจะคลุมถึงสภาพการณ์ต่าง ๆ ไม่เพียงแต่ด้านเทคนิคเท่านั้นยังรวมถึงสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกของหน่วยงาน

2.4.10.2 ระยะฝึกอบรมในช่วงของการฝึกอบรม สภาพการณ์ของสถานที่ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม จะมีส่วนในการเรียนรู้ในขณะรับการอบรมด้วย ความสนใจในการเรียน ความตั้งใจในการเรียน จะมีผลมาจากลักษณะพื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมและหน่วยงานที่ส่งผู้เข้ารับการอบรม เรื่องที่จัดให้ขณะอบรมเป็นความต้องการของหน่วยงานหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้ความสำคัญหรือไม่

2.4.10.3 ระยะหลังอบรม เมื่อการอบรมสิ้นสุดลง ผู้เข้ารับการอบรมกลับไปทำงานที่เดิมในสถานที่ทำงาน ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับผู้เข้ารับการอบรมอาจจะมากหรือน้อยแตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมก็มีแผนที่จะปฏิบัติสิ่งที่เขาได้เรียนรู้มาจากการฝึกอบรม บุคคลนี้อาจจะพบว่าหน่วยงานของตนได้ให้การสนับสนุนเต็มที่

2.4.11 การประเมินผลโครงการฝึกอบรม โดยสามารถจำแนกการประเมินโครงการฝึกอบรมได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (ณัฐพันธ์, 2543 : 26 - 36)

2.4.11.1 การประเมินก่อนการฝึกอบรม เป็นการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง การประเมินผลก่อนการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์สำคัญดังต่อไปนี้

- 1) พิจารณาความสอดคล้องหรือความสัมพันธ์ในแต่ละส่วนหรือแต่ละองค์ประกอบของโครงการ
- 2) พิจารณาความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า และความเหมาะสมด้านเวลาในการดำเนินงาน
- 3) ตรวจสอบอุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัญหาต่อการดำเนินงานจริง

เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละโครงการต้องใช้เทคนิคและวิธีการในการประเมินต่างกันไปด้วย โดยเทคนิคที่นิยมนำมาใช้ประเมินโครงการก่อนการดำเนินงานมี 3 แบบ ได้แก่

- 1) การตัดสินใจโดยผู้เชี่ยวชาญ นิยมใช้สำหรับพิจารณาโครงการว่า แต่ละส่วนมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันหรือไม่ ความเป็นเหตุเป็นผลกันเพียงไร ปกติส่วนประกอบของโครงการมักจะประกอบด้วยส่วนที่เป็นหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กิจกรรม หรือวิธีการดำเนินงาน ผลลัพธ์ และงบประมาณ เป็นต้น ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาและตัดสินใจว่าแต่ละส่วนของโครงการสอดคล้องกันหรือไม่ โดยผู้เชี่ยวชาญอาจมาจากภายในองค์กรหรือเป็นที่ปรึกษาจากภายนอก ที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ

2) การศึกษาความเป็นไปได้ เป็นการรวบรวมข้อมูลของโครงการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมของโครงการ กับความต้องการในประโยชน์ของโครงการ โดยศึกษาความเป็นไปได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1) การประเมินความต้องการ ประเมินว่าโครงการมีความจำเป็นกับใครทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.2) การวิเคราะห์ผลตอบแทน เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับผลตอบแทนที่พึงได้รับจากโครงการ โดยผลตอบแทน หมายถึง ผลผลิต ผลกระทบ หรือผลข้างเคียงของโครงการซึ่งมีอยู่ 2 ประเภทได้แก่ ผลตอบแทนโดยตรงและผลตอบแทนโดยอ้อม

2.3) การวิเคราะห์ขอบเขตและขนาดของโครงการ พิจารณาความเหมาะสมของขนาดและระยะเวลาการดำเนินงานสำหรับแต่ละกิจกรรม โดยใช้ระยะเวลา ผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม และงบประมาณเป็นตัวเปรียบเทียบซึ่งกันและกัน

3) การทดลองนำร่อง หมายถึง การนำโครงการไปทดลองปฏิบัติกับกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าร่วมโครงการจริง แต่ลดขนาดและระยะเวลาลง เพื่อศึกษาว่ามีผลกระทบจากการดำเนินงาน เช่น ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อทำการปรับปรุงโครงการก่อนนำมาปฏิบัติอย่างเต็มรูปแบบ

2.4.11.2 การประเมินระหว่างการทำงาน เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการทำงานขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานอยู่ โดยผู้ประเมินจะเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละช่วงเวลา มาประเมิน เพื่อแก้ไขและปรับปรุงโครงการให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) พิจารณาและตรวจสอบวัตถุประสงค์ของโครงการว่า จะได้รับการตอบสนองหรือบรรลุความสำเร็จหรือไม่

2) ทำให้ผู้จัดโครงการได้รับข้อมูลสำคัญที่จะใช้สำหรับการตัดสินใจแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติ หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ให้สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือสภาพแวดล้อม

3) ใช้ผลจากการประเมินประกอบการตัดสินใจดำเนินการขยายผลหรือล้มเลิกโครงการ

การประเมินโครงการระหว่างดำเนินงานเป็นงานที่ยาก เนื่องจากผู้ประเมินไม่ต้องการรบกวนกิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ โดยเฉพาะงานฝึกอบรมที่ผู้ประเมินและผู้ปฏิบัติงานเป็นบุคคลเดียวกัน ซึ่งจะต้องรับผิดชอบงานต่าง ๆ อย่างมากมายอยู่แล้ว ผู้ประเมินโครงการจึงต้องพยายาม

ประเมินอย่างเรียบง่ายและรวดเร็ว แต่ให้ข้อมูลที่เที่ยงตรง และสามารถอ้างอิงได้อย่างชัดเจน มี 3 รูปแบบดังนี้

1) การทดลอง เป็นการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล โดยการสร้างสาเหตุขึ้น เพื่อสังเกตผลลัพธ์ โดยผู้ประเมินโครงการสามารถจัดโครงการให้เป็นสาเหตุและจัดการกระทำหรือการดำเนินกิจกรรมให้เป็นผลเพื่อเปรียบเทียบผลของโครงการ

2) การวิเคราะห์ค่าผลงาน การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างงาน กิจกรรม ทรัพยากร และระยะเวลา โดยใช้เทคนิคการตรวจสอบและประเมินโครงการ (Program Evaluation and Review Technique, PERT) หรือการวิเคราะห์เส้นทางวิกฤต (Critical Path Method, CPM) ซึ่งนิยมใช้ในโครงการด้านกายภาพและผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การก่อสร้าง การผลิต การพัฒนาสินค้าใหม่ เป็นต้น แต่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมโดยตรง

3) การวัดประสิทธิภาพความครอบคลุม เพื่อพิจารณาว่าโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพียงใด

2.4.11.3 การประเมินหลังการฝึกอบรม เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ของโครงการ ภายหลังจากการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง เพื่อตรวจสอบว่าโครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ มีข้อเสนอแนะอย่างไรในการปรับปรุงให้โครงการมีความสมบูรณ์ขึ้นในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) พิจารณาว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาได้ผลตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่

2) พิจารณาว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการโดยตรงหรือไม่ และมีผลกระทบหรือผลข้างเคียงอื่นหรือไม่

3) พิจารณาความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการ เช่น เงินทุน กำลังคน อุปกรณ์ และระยะเวลา

4) ผลการประเมินเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไข พัฒนา หรือยกเลิกโครงการในอนาคต ตลอดจนเป็นข้อมูลในการพิจารณาและตัดสินใจสนับสนุนโครงการของฝ่ายบริหาร โดยการดำเนินโครงการประเมินหลังการฝึกอบรม มีอยู่ 3 รูปแบบได้แก่

4.1) การประเมินประสิทธิภาพของโครงการ ผู้ประเมินจะใช้วัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ประเมินผลลัพธ์จากโครงการ ว่าเป็นไปตามความต้องการหรือไม่

4.2) การประเมินผลกระทบของโครงการ ผู้ประเมินจะพิจารณา โดยประเมินผลข้างเคียงที่เกิดจากการดำเนินโครงการ โดยพิจารณาได้ 3 ลักษณะคือ ผลที่เกิดขึ้น

โดยตรงกับผู้เข้าร่วมโครงการ ผลกระทบอื่นที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ และผลกระทบต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เข้าร่วมโครงการ

4.3) การประเมินประสิทธิภาพและความพอใจของโครงการ พิจารณาการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน โดยอาศัยแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยเรื่อง การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนมาประยุกต์ในการประเมินประสิทธิภาพของโครงการ

2.4.12 การฝึกอบรมผู้ใหญ่ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน ซึ่งการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก ๆ ดังนั้นในการฝึกอบรมให้กับผู้ใหญ่ จึงควรมีหลักในการพิจารณา ดังต่อไปนี้

2.4.12.1 หลักในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่มีหลักในการเรียนรู้ ดังนี้ (วิจิตร, 2540 : 201 - 202 จงกลนี้, 2542 : 3 - 4)

- 1) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน
- 2) ผู้ใหญ่จะเรียนเมื่อเผชิญปัญหาที่ตนแก้ไม่ได้ สิ่งที่เรียนเป็นประโยชน์ มีสาระนำไปใช้ปฏิบัติงานในชีวิตจริงได้ผล จะเลือกสนใจเฉพาะในสิ่งที่ตนสนใจเป็นพิเศษ
- 3) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จะต้องเรียนที่มีลักษณะให้ลงมือปฏิบัติ จะดีกว่านั่งฟังบรรยายนาน ๆ หรือท่องจำ
- 4) ผู้ใหญ่จะเรียนได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ชอบการสอนช้า ๆ ไม่ชอบเร็ว ไม่ชอบการจำ การสอบ สิ่งใดที่สนใจจะจด จะจำ สิ่งใดที่ไม่สนใจจะไม่จดและไม่สนใจ
- 5) ประสบการณ์พื้นฐานสติปัญญา ปัญหาด้านสุขภาพ อุปนิสัย มีผลต่อการเรียนรู้ช้าหรือเร็วของผู้ใหญ่
- 6) บรรยากาศการเรียนหรือการอบรมควรมีลักษณะเป็นกันเอง อย่าให้เป็นทางการ หรือมีลักษณะบังคับ ข่มขู่มาก ระเบียบเกินความจำเป็น ผู้ใหญ่จะไม่ชอบและการอบรมจะไม่ได้ผล
- 7) การสอนผู้ใหญ่ควรใช้วิธีการหลาย ๆ วิธี เพื่อใช้วิธีการที่เขาชอบเพียงสองสามวิธีก็พอ การใช้วิธีการมากเกินไปหรือวิธีที่ไม่ชอบ ไม่เหมาะสมอาจไม่ได้ผล
- 8) ผู้ใหญ่ต้องการเรียนโดยการแนะนำ แนะนำ ชวนใจ ชมเชย ให้กำลังใจ ไม่ชอบระเบียบ ไม่ชอบการสอบเพราะกลัวเสียหน้า การประเมินผลควรทำอย่างลับ ใช้วิธีสังเกตจัดอันดับอย่างลับ ๆ เฉพาะผู้สอนไม่เปิดเผย

9) การสอนผู้ใหญ่ต้องอดทน ใจเย็น ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ใครไม่เคารพนับถือ ไม่ชอบให้ใครดูถูกเหยียดหยาม ก้าวร้าว แต่ขณะเดียวกันผู้ใหญ่บางคนมักก้าวร้าว แสดงกิริยามรรยาทไม่ให้เกียรติและเคารพนับถือผู้อื่น

10) พยายามกระตุ้น ให้กำลังใจ โดยการให้คำชมเชย อย่าตำหนิเลยจะได้ผล และเป็นกำลังใจแก่ผู้ใหญ่

2.4.12.2 ขั้นตอนในการสอนผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่มีขั้นตอนในการสอนดังต่อไปนี้ (วิจิตร, 2540 : 203)

1) เรียกร้องความสนใจ ซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับเพื่อแก้ปัญหาชีวิต หรือการงาน

2) กระตุ้น จูงใจให้เกิดความกระตือรือร้น

3) กระตุ้นเตือนให้กำลังใจ ซ้ำอีก เตือนอีก

4) หลีกเลี่ยงการกระทำให้เกิดเสียความรู้สึก

5) ประเมินผลด้วยการสังเกตอย่างลับ ๆ อย่าเปิดเผยหรือวิจารณ์ในทางเชิงลบ แต่ในทางบวกทำได้

2.4.12.3 ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อมีเหตุการณ์ดังต่อไปนี้ (วิจิตร, 2540 : 204-207)

