

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

#### 1. ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

1.1 แนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

1.2 ความหมายทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

1.3 ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม เทคโนโลยี และการศึกษา

#### 2. ทฤษฎีปัญญานิยม

#### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม (วิธีการเรียนรู้แบบคิดเองสร้างเอง) เป็นการเชื่อมโยงผู้เรียนกับบทเรียน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้สื่อและเครื่องมือต่าง ๆ ในแนวทางทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม สามารถช่วยเชื่อมโยง ลด และปิดช่องว่างนี้ได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และดิจิทัลเทคโนโลยี มาผสมผสานกับแนวทางการเรียนรู้แบบคอนสตรัคชันนิสซึม (Constructionism) นี้ จะนำไปสู่ "ก้าวกระโดด" ที่สำคัญในการปฏิรูปการศึกษาที่สามารถผลิตคนรุ่นใหม่ ให้เป็นประชากรโลกที่สมบูรณ์ เพียบพร้อมด้วยความรู้คุณธรรม และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมในอนาคตอีกทั้ง

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มีบทบาทสำคัญกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นในปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับแนวทางการปฏิรูปการศึกษา นับเป็นสิ่งที่คนทั่วไปให้ความสนใจและตั้งคำถาม เทคโนโลยีสามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในด้านการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา การลดช่องว่างของโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลายและรวดเร็วผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อันจะทำให้ผู้เรียนและผู้สอนพัฒนาประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากขึ้น และเรียนรู้ตลอดชีวิต

### 1.1 แนวคิดทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม เป็นทฤษฎีที่ Seymour Papert ได้เริ่มพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม ของ Jean Piaget นักจิตวิทยาชาวสวิสเซอร์แลนด์ (1896-1980) ที่ให้ความสำคัญด้านกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้

Papert ได้นำสิ่งที่ Piaget เรียนรู้มาเป็นพื้นฐานในการคิดทบทวนเกี่ยวกับทฤษฎีทางการศึกษา โดยเขามีความเห็นแตกต่างไปจาก Piaget ที่อธิบายว่า การเรียนรู้เรื่องบางเรื่องไม่สามารถเรียนรู้ได้ในช่วงวัยหนึ่ง ๆ เนื่องจากบางเรื่องมีความซับซ้อนหรือมีระบบแบบแผนที่ยากต่อการทำความเข้าใจ ควรต้องรอให้ถึงวัยที่เหมาะสมเสียก่อน ซึ่ง Papert เชื่อว่า สาเหตุที่แท้จริงของการไม่สามารถเรียนรู้นั้น เกิดจากการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ เพื่อช่วยให้สิ่งที่เรียนรู้ได้ยาก กลายเป็นเรื่องง่ายและเป็นรูปธรรมเพียงพอ โดยในสังคมทั่วไปอาจมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่แล้ว แต่ไม่ได้รับการส่งเสริมให้นำมาใช้อย่างถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการศึกษามากพอ การมีวัสดุสำหรับสร้างความรู้ที่หลากหลายอย่างเพียงพอนี้ จะช่วยให้เด็กมีโอกาสในการเลือกใช้วัสดุเหล่านั้นเป็นสื่อสำหรับช่วยคิด (Object-to-Think-with) ซึ่งเด็กแต่ละคนควรจะมีสื่อของตนเอง และสามารถทดลองใช้ตามวิธีการของตนเองได้

Papert กล่าวไว้ว่า "การเรียนรู้ที่ดีกว่า ไม่ได้มาจากการค้นพบวิธีการ "สอน" ที่ดีกว่าของครูหากแต่เป็นการให้โอกาส "ในการสร้าง" ที่ดีกว่าแก่ผู้เรียน" (Papert, 1993) โดยเขาได้

กล่าวถึงหลักสำคัญของการเรียนรู้ 3 ประการ คือ การเรียนรู้จากการแก้ปัญหาโดยการสำรวจ และทดลองด้วยตนเอง การเชื่อมโยงความรู้ใหม่เข้ากับสิ่งที่รู้มาก่อนแล้ว และการนำความรู้ที่มีอยู่เดิมไปใช้เพื่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ ต่อไป ซึ่งเขาเชื่อว่า คอมพิวเตอร์เป็นวัสดุอุปกรณ์ชั้นเยี่ยมที่จะช่วยพัฒนาสติปัญญาของเด็กได้อย่างมาก ซึ่งเทคโนโลยีอย่างอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ดีเท่า เด็กสามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ (Constructional Tool) ในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เช่น การสร้างแบบจำลองของระบบที่เล็กมากจนมองไม่เห็นด้วยตาเปล่า หรือใหญ่จนเกินกว่าที่จะเห็นได้ทั้งหมดในเวลาเดียวกัน (Simulation and Modeling) การทำให้สิ่งที่เป็นนามธรรมสามารถแสดงออกมาเป็นรูปธรรม และใช้สิ่งที่เป็นรูปธรรมนั้นสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับนามธรรมต่อไป นอกจากนี้ คอมพิวเตอร์ยังสามารถใช้เป็นสื่อสำหรับช่วยปรับเปลี่ยนความคิดในการจำแนกหรือตัดสินใจต่าง ๆ ออกเป็นสองสิ่งที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น ถูก/ผิด คำ/ขาวมาเป็นการหาทางแก้ไขสิ่งที่ยังผิดพลาด (Debugging) ให้สำเร็จลุล่วง รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในแง่ของการบ่มเพาะวัฒนธรรมที่เน้นการคิด โดยสติปัญญาให้เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งแม้ว่าจะไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีทันสมัยต่าง ๆ ในกระบวนการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา แต่กระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนากระบวนการคิด และแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

