

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นโลกของยุคแห่งความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผู้ใดมีความรู้และข้อมูลมากกว่าย่อมได้เปรียบกว่า ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่เป็นความรู้ได้เพิ่มขึ้นทุกวัน ไม่มีใครสามารถสอนหรือถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ได้ทั้งหมด มนุษย์จึงควรแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง เพื่อไม่ให้เป็นคนล้าหลัง เป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์ในโลกยุคปัจจุบัน การที่จะเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ที่ถูกต้อง (Learn how to learn) จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง โลกของการศึกษาได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - Based - Economy) ที่ปัจจัยและการผลิตแข่งขันกำลังเปลี่ยนไปเป็นพื้นฐานแห่งความรู้ ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้พื้นฐานในยุคดิจิทัล การคิดเชิงนวัตกรรมและสร้างสรรค์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเพิ่มผลผลิตในระดับสูง

องค์กรที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความรู้ที่เรียนมาในอดีตอาจล้าสมัยตกวัน ไม่สามารถปรับใช้ในชีวิตรประจำวันได้ จึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนางานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย บุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยที่ชี้ขาดถึงความสำเร็จหรือความอยู่รอดขององค์กร ทั้งนี้ เพราะบุคลากรเป็นผู้ผลักดันและดำเนินการให้เป้าหมาย นโยบาย แผนการและมาตรการต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุเป้าหมายของตนได้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559) ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรทั้งสิ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าการพัฒนาประเทศจะต้องอาศัยการพัฒนาคนทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นบุคลากรที่จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างให้มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อการ พัฒนาประเทศโดยรวม

องค์กรและหน่วยงานต่างๆ จำเป็นจะต้องมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหาร (Administrative - development) และเสริมสร้างบุคลากร (Human resources development) ให้ได้สัดส่วนและสอดคล้องกันจึงจะนำไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์

ขององค์กรหรือหน่วยงานอย่างแท้จริง ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรทุกองค์กร จึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรได้ คือ การเสริมสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งอยู่เสมอ การเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรดังกล่าว มีกระบวนการและวิธีการหลายประการด้วยกัน การศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรให้มีคุณภาพ คุณธรรม และมีความรู้ความสามารถเสริมสร้างสติปัญญา จิตใจ และร่างกายให้งอกงาม เพราะฉะนั้นจึงเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าปัญหาสำคัญประการหนึ่งขององค์กรการศึกษา คือ ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร การจะทำให้เป็นที่ยอมรับและสามารถเป็นสถานศึกษาที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษาจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องรวมถึงการพัฒนาสมรรถนะด้านต่างๆ โดยสมรรถนะด้านความสามารถในการใช้งานภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักที่บุคลากรทุกคนต้องมีและสามารถนำไปใช้งานได้ สมรรถนะด้านความสามารถในการใช้งานภาษาอังกฤษประกอบไปด้วยความเข้าใจคำศัพท์ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการติดต่อสื่อสารและการโต้ตอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Speexx เข้ามาช่วยในการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถในการใช้งานภาษาอังกฤษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ และโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ก็เป็นสื่ออีกประเภทหนึ่ง ที่สามารถนำมาใช้ได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปชนิดหนึ่งที่ใช้ได้ง่าย เป็นแบบฝึกหัดที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการพัฒนาตนเองทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร โดยเฉพาะ โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx อาจใช้ได้ทั้งกับการศึกษาด้วยตนเอง หรือการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ แม้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูป Speexx จะมีประโยชน์ แต่ผู้ใช้ก็ยังคงเป็นผู้ที่มีความสำคัญ เพราะโปรแกรมสำเร็จรูป Speexx เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรเท่านั้น

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นนั้น นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอ แนวคิดและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรไว้มากมาย เพื่อเป็นการเพิ่มพูน ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง ด้านกระบวนการในการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรที่เริ่มตั้งแต่การเตรียมการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร การวางแผนการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร การปฏิบัติกิจกรรมตามแผนการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร การติดตามผล และการรายงานผลการปฏิบัติการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร ในขณะเดียวกัน การเสริมสร้าง ประสิทธิภาพบุคลากรในด้านการจัดกิจกรรม สามารถดำเนินการได้โดยกำหนด

กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบของกิจกรรมการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร ได้แก่ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การสอนงาน การศึกษาดูงาน การสับเปลี่ยนหน้าที่ปฏิบัติงาน การศึกษาต่อ การส่งเสริม และพัฒนาการทำผลงานทางวิชาการ ซึ่งแล้วแต่ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเลือกใช้วิธีใด โดยคำนึงถึงความเหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัย ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการศึกษา ในสถานศึกษา จึงมีแนวคิดที่จะนำเสนอประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นการสนองต่อเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีดังนี้

#### 1. ขอบเขตประชากร

บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

งานวิจัยนี้คาดว่าจะได้รับการตีพิมพ์ในหนังสือการประชุมวิชาการระดับชาติ และสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายถึง บุคคลที่มีสัญญาจ้างกับทาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

**โปรแกรม Speexx** หมายถึง โปรแกรมเรียนภาษาด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา คนทำงานและผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งออกแบบโดย digital publishing ซอฟต์แวร์ประกอบด้วยเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างลงตัว