1) เมื่อเขามีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน ผู้ใหญ่ที่มาสัมผัสเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ต้องการคำแนะนำ ข่าวดสาร เอกสาร แสดงว่าเขามีความปรารถนา ความตั้งใจ ความพยายามที่จะทุ่มเทกำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน ผู้ใหญ่ประเภทนี้จะสอนได้ง่ายกว่าประเภทที่ยังมีความคิดความตั้งใจที่สับสน ประเภทหลังเล ไม่แน่นอน จะต้องใช้วิธีเกลี้ยกล่อมกระตุ้น ซึ่งยากในการสอนและการอบรมมากกว่า

2) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี ก็ต่อเมื่อมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การเรียนของผู้ใหญ่จะได้ผลดี เขาต้องมีวัตถุประสงค์ความมุ่งหมายที่ชัดเจน เขาเรียนเพื่ออะไร เรียนแล้วจะเอาไปใช้ประโยชน์อะไรได้ ในการประกอบอาชีพของเขา เขาจะต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการเรียน เพื่อสนองความต้องการของเขาเองอย่างเด่นชัด เขาจึงจะเรียน เมื่อนั้นเขาจึงจะทุ่มเทและเกิดการกระทำที่จริงจังในการเรียนนั้น ผู้สอนจึงต้องชี้จุดหมายให้เขาเห็นอย่างชัดเจน

3) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ เมื่อเขาตั้งใจจะเรียนและเรียนอย่างทุ่มเท ในการเรียนนั้นต้องมีการทุ่มเท ความพยายาม กำลังกายและกำลังใจในการเรียนนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะไม่มีใครเรียนแทนกันได้ ผู้เรียนต้องเรียนด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์และการเปลี่ยนแปลงแก่ตนเอง ในด้านความคิด ความสามารถ นิสัย และทักษะ โดยการฝึกปฏิบัติ การปฏิบัติไปทีละขั้น ทีละตอน การทำและการฝึกปฏิบัติเท่านั้นจึงจะเป็นการเรียนรู้ การปฏิบัติติดต่อกันเป็นประจำ เป็นสิ่ง

สำคัญในการพัฒนานิสัย ความจำ รวมทั้งการฝึกเน้นจนไม่ลืม ในการสอนผู้ใหญ่ ไม่ควรเคร่งครัดจนเกินไป เพราะจะเกิดการกดดัน อึดอัด กังวล เบื่อหน่าย ท้อถอย แต่เขาจะเกิดทักษะเอง เมื่อไปปฏิบัติงานในชีวิตจริงของเขา

4) ผู้ใหญ่จะเรียนได้ดี เมื่อได้รับความพอใจในการเรียน ดังนั้น ควรให้คำชมเชย ให้กำลังใจ อย่าตำหนิตีเดียหรือวางเฉย เมื่อผู้ใหญ่ได้แสดงความสามารถ หรืออย่าทำให้ผู้ใหญ่เสียกำลังใจ หรือกลุ้มใจ กังวลใจ น้อยใจ และผู้ใหญ่จะเรียนได้ดี เมื่อได้รับรางวัล เช่น ประกาศนียบัตร คำชมเชยในผลงานที่ทำ

5) ผู้ใหญ่จะเลือกเรียนและเลือกสนใจ สิ่งที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ หลักวิธีการที่ปฏิบัติได้ผล แนวความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์ ทฤษฎีที่หนักและรู้สึกว่ามีผู้เป็นประโยชน์ก็จะไม่สนใจ ผู้ใหญ่จะให้ความเคารพบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์เหนือตนเอง

6) ผู้ใหญ่มีข้อจำกัดในการศึกษาค้นคว้า ไม่ชอบการเรียนรู้แบบต้องท่องจำ ในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ชอบการเรียนรู้และศึกษาแบบธรรมชาติ ค่อย ๆ เรียน ค่อยรู้ ไม่รีบเร่ง และต้องมีการฝึกฝนในภาคปฏิบัติ ซึ่งบางครั้งต้องทำซ้ำแล้วซ้ำอีก สอนแล้วสอนอีก มีการเรียนการสอนแบบค่อยเป็นค่อยไป ต้องการกำลังใจ ต้องการคำอธิบายที่สั้นและง่ายต่อการเข้าใจ และการปฏิบัติตาม

2.5 แนวคิดกระบวนการมีส่วนร่วม

2.5.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ไว้หลายท่าน ดังนี้

กระบวนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดความต้องการของตนเองในการตัดสินใจใช้ทรัพยากร โดย WHO/UNICEF (อ้างถึงใน ปาริชาติและคณะ, 2548 : 196) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดกระบวนการ และ โครงสร้างที่ประชาชนในชนบทสามารถที่จะแสดงออกซึ่งความต้องการของตนเอง การจัดอันดับความสำคัญของการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา และได้รับประโยชน์จากการพัฒนานั้น โดยเน้นการให้อำนาจการตัดสินใจแก่ประชาชนในชนบท

Wertheim (อ้างถึงใน ปาริชาติและคณะ, 2548 : 196) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมคือ การที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ทางการจัดการบริหารและทางการเมือง เพื่อกำหนดความต้องการในชุมชนของตน

Cerner (อ้างถึงใน Patricia Lundy, 1999 : 125. อ้างถึงในปาริชาติ และคณะ, 2548 : 196) กล่าวว่า การให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจ กำหนดความต้องการของตนเอง เป็นการเสริมพลังอำนาจให้ประชาชนระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าที่เป็นฝ่ายตั้งรับจากการพัฒนาเพียงฝ่ายเดียว

เมื่อพิจารณาในส่วนของเนื้อหาของการมีส่วนร่วม HO (อ้างถึงในปาริชาติ และคณะ, 2548 : 198) ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ควรมีเนื้อหา ดังนี้ คือ การเน้นคุณค่าของการวางแผนระดับท้องถิ่น การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรที่จะหามาได้ ในท้องถิ่น การฝึกอบรมที่เน้นให้ประชาชนสามารถดำเนินการพัฒนาด้วยตนเองได้ การแก้ไขปัญหาความต้องการพื้นฐานโดยสมาชิกของชุมชน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามแบบประเพณีดั้งเดิม และ การใช้วัฒนธรรมและการสื่อสารที่สอดคล้องกับการพัฒนา

ปาริชาติ (2548 : 198 - 199) ได้สรุปการมีส่วนร่วมไว้ในความหมายใน 2 ลักษณะ คือ

2.5.1.1 การมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนา โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่ การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การระดมทรัพยากร และเทคโนโลยีในท้องถิ่น การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผล รวมถึงการรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ โดยโครงการพัฒนาดังกล่าว จะต้องมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน

2.5.1.2 การมีส่วนร่วมในนัยทางการเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การส่งเสริมสิทธิ และพลังอำนาจของพลเมืองโดยประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่ม ควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรของชุมชน อันจะก่อให้เกิดกระบวนการ และโครงสร้างที่ประชาชนในชนบทสามารถแสดงออกซึ่งความสามารถของตน และได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา

2) การเปลี่ยนแปลงกลไกการพัฒนาโดยรัฐ มาเป็นการพัฒนาที่ประชาชนมีบทบาทหลัก โดยการกระจายอำนาจในการวางแผนจากส่วนกลางเป็นส่วนภูมิภาค เพื่อให้ภูมิภาคมีลักษณะเป็นเอกเทศ ให้มีอำนาจทางการเมือง การบริหาร มีอำนาจต่อการจัดการทรัพยากรอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการคืนอำนาจในการพัฒนาให้แก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตของตนเอง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงการพัฒนาที่เท่าเทียมกันของชายและหญิง ในการดำเนินงานพัฒนา

2.5.2 การเข้าร่วมของกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนานั้น ประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยมีนักพัฒนาหรือ

นักวิชาการจากภายนอกเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี ฯลฯ การมีส่วนร่วม สามารถแบ่งได้หลายรูปแบบดังนี้

2.5.2.1 แบ่งตามการมีส่วนร่วมของชาวบ้าน โดยอกิน (อ้างถึงในปาริชาติ และคณะ, 2548 : 200) ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนา มีการแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา การพิจารณาปัญหา และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

1.1) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

1.2) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการค้นหาและพิจารณาแนวทางวิธีการในการแก้ปัญหา

1.3) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา

1.4) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมการพัฒนา

2.5.2.2 แบ่งการมีส่วนร่วมตามรูปแบบของ Cohen and Uphoff (อ้างถึงในปาริชาติ และคณะ, 2548 : 200) ซึ่งได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบคือ

1) การมีส่วนร่วมตัดสินใจประกอบด้วยการริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ

2) การมีส่วนร่วมปฏิบัติการ ประกอบด้วย การสนับสนุนทรัพยากร การบริหาร และการประสานความร่วมมือ

3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประกอบด้วยผลประโยชน์ด้านวัสดุ ด้านสังคม และส่วนบุคคล

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

2.5.2.3 ขั้นตอนการวัดการมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ (บัณฑูร อ้างถึงใน ทศพล, 2537 : 13. อ้างถึงในปาริชาติและคณะ, 2548 : 201)

1) ขั้นการมีส่วนร่วมในขั้นการริเริ่มการพัฒนา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้วย

2) ขั้นการมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผนในการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการ และแนวทางการดำเนินการ ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

3) ขั้นการมีส่วนร่วมในขั้นการดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ในการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหารงาน ประสานงานและดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

4) ขั้นการมีส่วนร่วมในขั้นการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ที่พึงได้จากการพัฒนา หรือยอมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

5) ขั้นการมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่า การพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด ซึ่งในการประเมินอาจปรากฏในรูปของการประเมินย่อย เป็นการประเมินผลก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ หรือกระทำในรูปของการประเมินผลรวม ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวบยอด

2.5.3 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) การวิจัยในรูปแบบนี้ เป็นการวิจัยที่เรียนรู้และแสวงหาความรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมในการวิจัย ซึ่งมีขึ้นตั้งแต่ การเริ่มต้นตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการสรุปบทเรียนร่วมกัน ตลอดจนหาวิธีแก้ไขปัญหาและร่วมพัฒนาต่อไป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จะเน้นการยอมรับหรือความเห็นพ้องจากชาวบ้านและชุมชนเป็นสำคัญ ซึ่งมีหลักการสำคัญ ดังนี้ (นงนภัส, 2551 : 191 – 194, 201 - 206)

2.5.3.1 สร้างวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติในสังคมด้วยการเปลี่ยนการปฏิบัติในสังคม และเรียนรู้จากกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยการเน้นความสำคัญของการศึกษาชุมชน โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชาวบ้าน การประเมินปัญหาความต้องการของชุมชน เป็นการช่วยวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบัน ว่าในชุมชนมีข้อบกพร่องหรือปัญหาเรื่องใดที่ต้องการแก้ไขบ้าง นอกจากนี้ต้องทำการสำรวจทรัพยากรในชุมชน ซึ่งรวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อร่วมกันจัดกิจกรรมหรือโครงการแก้ปัญหาหรือพัฒนาร่วมกัน เพื่อให้มีโอกาสนประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการแก้ปัญหาหรือพัฒนา

2.5.3.2 สร้างการมีส่วนร่วมที่แท้จริง ที่เกี่ยวกับความต่อเนื่องของการหมุนเวียนการวางแผนการกระทำ คือ การกระทำตามแผนนั่นเอง การสังเกตอย่างเป็นระบบ การสะท้อนกลับ และย้อนกลับไปทำการวางแผนอีก และเริ่มรอบการหมุนเวียนอีกครั้ง เช่น การเก็บข้อมูลเบื้องต้นในพื้นที่ที่สนใจด้วยการสำรวจทั่วไปแล้วไต่ตรอง เพื่อสร้างแผนที่รอบกรอบสำหรับปฏิบัติการ

2.5.3.3 ความร่วมมือความรับผิดชอบ สำหรับการกระทำเกี่ยวกับการปรับปรุงด้วยความร่วมมือของกลุ่ม และจะขยายวงกว้างออกไป จากที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงอย่างมาก ไปสู่การเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ จากผลกระทบเหล่านั้นจากการสนใจในการปฏิบัติ

2.5.3.4 สร้างชุมชนแห่งการวิพากษ์ วิจัยตนเองของประชาชนที่มีส่วนร่วม และที่ให้ความร่วมมือในกระบวนการวิจัยของการวางแผน ลงมือกระทำ สังเกตและไตร่ตรอง

2.5.3.5 เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ประชาชนผู้ปฏิบัติสามารถตอบสนอง และแสดงออกตามโอกาสที่เปิดกว้างให้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ปัญญาวิเคราะห์วิจารณ์ เพื่อสื่อสารถึงการกระทำและเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ โดยกระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งภาคปฏิบัติและด้านความคิด มีการตั้งสมมติฐานและทดสอบสมมติฐานร่วมกัน

2.5.3.6 เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ของนักวิชาการกับภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน จนกระทั่งสามารถสร้างความรู้สึกร่วมกัน ที่จะบูรณาการทฤษฎีให้เข้ากับการปฏิบัติจริง เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่อีกต่อไป