## 1.2 ความหมายทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม

ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม หรือ วิธีการเรียนรู้แบบคิดเองสร้างเอง คือ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Doing) หรือสร้าง (Making) สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (Papert, 1999) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีที่สุด เมื่อผู้เรียนมีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างบางสิ่งบางอย่างที่สัมผัสได้และมีความหมายกับตนเองโดยเมื่อผู้เรียนสร้างบางสิ่งบางอย่างออกมาแล้ว จะได้รับความรู้ไปด้วย และความรู้ใหม่นี้จะช่วยให้เด็กนำไปสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยน และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นทำให้ความรู้เพิ่มพูนขึ้น และกระบวนการนี้จะเป็นวงจรต่อเนื่องที่เสริมรับกันและกันภายในตนเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด การสร้างโอกาสให้กับผู้เรียนเกิดการสร้างสรรค์ตามแนวทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม นี้ จำเป็นต้องประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning

Environment) หรือบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ (วารสารจิตวิทยา, 2541) ซึ่งมีประเด็นหลัก 3 ประเด็น คือ

ทางเลือก (Choice) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นอย่างมีพลัง เมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างผลผลิตที่มีความหมายต่อตนเอง องค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละบุคคลและสิ่งที่เขาสนใจ จะทำให้ประสบการณ์ในการเรียนรู้มีความลึกซึ้ง มีความหมาย อยู่ได้นาน และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงความรู้ใหม่เข้ากับความรู้เดิมที่มีอยู่แล้วมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Piaget เรียกสิ่งนี้ว่า การกลืนกลายความรู้ (Assimilation of Knowledge)

ความหลากหลาย (Diversity) สามารถจำแนกได้เป็น ความหลากหลายด้านทักษะ (Diversity of skills) สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ดี ประกอบด้วย การมีผู้คนที่มีความแตกต่างกันในหลายระดับ เริ่มจากผู้ที่ไม่รู้ไปจนถึงผู้เชี่ยวชาญมาร่วมงานกัน บางครั้งยังหมายถึงการมีผู้เรียนที่มีอายุแตกต่างกัน มาเรียนในชั้นเรียนเดียวกันด้วย ซึ่งในสภาพที่มีความหลากหลายนี้ คนที่มีประสบการณ์น้อยกว่า สามารถเรียนรู้ได้มากจากการปฏิสัมพันธ์ และร่วมทำงานกับผู้ที่มีทักษะแตกต่างกันออกไป ส่วนผู้เรียนที่มีประสบการณ์มากกว่าก็สามารถปรุงแต่งความรู้และทักษะที่ตนมีอยู่ เพื่อไปช่วยเหลือ แลกเปลี่ยน หรืออธิบายให้กับผู้อื่นได้ ความหลากหลายในทักษะและความสามารถนี้ จะช่วยให้เกิด การสร้างจินตนาการที่สร้างสรรค์กับทุกคน มีการหยิบยืมความคิดก่อให้เกิดการสร้าง ความรู้ใหม่ที่นำต้นตอและหลากหลายได้

ความหลากหลายด้านรูปแบบ (Diversity of Style) ในการสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นนั้น ไม่ได้หมายความว่า จะมีคนเพียงคนเดียวที่มีวิธีการทำที่ถูกต้องเท่านั้น ในระบบการทำงาน บางคนอาจชอบที่จะวางแผนอย่างดีก่อนแล้วจึงลงมือทำตามแผนนั้น ซึ่งคนกลุ่มนี้เรียกว่า คนที่ทำงานโดยไม่ยึดแบบแผนตายตัว (Tinkerers) ซึ่งต้องให้อิสระและการยอมรับนับถือในวิธีการทำงานของพวกเขาอย่างเท่าเทียมกัน

### 1.3 ทฤษฎีคอนสตรัคชันนิสซึม เทคโนโลยี และการศึกษา

ปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาศัยระบบดิจิทัล การพัฒนาขีดความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ และการ

ขยายตัวของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เราปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ของคนในยุคนี้ขยายวงกว้างออกไปเรื่อย ๆ ดังที่ Negroponte (1995) ได้ทำนายไว้ว่าสภาพสังคมในอนาคตจะเป็นชุมชนอิเล็กทรอนิกส์ ที่คนทุกเชื้อชาติ ทุกเพศ และทุกวัยสามารถเรียนรู้ร่วมกันในสิ่งที่ตนเองสนใจ รวมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วัฒนธรรมและค่านิยมในการดำเนินชีวิตของกันและกันได้ผ่านทางเครือข่ายต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั่วโลก สำหรับประเทศไทย ได้มีการตระหนักในความสำคัญของเรื่องนี้ ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 9 ว่าด้วยเรื่องเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 66 กล่าวไว้ว่า ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

Papert ได้กล่าวถึง ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษาว่า เราจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ แทนที่จะนำแต่ความคิดใหม่ไปใช้กับระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากในปัจจุบันเราจะต้องเตรียมเด็กสำหรับโลกยุคใหม่ที่เป็นโลกดิจิทัล ซึ่งโดยธรรมชาติมนุษย์เราก็จะใช้เทคโนโลยีเท่าที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้นเป็นปกติอยู่แล้ว การใช้เทคโนโลยีจะช่วยสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้สาระสำคัญในวิชาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม และเกิดการเรียนรู้ในลักษณะที่เสมือนจริงมากกว่าเดิม (สุชิน เพ็ชรักษ์ , 2544) ซึ่ง Papert ได้จำแนกดิจิทัลเทคโนโลยีออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เทคโนโลยีที่เป็นสื่อสำหรับถ่ายทอดข้อมูล และเทคโนโลยีที่เป็นสื่อสำหรับสร้างสิ่งต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ ซึ่งแม้ว่าคนทั่วไปจะมองเห็นความสำคัญ และความจำเป็นของสื่อสำหรับถ่ายทอดข้อมูลมากกว่า จึงทำให้เกิดการบิดเบือนในการใช้ประโยชน์ดิจิทัลเทคโนโลยีในการจัดการศึกษา รวมทั้งทำให้กิจกรรมการเรียนรู้ที่อาศัยเทคโนโลยีในปัจจุบัน ยังคงโน้มเอียงไปเพียงแต่การค้นคว้า และนำข้อมูลมาใช้มากกว่าการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือ ช่วยให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งต่าง ๆ ขึ้นในสังคม

นอกจากนี้การใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาควรใช้เพื่อเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถทำโครงการที่หลากหลายและตรงกับความสนใจของตนเอง สร้างสิ่งต่าง ๆ จากสิ่งที่ย่าง

และพัฒนาขึ้นจนกลายเป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาความรู้ และนำเสนอความรู้ในรูปแบบของ Multimedia ต่าง ๆ

## 2. ทฤษฎีปัญญานิยม (Cognitive Theory)

Benjamin Bloom (Bloom's taxonomy, 1956) นักจิตวิทยาทางการศึกษาแบ่ง การศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ (Cognitive domain) ทักษะใน การทำงานด้วยกล้ามเนื้อ (Psychomotor domain) และการพัฒนาเจตคติ (Affective domain) อย่างไรก็ตามการจดหมวดหมู่ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในการเขียนวัตถุประสงค์การสอนคือ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ (Cognitive domain)

ทฤษฎีปัญญานิยม อธิบายว่า การเรียนรู้ของคนเกิดขึ้นภายใน โดยมีการแบ่งความ จำเป็นสองส่วนคือแบบสั้นและแบบยาว ความจำเกี่ยวข้องกับการแปลงข้อมูล การเก็บข้อมูล และการดึงข้อมูลออกมาใช้ ความจำเริ่มต้นขึ้นเมื่อสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมชนิดต่างๆได้เข้ามา กระแทกกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ คือ หู ตา จมูก ทางสัมผัสผิวหนัง และทางปาก หรือ ลึ้น ข้อมูลจากประสาทสัมผัสได้ถูกแปลงข้อมูล โดยการอ่าน การพูด การเขียน และการฟัง ทำซ้ำ หลายๆ ครั้ง เพื่อข้อมูลเหล่านั้นบันทึกไว้ในความจำระยะสั้น ข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ในความจำ ระยะสั้นนั้น หากดึงออกมาใช้ข้อมูลนั้นจะผ่านกระบวนการประมวลผลและเปลี่ยนแปลงจาก ความจำระยะสั้นไปสู่ความจำระยะยาว และจะคงอยู่ตลอดไป (Shiffin and Atkinson, 1969) แต่ในบางขณะที่เราคิดไม่ออก หรืออาจลืมมาจากสาเหตุ คือ ไม่สามารถเรียก หรือดึงเอาสิ่งที่ เรียนรู้แล้วมาใช้ได้