2.5.3.7 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม มีลักษณะปฏิสัมพันธ์ และการบูรณาการวิทยาการของวิถีชีวิตของชุมชน มีการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง นำไปสู่รูปแบบความคิดที่ยืดหยุ่นมากขึ้น และในกระบวนการนี้ เป็นการวิจัยที่เน้นวิธีการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรง โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรงศักดิ์ (2539) ทำวิจัยเรื่อง สมรรถภาพของพนักงานคอมพิวเตอร์ตามความต้องการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานและพนักงานคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับสมรรถภาพที่เป็นจริงและสมรรถภาพที่ต้องการในพนักงานคอมพิวเตอร์ระดับ ปวส. ที่ปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และกิจนิสัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานคอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์สำนักงาน 15 แห่ง รวม 60 คน และพนักงานคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในธนาคารพาณิชย์สำนักงานใหญ่และสาขา จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพที่แท้จริงของพนักงานคอมพิวเตอร์ ระดับ ปวส. ด้านกิจนิสัย อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้และด้านทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง แต่สมรรถภาพที่ต้องการในพนักงานคอมพิวเตอร์ระดับ ปวส. ด้านกิจนิสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรู้และด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสมรรถภาพด้านกิจนิสัย อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานอาชีพ ความ

รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ และการคิดค้นเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงงาน สมรรถภาพด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักการคอมพิวเตอร์ และสมรรถภาพด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ โปรแกรมวินโดวส์ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานและพนักงานคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับสมรรถภาพที่เป็นจริง และสมรรถภาพที่ต้องการในพนักงานคอมพิวเตอร์ระดับ ปวส. ที่ปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ธนินฐา (2541) ทำวิจัยเรื่อง สมรรถนะของพนักงานบัญชีในธุรกิจประกันวินาศภัย ตามทักษะของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี ซึ่งการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานจริงและสมรรถนะการปฏิบัติงานที่คาดหวังของพนักงานบัญชีในธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย หัวหน้างานบัญชี จำนวน 53 คน และพนักงานบัญชีจำนวน 187 คน จากสถานประกอบการธุรกิจประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 53 แห่ง ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี พบว่า ด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ทางวิชาการต่างอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานจริงนั้น เฉพาะด้านความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมรรถนะการปฏิบัติงานที่คาดหวังนั้น เฉพาะด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตามสาขาที่จบการศึกษา พบว่า หัวหน้างานบัญชี 27 คน จากจำนวน 53 คน และพนักงานบัญชี 121 คนจากจำนวน 187 คน เป็นผู้ที่จบจากสาขาการบัญชีโดยตรง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ มีความคิดเห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานบัญชีด้านกิจนิสัยที่ดีในการประกอบวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังทุกด้านอยู่ในระดับมาก

สง่า (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดการสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดขอนแก่น พบว่า 1) สภาพปัญหาและความต้องการการจัดการสารสนเทศของ อบต. มีการจัดการอยู่ในระดับปานกลางไปหาน้อย ควรมีการปรับปรุงคือ การจัดให้มีห้อง หรือศูนย์สารสนเทศ การจัดระบบสื่อสาร การรวบรวมความรู้แก่บุคลากร และการกำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น สำหรับการจัดการสารสนเทศของ อบต. ที่สำคัญได้แก่ ข้อมูลปัญหาสำคัญของ อบต. เส้นทางคมนาคม การประกอบอาชีพ การเกษตร เศรษฐกิจ ข้อมูล จปฐ.

และ กชข.2 ส่วนปัจจัยสำคัญด้านสารสนเทศต่อการบริหารของ อบต. ได้แก่ การจัดให้มีการประชุม เรื่องเร่งด่วน การจัดทำ รายงานการประชุม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และการจัดทำคำสั่ง ผู้รับผิดชอบงานตามแผนงานที่กำหนด 2) แนวทางการจัดการสารสนเทศสำหรับ อบต. ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ การกำหนดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ การกำหนดประเภท ของข้อมูลที่จำเป็นสำหรับ อบต. แต่ละแห่ง และการกำหนดวิธีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็น รูปธรรม

สวัญญา (2542) ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพโปรแกรมวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในสถาบัน ราชภัฏ โดยใช้รูปแบบการประเมินหลักสูตรแบบ CIPP Model ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ด้าน บริบท การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จำเป็นต้องระบุถึงความเป็นนักคอมพิวเตอร์ของ ผู้สำเร็จการศึกษามากยิ่งขึ้น โครงสร้างของหลักสูตรเหมาะสมดีแล้ว ในขณะนี้ หมวดวิชาพื้นฐาน ทั่วไป จำเป็นต้องปรับปรุงในด้านความทันสมัยของเนื้อหา และความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา กับ จำนวนหน่วยกิต และด้านความเหมาะสมกับความรู้พื้นฐานของผู้เรียน หมวดวิชาเฉพาะด้าน จำเป็นต้องปรับปรุงในด้านความเหมาะสมของเนื้อหา กับจำนวนหน่วยกิต และด้านความเหมาะสม กับความรู้พื้นฐานของผู้เรียน 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านอาจารย์ จำเป็นต้องปรับปรุงให้มีจำนวน อาจารย์เพียงพอกับความต้องการ ให้มีความรู้ความเข้าใจในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี และให้มี ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ด้านนักศึกษา จำเป็นต้องปรับปรุงให้มีความรู้เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างหลักสูตร มีความรู้พื้นฐานเหมาะสมกับ หลักสูตร มีความรู้พื้นฐานใกล้เคียงกัน มีความสนใจในการเรียนรู้เป็นอย่างดี และสามารถเรียนตาม หลักสูตรได้เป็นอย่างดี ด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน ตำรา และสถานที่เรียน จำเป็นต้องปรับปรุง อุปกรณ์การเรียนการสอนให้ทันสมัยและสอดคล้องกับการเรียนรู้ และให้เพียงพอกับความต้องการ ของผู้เรียน ปรับปรุงสถานที่เรียนให้เอื้อประโยชน์ และเสริมสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ และให้ เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน 3) ด้านกระบวนการ จำเป็นต้องปรับปรุงอาจารย์ให้มีการ เตรียมความพร้อมในเนื้อหาของบทเรียนก่อนสอน ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการ สอน และปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความน่าสนใจและทันสมัย เพื่อที่การจัดการเรียนการ สอนของอาจารย์โดยทั่วไป จะได้มีคุณภาพที่ดี และ 4) ด้านผลผลิต ด้านความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ควรจะต้องปรับปรุงให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีความรู้เกี่ยวกับภาษาคอมพิวเตอร์เพียงพอ กับ ความต้องการของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควรจะต้องปรับปรุง ให้ผู้สำเร็จ การศึกษามีความละเอียดรอบคอบ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน และด้านบุคลิกภาพ ส่วนตัว ควรจะต้องปรับปรุงให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความกระตือรือร้นและความมั่นใจในตนเอง