Bloom ได้จัดผลลัพธ์ทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความคิดวิเคราะห์ออกเป็น 6 ระดับ ตามความซับซ้อนของกระบวนการที่ใช้ในการคิด ตามลำดับดังนี้

ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความสามารถในการท่องจำเนื้อหาวิชาโดยไม่ต้องอาศัย การทำความเข้าใจ เป็นผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ใช้ความสามารถน้อยที่สุด วัตถุประสงค์การสอน ที่มุ่งเน้นการวัดความรู้จะตรวจสอบความสามารถของนักเรียนในการ ระบุ (identify) บอกนิยาม (define) เรียกชื่อ (name) หรือ เขียนรายการ (list) เป็นต้น

การนำไปใช้ (application) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ที่ตนมีไปใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

การวิเคราะห์ (analysis) หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนต่างๆ วัตถุประสงค์การสอนที่วัดความสามารถในการวิเคราะห์จะระบุให้นักเรียน แยกประเภท (categorize) วินิจฉัย (diagnose) เปรียบเทียบ (compare) หรือ แยกแยะ (differentiate) เป็นต้น

การสังเคราะห์ (synthesis) หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาความคิดใหม่ หรือ ตั้งสมมติฐานใหม่ จากข้อมูลหรือทฤษฎีที่มี วัตถุประสงค์การสอนที่วัดความสามารถของนักเรียนในการสังเคราะห์จะระบุให้นักเรียน เสนอความคิดเห็น(propose) แต่งเรื่อง (compose) สร้าง (create) วางแผน (plan) ผลิต (produce) หรือ จัดระเบียบ (organize) เป็นต้น

การประเมินคุณค่า (evaluation) หมายถึงความสามารถในการประเมินคุณค่าของสิ่งของหรือ ข้อมูลที่ได้รับ โดยใช้มาตรฐานบางประการ การประเมินคุณค่านี้จัดเป็น ความสามารถขั้นสูงที่สุดซึ่งนักเรียนจะสามารถทำได้ก็ต่อเมื่อนักเรียนมีความสามารถในขั้นต่ำกว่าทั้ง 5 ประการ วัตถุประสงค์การสอนที่วัดความสามารถของนักเรียนในการประเมินคุณค่า จะตรวจสอบนักเรียนโดยการให้นักเรียนให้คะแนน (score) ตัดสิน (judge) วิวิจารณ์ (critique) ประเมินค่า (evaluate,value) หรือ ตรวจแก้ (revise) เป็นต้น

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร

#### ความหมายของการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร

การเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร หมายถึง การเพิ่มเติมการเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในการทำงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดความพึงพอใจแก่หน่วยงานของบุคลากร ดังนั้นความหมายของคำว่า การเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร จึงมีความหมายเดียวกันกับ คำว่า การพัฒนาบุคลากร คือ การเพิ่ม หรือเสริมความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ค่านิยม ความสามารถของบุคคลเพื่อการปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขออ้างอิงหลักการและแนวคิดของนักวิชาการที่ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาบุคลากร กิติมา ปรีดีลิดก (2532: 118) กล่าวว่า การเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรหรือการพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่เพื่อผลงานของสถาบัน เพื่อสนองความต้องการที่จะก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นกรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งเน้นเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้ทุกคนในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากรหรือการพัฒนาบุคลากร จึงเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีกำลังใจ รักงาน มีความคิดที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ สมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (2541: 83) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานให้ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันเป็นผลให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ ศุภชัย ยาวะประภาส (2548: 176) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ (Learning) และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยวิธีการให้ความรู้ หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้นๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รวมทั้งการใช้วิธีการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ได้รับนั้นๆ ออกมาใช้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลด้วย

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรหรือการพัฒนาบุคลากร เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ และเจตคติ เพื่อบุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



### ความจำเป็นในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร

บุคคลถือว่าเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร หากองค์กรต้องการความสำเร็จ สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร โดยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังเช่น พิเชษฐ สุทธิวิรัตน์ (2540: 15) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะสามารถทำให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถจัดวิทยาการใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นอกจากจะช่วยให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแล้ว ยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้นและลดความสิ้นเปลืองที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกๆหน่วยงาน นอกจากนี้ สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2541: 83) ยังกล่าวว่า ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ความสำคัญ มีการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าทำงานแล้วก็มีได้หมายความว่า จะสามารถให้เข้าทำงานได้ทันทีเสมอไป จำเป็นจะต้องมีการอบรม แนะนำเบื้องต้นแก่ผู้เข้าทำงานใหม่ บางกรณีอาจต้องมีอบรมถึงวิธีการทำงานให้ด้วย ทั้งนี้เพราะการศึกษาที่ได้มาจากโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพียงความรู้ขั้นพื้นฐานและมีหลากหลายอย่างไม่มีสอน ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษา ไม่สามารถจะทำงานได้ทันที ต้องมีการสอนงาน ทดลองปฏิบัติงาน หรืออบรมก่อน จึงจะสามารถทำงานได้ นอกจากนั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานไปนานๆ ประกอบกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และเทคนิคต่างๆ ในการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปก็จำเป็นต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยวิธีต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีเช่นเดิม โดยหน่วยงานการเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการจะเป็นผู้ดำเนินการเอง หรืออาจส่งไปรับการอบรมในส่วนราชการอื่น หรือสถาบันอื่นก็ได้

ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่า เป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในระบบเศรษฐกิจของโลกยุคใหม่ที่เป็นโลกาภิวัตน์ ที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ผู้บริหารนั้นจำเป็นต้องมีความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการแสดงออกของศักยภาพบุคคล ทำให้เกิด

คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้ จะเป็นกระบวนการการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลในองค์การมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงาน การศึกษาจะเน้นที่ตัวบุคคลซึ่งในการพัฒนาจะต้องทำอย่างเป็นกระบวนการ มีระบบ และทำอย่างต่อเนื่องจึงจะประสบความสำเร็จ เพราะคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่แตกต่างกัน จะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ การประสานงานให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์การได้

กล่าวโดยสรุป คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพบุคลากร หรือการพัฒนาบุคลากร จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ ดังนั้น บุคลากรจึงจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างประสิทธิภาพหรือการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สามารถตอบสนองต่องานหรือภารกิจที่รับผิดชอบ และนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ต้องการ

### **มูลเหตุของการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรในภาคราชการ**

การเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การ เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพของบุคคลในองค์การ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน เกิดการพัฒนาองค์การ รวมทั้งการออกแบบงานใหม่ ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดจากภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจมาก ทำให้องค์การมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการบริหารงานบุคคล ต้องมีการปรับสภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์การ สำหรับในภาคราชการแล้วมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร เนื่องจาก

1. ลักษณะงานของทางราชการมีขอบข่ายกว้างขวาง และมีลักษณะงานพิเศษต้องอาศัยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนด วิธีการ และแนวปฏิบัติมากมาย ประกอบการดำเนินงานและเท่าที่เป็นอยู่ไม่มีสถาบันการศึกษาใดผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพทันทีที่ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการ

เป็นครั้งแรก จำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ ความเข้าใจจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้

2. โครงสร้างและระบบงานของทางราชการมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนองความจำเป็นในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ประชาชนและเพื่อปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจระบบและวิธีการทำงานอย่างแท้จริงและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

3. วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ในปัจจุบันได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานราชการต่างๆ ได้มีการนำผลผลิตของเทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบลงบัญชีคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารที่สมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมากมาย อันเป็นผลให้ต้องมีการพัฒนาความรู้ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

4. ในชีวิตการทำงานของข้าราชการย่อมจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับเดียวกัน หรือการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็ได้ กรณีเช่นนี้ หากมีการนำเอาวิธีการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรวิธีใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมมาช่วยก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้น สามารถปฏิบัติภารกิจในตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วิธีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น บุคคลนั้นจะต้องสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรหรือการพัฒนาบุคลากร เช่น ภิญโญ สาร (2536: 186) กล่าวว่า วิธีการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญมี 6 วิธีด้วยกัน คือ

1. วิธีการศึกษางานไปพร้อมๆ กับการปฏิบัติงาน (On – the – job – study)
2. วิธีการปฐมนิเทศ (Vestibule – training and orientation) ซึ่งต้องทำทันทีที่บรรจุบุคลากรเข้ามาทำงาน และก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริง

3. วิธีในฐานะลูกมือ หรือผู้ช่วยไปก่อน (Apprenticeship training) วิธีการนี้ใช้มากกับบุคคลประเภทช่างฝีมือ

4. การฝึกงานต่อจากการศึกษาทฤษฎี (Internship training) ซึ่งจำเป็นต้องออกฝึกงานนอกสถานที่ตามสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

5. วิธีฝึกกระยะสั้น (Learner – training) เป็นการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะในระยะเวลาสั้นๆ

6. วิธีใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ (Outside – course) เช่น พิมพ์ดีด คอมพิวเตอร์ หรือเรียนวิชาครูเพิ่มเติมในภาคบ่ายหรือภาคค่ำตามสถานศึกษาต่างๆ