ชัยยุทธ (2544) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ พัฒนาการมีส่วนร่วม และศึกษาปัญหาความต้องการการสนับสนุนของประชาคม ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล แบบมีส่วนร่วม และมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความรู้ การมีส่วนร่วม ปัญหาและความต้องการ การสนับสนุนของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลก่อนและหลังดำเนินการกิจกรรมแทรกแซงของประชาคมในพื้นที่ ตำบลกระเบื้องใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสิ้น 110 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ การมีส่วนร่วมของประชาคม ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแบบมีส่วนร่วม ดีขึ้นก่อนดำเนินการกิจกรรมแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัญหาของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่ามีปัญหาน้อยลง กว่าก่อนดำเนินการกิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับความต้องการการสนับสนุนไม่แตกต่างจากก่อนดำเนินการกิจกรรมแทรกแซง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดเวทีประชาคม และการนิเทศติดตามผล เป็นกระบวนการหนึ่งที่พัฒนาความรู้ การมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดีขึ้น และทำให้ปัญหาของประชาคมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

อนันต์ (2554) ทำวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ พัฒนาโปรแกรมและประเมินประสิทธิภาพโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยคือ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย มีวิธีการดำเนินการวิจัยและพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ 1) การตรวจสอบแนวคิดเชิงทฤษฎี 2) การสร้างรายละเอียดโปรแกรม 3) การตรวจสอบและปรับปรุงโปรแกรม 4) การสร้างเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรม ได้แก่ แบบประเมินกิริยาตอบสนอง แบบประเมินความรู้ แบบประเมินทักษะตามสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แบบประเมินการนำความรู้ทักษะใหม่ไปสู่การปฏิบัติงาน และแบบประเมินผลที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ และ 5) การทดลองโปรแกรมในภาคสนาม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกึ่งทดลอง ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) โปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ความนำ ส่วนที่ 2 รายละเอียดโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนที่ 3 เครื่องมือประเมินประสิทธิภาพโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคสนาม และส่วนที่ 4 แนวทาง เงื่อนไข ตัวชี้ความสำเร็จในการนำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้น

พื้นฐานไปใช้ 2) โปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีประสิทธิภาพ เห็นได้จาก 1) กลุ่มทดลองมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับมาก 2) หลังการพัฒนาตามโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มทดลองมีความรู้และทักษะสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการนำความรู้ทักษะใหม่สู่การปฏิบัติ และผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่สูงกว่าก่อนการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 3) หลังการพัฒนาตามโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มทดลองมีความรู้ และทักษะตามสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภา (2544) ทำวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน พุทธศักราช 2540 ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน พุทธศักราช 2540 ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ ของวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสถานภาพ บริบท ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริบท ความมุ่งหมายของหลักสูตร โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสม และมีความต้องการให้ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และเพิ่มเนื้อหาวิชาขั้นสูงเพิ่มขึ้นด้วย ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ความถนัด ความพร้อมของผู้สอน สื่อการเรียนการสอน วัสดุ หลักสูตร สถานที่เรียน และงบประมาณ มีความเหมาะสม แต่ยังต้องการให้เพิ่มครุภัณฑ์และจำนวนสถานที่เรียนให้เพียงพอกับจำนวนผู้เรียน ด้านกระบวนการ พบว่า การประเมินการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม แต่นักศึกษาเห็นว่า ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ได้มีโอกาสซักถามข้อสงสัยและผู้สอนสอนเร็วเกินไป และไม่ควรใช้อารมณ์ ด้านผลผลิต พบว่า ประสิทธิภาพและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

นวลพรรณ (2545) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครราชสีมา โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการนำระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาใช้ เพื่อหาแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และตีความการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคน เข้ามามีส่วนร่วมในการกระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา วางแผนแก้ปัญหา ปฏิบัติการแก้ปัญหา และประเมินผลการแก้ปัญหา หรืออีกนัยหนึ่งหมายถึงการเสริมสร้างพลังอำนาจ สถานที่ศึกษาวิจัยคือฝ่ายส่งเสริม

สุขภาพ โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา โดยเลือกศึกษาสถานการณ์ของการให้บริการก่อนคลอด ผู้ร่วมวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายส่งเสริมสุขภาพทั้งหมด 5 คน เก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การพูดคุยในระหว่างการประชุมกลุ่ม และสอบถามความรู้สึก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 10 เดือน (กุมภาพันธ์ – พฤศจิกายน 2542) ผลการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ นั่นคือ 1) เจ้าหน้าที่ต้องฝึกแก้ปัญหาด้วยตนเอง 2) เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ปัญหาทุกขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยใช้กระบวนการกลุ่ม ซึ่งต้องมีการดำเนินการกระบวนการกลุ่มอย่างต่อเนื่องในกระบวนการแก้ปัญหา ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ทำให้เจ้าหน้าที่ได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการก่อนคลอด ได้แนวทาง/คู่มือการปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบตรวจสอบการให้บริการก่อนคลอดในกระเด็นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นการมีพลังอำนาจของเจ้าหน้าที่เอง จากกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่ความตระหนักในปัญหา การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความมั่นใจ ความภาคภูมิใจ และการรับรู้ความสามารถแห่งตน ท้ายสุดเจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้แนวคิดการมีส่วนร่วมและนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนต่อไป

ยุวลักษณ์ (2545) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยชุมชนในวิทยาลัยพลศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยชุมชนในวิทยาลัยพลศึกษา โดยใช้รูปแบบการประเมินชิป (CIPP Model) ประเมินหลักสูตร 4 ด้าน คือ บริบท (นโยบายและแผน จุดมุ่งหมายของหลักสูตร จุดประสงค์รายวิชา โครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาวิชา) ปัจจัยนำเข้า (บุคลากร สื่อการเรียนการสอน ตำรา และอาคารสถานที่) กระบวนการ (การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล กิจกรรมเสริมหลักสูตร) ผลผลิต (ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการศึกษา บุคลิกภาพของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาที่ศึกษาต่อ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นระดับผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา และหัวหน้าหน่วยงาน รวม 416 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยชุมชนในวิทยาลัยพลศึกษา โดยรวมมีความเหมาะสม