สำหรับ กิตติมา ปรีดีดิกลง (2532 : 65) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ 18 วิธีด้วยกัน คือ

1. การปฐมนิเทศ เป็นวิธีการชี้แจงแนะนำให้บุคลากรใหม่ที่ได้รู้จักหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน เช่น นโยบาย แนวปฏิบัติ กฎระเบียบ เพื่อนร่วมงาน หน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการที่จะได้รับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจ กำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2. การสอนงาน เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสอนให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือพนักงานได้มีความรู้ความชำนาญ มีทักษะเพื่อที่จะสามารถเลือกสรรวิธีปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานได้

3. การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงาน เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรประจำการให้เรียนรู้ขณะปฏิบัติงาน ศึกษางานที่ตนเองรับผิดชอบ รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจทำงานตามที่ได้รับมอบอำนาจความรับผิดชอบได้

4. การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ เป็นวิธีการจัดบุคลากรโดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่น หรือตำแหน่งเดิม หรือหน้าที่อื่นๆ

5. การหาพี่เลี้ยงช่วยสอน เป็นการจัดผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานโดยตรงมาสอนให้ครูใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสอน
6. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน เป็นวิธีการฝึกให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายได้เรียนรู้ในตำแหน่งที่สูงขึ้น รักปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง รู้วิธีการทำงาน
7. การให้รักษาการแทน ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่รักษาการแทน มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นงานในตำแหน่งหน้าที่ของผู้ที่ดำรงตำแหน่งนั้น
8. พาไปสังเกตการทำงาน เป็นวิธีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของครูในขณะที่สอนนักเรียน เพื่อที่จะให้ได้เห็น ได้รู้ ได้ยิน ก่อให้เกิดความคิด มองเห็นตัวอย่างในการทำงาน ตลอดจนอุปสรรคต่างๆ แล้วนำมาปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้น
9. การศึกษาดูงาน เป็นวิธีการให้บุคลากรเข้าไปเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อนำประสบการณ์ที่ได้รับไปปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน
10. จัดประชุมสัมมนา และฝึกอบรม เป็นวิธีการประชุมตามข้อที่กำหนดไว้มีการอภิปรายอย่างเสรีระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นผู้ประสบปัญหาาร่วมกัน มีการสรุปผลการประชุมตามที่ประชุมได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา
11. เข้าร่วมประชุมในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาบุคลากร ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับผู้เข้าร่วมประชุมด้วยกัน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและรู้จักบทบาทของแต่ละบุคคล
12. จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ ได้แก่ งบประมาณในการจัดทำเอกสารมาเผยแพร่ได้เพียงพอและทั่วถึง
13. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้พอใช้

14. การอ่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีพัฒนาตนเองด้วยการอ่าน การฟัง ปาฐกถา การค้นคว้า การทดลอง การอ่านวิจัย การมีกิจกรรมร่วมการประชุม และรวบรวมเป็นบทความชิ้นใหม่

15. ให้ทำการทดลอง วิจัย โดยเฉพาะวิจัยในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ เป็นวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริงบางอย่าง เช่น สังเกตการขาดเรียนของนักเรียนในเดือนต่างๆ ไปจนถึงการวิจัยที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานในเรื่องนั้นๆ

16. เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน เป็นวิธีการทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรมตลอดจนถึงความเชื่อถือและความคิดของคนในชุมชนนั้นๆ

17. การปรึกษาก่อนเปิดโรงเรียน เป็นวิธีการประชุมคณะครูเพื่อปรึกษาหารืองานที่จะทำตอนเปิดภาคเรียน โดยประชุมคณะครูก่อนเปิดภาคเรียน 1 สัปดาห์ ทั้งนี้เพื่อซักซ้อมความเข้าใจในงานที่จะทำต่อไป

18. การนิเทศของครูใหญ่ เป็นวิธีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่วางไว้

ในส่วนของ ธงชัย สืบสันติวงศ์ (2535 : 102-103) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกันออกไป สรุปได้ดังนี้

1. การอบรมหน่วยงาน
2. การใช้วิธีการประชุมถกปัญหาพร้อมกัน
3. การเข้าร่วมสัมมนาภายนอก
4. การอบรมช่างฝีมือ
5. การอบรมในห้องประชุม

นอกจากนี้ ศิริอรุณ เรศานนท์ (2535 : 344-346) ได้กล่าวถึงกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. กิจกรรมที่ให้ความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ ปรับปรุงเจตคติให้เหมาะสมกับงาน ได้แก่ การฝึกอบรม การสอนงาน การประชุมสัมมนา