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริบท ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยนำเข้ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

สุวัฒนา (2547) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรประถมศึกษาแบบบูรณาการโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านร่องฝ้าย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึก การประชุม กลุ่มย่อย แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ แบบสังเกตสภาพการจัดการเรียนการสอน แบบทดสอบความรู้แบบวัดทักษะการปฏิบัติกิจกรรมพื้นฐานการดำรงชีวิต และแบบวัดเจตคติเกี่ยวกับการเรียนการสอนเรื่องร่องฝ้ายบ้านเรา พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียน อันได้แก่ ครู นักเรียน ชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ผู้ปกครอง และองค์กรส่วนท้องถิ่น เห็นความสำคัญของการพัฒนาหลักสูตร โดยใช้วิธีการปรับปรุง หลักสูตรเดิมเป็นหลักสูตรแบบบูรณาการ มีการสอนแบบบูรณาการ ผลการศึกษาการใช้หลักสูตร พบว่า นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง ร่องฝ้ายบ้านเรา และมีความสามารถด้านทักษะ สูงกว่าก่อนเรียน

เทพนารินทร์และคณะ (2548) ทำวิจัยเรื่อง สมรรถภาพทางวิชาชีพและเจตคติของช่างเทคนิคโลหะตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กกล้า ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการและผู้ปฏิบัติงานช่างเทคนิคโลหะในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กกล้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของช่างเทคนิคโลหะทั้งสิ้น 9 ด้าน พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นตรงกันระดับมาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบการทำงานเครื่องจักรกล ด้านความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ ด้านการทดสอบและปฏิบัติการด้านการเชื่อม ด้านการปฏิบัติการขึ้นรูปโลหะ และด้านการอ่าน เขียนแบบ รองลงมาในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านการตกแต่งผิวสำเร็จ ส่วนเจตคติในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารฯและผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นตรงกันในระดับมากทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพและด้านมนุษยสัมพันธ์

ประสาน (2548) วิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพัฒนาและประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบของ UNESCO กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการขนาดย่อมทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน จำนวน 25 คน ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมของการอบรม ผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรม มีความรู้และทักษะหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้บริหารที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมของหลักสูตรฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรมโดยรวม พบว่า การนำทักษะและความรู้ไปแทรกคอมพิวเตอร์ที่อบรมไปใช้ในสถานประกอบการอยู่ในระดับมาก

อรรวรรณ และคณะ (2548) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา : การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินสถานการณ์ด้านการพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา 2) พัฒนารูปแบบและนำไปทดลองใช้ 3) ประเมินผลการนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้ร่วมวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 172 คน และพยาบาลเทคนิค 47 คน ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน 8 แห่ง ได้แก่ ห้องผ่าตัด ห้องคลอด อุบัติเหตุ และฉุกเฉิน หอผู้ป่วยหนัก ทารกแรกเกิด หอผู้ป่วยหนักเด็ก หอผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม หอผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจและหลอดเลือด และหอผู้ป่วยหนักศัลยกรรม ทำการศึกษาโดยการประชุมระดมสมองทีมผู้วิจัยและทีมผู้เกี่ยวข้อง ประเมินสมรรถนะแบบ 180 องศา วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาสำรวจความคิดเห็น สำรวจความพึงพอใจ สังเกตและสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 – มกราคม พ.ศ. 2549 ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบใหม่ของการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมของพยาบาลแบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ 1) การพัฒนารายบุคคล ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ของพยาบาลผู้เชี่ยวชาญ สู่พยาบาลที่พร้อมสมรรถนะขณะปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องโดยเทคนิคการสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การนิเทศ การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับตามสมรรถนะและกิจกรรมที่พร้อม มีพยาบาลได้รับการพัฒนารายบุคคลทั้งสิ้นจำนวน 47 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.36) 2) การพัฒนารายกลุ่ม ได้แก่ การจัดหลักสูตรการอบรมภายในโรงพยาบาลให้สอดคล้องความต้องการในการพัฒนา จำนวน 6 หลักสูตร 3) การพัฒนาเฉพาะด้าน ได้แก่ การส่งพยาบาลเข้ารับการอบรมหลักสูตรเฉพาะทางและศึกษาต่อเนื่อง ในระดับที่สูงขึ้นตามสาขาที่ปฏิบัติงาน มีพยาบาลได้รับการอบรมเฉพาะทางตามสาขาที่ปฏิบัติงาน 8 คน ศึกษาต่อหลักสูตรปริญญาตรี 6 คน และหลักสูตรปริญญาโท 2 คน 4) การจัดระบบสนับสนุนการพัฒนา โดยปรับปรุงเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ลดขั้นตอนการดำเนินงานด้านการพัฒนา/ฝึกอบรม จัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปบันทึกข้อมูลประวัติการอบรมของพยาบาล และจัดสรรบุคลากรรับผิดชอบบันทึกข้อมูลและประสานงานการพัฒนาบุคลากรเพิ่มขึ้น 2 คน การพัฒนาสมรรถนะพยาบาลตามรูปแบบดังกล่าว ส่งผลต่อการลดจำนวนพยาบาลที่พร้อมสมรรถนะลง จากร้อยละ 23.36 เหลือร้อยละ 15.0 มีพยาบาลผ่านการอบรม

เฉพาะด้านเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.1 เป็นร้อยละ 14.1 พยาบาลมีความเห็นตรงกันว่า รูปแบบใหม่ของการพัฒนาสมรรถนะทำให้พยาบาลทุกคนมีความตื่นตัว กระตือรือร้น สนใจใฝ่หาความรู้ ได้รับประสบการณ์ใหม่ ตั้งใจปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ ช่วยสร้างสัมพันธภาพ บรรยากาศการทำงานที่ดีของพยาบาลในหน่วยงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้นทุกหน่วยงาน

พิสิฐและสุชาติ (2549) ทำวิจัยเรื่อง การประเมินผลสัมฤทธิ์หลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์หลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์สมรรถนะวิชาชีพเฉพาะตำแหน่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 40 คน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) แบบ One-Shot study ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้ คะแนนเฉลี่ยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดเท่ากับ 29.275 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.319 ของคะแนนเต็ม ด้านทักษะ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปฏิบัติผ่านเกณฑ์การประเมิน ผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะในระดับดี 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนคนทั้งหมด และด้านความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านความเหมาะสมของหลักสูตรพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0762 ส่วนความคิดเห็นด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำคู่มือสมรรถนะวิชาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2889

ไพโรจน์ (2549) ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงาน ซึ่งการประเมินผลจะยึดรูปแบบการประเมินตามแบบ CIPP Model ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) โดยการรวบรวมความคิดของผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้มีความเหมาะสม ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมควรเป็นหัวหน้างานหรือวิศวกรที่มีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี โดยมีจำนวนรุ่นละ 10 คน ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่เหมาะสมคือ 10 วัน การจัดสถานที่ฝึกอบรมควรเป็น ณ สถานที่ประกอบการ โดยการฝึกอบรมภาคทฤษฎี 10 หัวข้อ ใช้ห้องอบรมและการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ การสอน ซึ่งแบ่งเป็นการสอนภาคทฤษฎีที่สอนในห้องอบรม และการสอนภาคปฏิบัติที่สอน ณ หน่วยงานจริง 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (input Evaluation) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างหัวข้อฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม กับแบบทดสอบ ที่ใช้ประเมินผลฝึกอบรมภาคทฤษฎี ปรากฏว่า ดัชนีความสอดคล้องกันสูง ส่วนการประเมินผลฝึกอบรมภาคปฏิบัติการสอน ทั้งการสอนภาคทฤษฎีและการสอนภาคปฏิบัติโดยใช้ใบนิเทศการสอนทฤษฎี และใช้นิเทศการสอนปฏิบัติ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้

ตรวจสอบแล้ว มีความเห็นว่ามีความเหมาะสม นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด ที่ใช้สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่เรียนในภาคปฏิบัติการสอน และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถใช้ประเมินผลการฝึกอบรมได้ในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย เอกสารการสอนต่าง ๆ และสื่อประกอบการฝึกอบรมไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อทดสอบความ สมบูรณ์และความพร้อมในการนำไปใช้ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบ ผล ปรากฏว่าชุดฝึกอบรมมีความพร้อม สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้ และแบบทดสอบทั้ง 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .80 - .86 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูงมาก 3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) ผู้วิจัยได้จัดการฝึกอบรม ตามรูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติใน หน่วยงานที่ได้สร้างขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพ ของรูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานในขั้นตอนการวิจัย (Research) ที่ได้จากคะแนน ผลสัมฤทธิ์ภาคทฤษฎี ในการทำแบบฝึกหัดและแบบทดสอบ มีค่าเฉลี่ย 90.02/80.64 และขั้นตอน การพัฒนา (Development) มีค่าเฉลี่ย 92.88/80.64 ซึ่งประสิทธิภาพของทั้งสองขั้นตอน สูงกว่า เกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ 80/80 ส่วนผลประสิทธิภาพภาคปฏิบัติการสอน ของผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งการสอน ภาคทฤษฎีและการสอนภาคปฏิบัติ ทั้งขั้นตอนการวิจัยและขั้นตอนการพัฒนาอยู่ในระดับดี มีค่าเกิน ร้อยละ 75 ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ 4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ผู้วิจัยได้ทำการประเมินติดตามผลผู้เข้าฝึกอบรม โดยสอบถามผู้บังคับบัญชาของผู้เข้า ฝึกอบรม ทั้งในขั้นตอนการวิจัยและขั้นตอนการพัฒนา พบว่า ผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจต่อ ผู้ได้บังคับบัญชา ในการนำเอาความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ ในการ สอนงานภาคปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

สุพัตน์ (2553) ทำวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการวิจัยในชั้นเรียน แบบมีส่วนร่วม โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างรูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการ วิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น การวิจัยได้ดำเนินการเป็น 6 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 การเตรียมบุคลากร ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการวิจัยในชั้น เรียนแบบมีส่วนร่วม ระยะที่ 3 การตรวจสอบรูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมี ส่วนร่วม ระยะที่ 4 การประเมินรูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม ระยะ ที่ 5 การทดลองรูปแบบการพัฒนาคู่มือด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม ระยะที่ 6 การวัดและ การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาคู่มือ ด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างในการ วิจัย ประกอบด้วย 1) ครูแกนนำ ได้แก่ พนักงานครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนเทศบาลสวนสนุก เทศบาลนครขอนแก่น ปีการศึกษา 2552 จำนวน 10 คน โดยมีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาโท มี

ประสบการณ์การทำวิจัยอย่างน้อย 2 เรื่อง และเข้าร่วมกระบวนการวิจัยด้วยความสมัครใจ 2) ครูกลุ่มทดลอง หมายถึง พนักงานครูที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนเทศบาลสวนสนุก เทศบาลนครขอนแก่น ปีการศึกษา 2552 จำนวน 10 คน โดยมีวุฒิทางการศึกษาคือต่ำกว่าระดับปริญญาโท ไม่มีประสบการณ์การทำวิจัยด้วยตนเอง และสมัครใจเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) รูปแบบการพัฒนาครูด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจ แบบประเมินรายงานการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาครูด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น ได้รูปแบบการพัฒนาครูด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 1) หลักสูตรการฝึกอบรมด้านการวิจัยในชั้นเรียน 2) คู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมด้านการวิจัยในชั้นเรียน 3) การฝึกอบรม 4) การฝึกทดลองปฏิบัติ 5) การศึกษาด้วยตนเอง 6) การนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 7) การตั้งคลินิกวิจัย 2. ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาครูด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น ด้านความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการพัฒนาครูด้านการวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 2 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือ ด้านการนิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.22) และด้านการตั้งคลินิกวิจัย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.41) อีก 4 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ หลักสูตรฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.52) ด้านการฝึกทดลองปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.63) ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.51) ด้านการศึกษาด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ ด้านความรู้ความเข้าใจของครู ที่มีต่อการวิจัยในชั้นเรียนโดยภาพรวมผลการวิจัย พบว่า จำนวน 5 คน มีความรู้ความเข้าใจในระดับดีมาก และส่วนที่เหลือ 5 คน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจในระดับดี ด้านทักษะการทำวิจัยในชั้นเรียน จากการประเมินรายงานการวิจัยในชั้นเรียนในภาพรวม พบว่าจำนวน 7 คน มีผลงานอยู่ในระดับดีมาก และส่วนที่เหลือ จำนวน 3 คน มีผลงานอยู่ในระดับดี