2. กิจกรรมด้านการบริหาร เช่น การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ การหมุนเวียนงาน การแต่งตั้งเป็นผู้ช่วยให้เป็นตัวแทนรักษาการแทน การให้เข้าร่วมในคณะกรรมการดูงาน การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน การมอบหมายพิเศษให้ทำการจัดกลุ่มคุณภาพ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหรือการจัดแบ่งส่วนงานใหม่

3. กิจกรรมด้านการศึกษา เช่น การให้ทุนศึกษาต่อ การส่งเสริมให้มีการพัฒนาเฉพาะรายบุคคล การศึกษาระบบเปิด

4. กิจกรรมแสวงหาความรู้ในหน้าที่ เช่น การจัดการศึกษาแบบสำเร็จรูปจัดคู่มือ การปฏิบัติงาน ให้ออกวารสารทางวิชาการ ให้ศึกษาเอกสารแล้วสรุปทำรายงานเสนอมีการมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมหรือวิธีการการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ โดยอาจมุ่งส่งเสริมบุคลากรเป็นรายบุคคล จนกระทั่งให้ความรู้แก่บุคลากรเป็นหมู่คณะในรูปแบบของการบรรยาย อภิปราย หรือการจัดนิทรรศการ ผู้ศึกษาจึงได้สรุปกิจกรรมหรือวิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรที่สำคัญๆ ที่จะนำไปใช้ได้ 6 วิธี คือ

1. การฝึกอบรม
2. การสอนงาน
3. การศึกษาดูงาน
4. การสับเปลี่ยนหน้าที่ปฏิบัติงาน
5. การสัมมนา
6. การศึกษาต่อ

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ใช้กิจกรรมหรือวิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากร ทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอความหมายหรือแนวคิดของแต่ละด้านดังต่อไปนี้

### 1. การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการให้ความรู้และทักษะสำหรับการทำงานในหน้าที่ปัจจุบันโดย ดนัย เทียนพุด (2539 : 20) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนา หมายถึง การยกระดับความสามารถของบุคลากรให้เหมาะสมหรือเทียบเท่ากับงานที่ได้รับมอบหมายในส่วนของ เสนาะ ตีเยาว์ (2535 : 127) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง การระบวงการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญโดยปรับปรุงพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการตามความหมายดังกล่าว การฝึกอบรมเป็นการ ทำให้ผู้รับ การอบรม ได้รับความรู้ใหม่ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา และทัศนคติที่จะปรับปรุงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรที่กำหนด จะเห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญและการฝึกอบรมก็เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ซึ่ง วัชรินทร์ จำปี (2539 : 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการพยายามที่จะพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร หรือหน่วยงาน และเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมวิธีหนึ่ง เพราะสามารถลดข้อจำกัดในด้านต่างๆ ลงได้ เช่น เวลาหรืองบประมาณ และสามารถเข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่ เสรี เกียรติบรรลือ (2539 : 6-7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่าเป็นการกระทำชุดหนึ่งที่มุ่งเสริมสร้างความรู้ปลูกฝังแนวคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีพฤติกรรมและทัศนคติที่เหมาะสมกับหน้าที่ เชื่อมเกี่ยวกับ ไมตรี ทองประวดี (2539 : 5) กล่าวถึง การฝึกอบรมในลักษณะคล้ายกันว่าเป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีในการหล่อหลอมบุคลากรให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานและวิชาชีพ หรือเป็นกระบวนการในอันที่จะเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาฝีมือในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดังนี้



1. เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน
3. เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน
4. เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
5. เพื่อพัฒนางานด้านการบริหารงานบุคคลให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
6. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสและเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
7. เพื่อจัดวางมาตรฐานในการทำงานและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ
8. เพื่อปรับตัวผู้ปฏิบัติงานให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในองค์กร

ในส่วนของ ชูชัย สมิติไกร (2542 : 5) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าการฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ เจตคติ ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ ชูชัย สืบสันติวงศ์ (2539 : 101) กล่าวถึงการอบรมและพัฒนาบุคลากรว่า เมื่อบุคลากรทำงานไปแล้ว ระยะเวลาหนึ่ง สภาพแวดล้อมหรือความก้าวหน้าของวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไปอาจทำให้คนงานตามไม่ทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องพยายามรักษาคุณสมบัติของบุคลากรให้มีคุณภาพสูงอยู่เสมอ ผู้บริหารจะต้องร่วมมือกับฝ่ายบุคลากรค้นหาว่า บุคลากรหย่อนสมรรถภาพหรือตามไม่ทันในเรื่องอะไรบ้าง นอกจากนี้จะต้องจัดเตรียมการอบรมให้ตามทันเหตุการณ์นั้น หรือรวมตลอดทั้งการจัดการพัฒนาตัวบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้นไปอีก ด้วย สำหรับ สัมพันธ์ ภูไพบูลย์ (2540 : 96-99) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการเพิ่มพูนสมรรถภาพของการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด ความรู้ ความสามารถ การกระทำ ความชำนาญ ตลอดจนความรู้สึกและพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ การฝึกอบรมโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ
2. เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงสมรรถนะของบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น มีพฤติกรรมที่หน่วยงานต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนวิธีการฝึกอบรมย่อมแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน

## 2. การสอนงาน

การสอนงานถือเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการสอนงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรแบบตัวต่อตัว ที่สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองเห็นจุดอ่อนและข้อบกพร่องของงาน และบุคลากรในแต่ละคนได้เป็นอย่างดี การสอนงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรวิธีหนึ่งที่ใช้ได้กับทุกระดับ โดยเฉพาะในรูปแบบของการศึกษา เพราะเป็นการแนะนำให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าผู้ร่วมงานมีความเข้าใจตรงกันทั้งด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน การดำเนินงานในองค์กรก็จะเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น โดย เสนาะ ตีแยว (2534 : 152) กล่าวถึงการสอนงานว่า ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ชำนาญการจะทำการสอนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน จะต้องชี้แจงให้เห็นถึงสิ่งที่จะต้องปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ ข้อเสนอแนะรวมถึงการติดตามผลและแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ไม่เพียงแต่สอนหรือแนะนำให้ทำงานนั้น แต่จะต้องแนะนำแนวทางการทำงานที่ทำให้บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานต่อไปด้วย สำหรับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรณมาริราช (2531 : 90) กล่าวถึงข้อควรคำนึงก่อนสอนงานไว้ดังนี้

1. ควรพิจารณาว่าจะให้ปฏิบัติงานเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง เพื่อให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประหยัด

2. จัดทำตารางโดยพิจารณาว่าจะใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด จึงจะฝึกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชำนาญในระดับที่ต้องการ
3. วิเคราะห์งานออกเป็นรายละเอียดจัดลำดับขั้นตอนและประเด็นสำคัญๆ ที่ต้องการจะสอน
4. จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อม

กล่าวโดยสรุปการสอนงานเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรอีกวิธีหนึ่ง การที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน แนะนำหรือสอนให้บุคลากร หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะ เพื่อที่จะสามารถเลือกสรรวิธีปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กร

### 3. การศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงานของบุคลากรในองค์กรนั้น เป็นการอบรมนอกสถานที่ เพื่อสังเกตการทำงานขององค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบแนะนำกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาดูงานกลับไปพัฒนาหน่วยงาน เพราะการศึกษาดูงานจะทำให้มีโอกาสเปรียบเทียบทำให้เกิดแนวคิด มองเห็นอุปสรรค และแนวทางปฏิบัติ การศึกษาดูงานเป็นการพัฒนาบุคลากรได้ทุกระดับ เพราะเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยภาพของจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์และประหยัดเวลา โดย พนัส หันนาคินทร์ (2534 : 136) กล่าวว่า การศึกษาดูงานนอกสถานที่เป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้เราได้เปรียบเทียบ สามารถมองเห็นวิธีการดำเนินการ และอุปสรรคต่างๆ ในการปรับปรุงและแก้ไข และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของตนเองได้ ในส่วนของวิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 21) กล่าวถึงการส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานว่า ทำให้บุคลากรได้เห็นการปฏิบัติงานขององค์กรที่ไปดู มีโอกาสซักถามปัญหากับผู้ปฏิบัติ ได้เห็นกริยาอาการ อิริยาบถ ต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน ได้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน รู้และเข้าใจขั้นตอนการทำงานจากของจริง ผู้ไปศึกษาดูงานเกิดความรู้และได้เป็นงานที่ตนเองต้องการอย่างละเอียดเท่าที่โอกาสและเวลาจะอำนวยให้ อย่างไรก็ตามหากจะให้การศึกษาดูงานได้ประโยชน์มาก ก็ควรติดต่อกับฝ่ายเจ้าของสถานที่ที่จะ

ไปศึกษาดูงานได้ทราบวัตถุประสงค์ของการไปศึกษาดูงานเพื่อที่ฝ่ายเจ้าของจะได้จัดให้ดูตรงตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การศึกษาดูงานเป็นการให้บุคลากรได้เยี่ยมชมการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือไปเยี่ยมชมหน่วยงานอื่น เพื่อให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ ความรู้และเทคนิคใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 4. การสับเปลี่ยนหน้าที่

การย้ายสับเปลี่ยนงาน เป็นการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรในระดับเดียวกัน โดยการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่อื่นซึ่งจัดเป็นการใช้คนให้เหมาะสมกับงานอีกวิธีหนึ่ง และเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ และความรอบรู้ในงานหลายๆ ด้าน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานโดยส่วนรวม การย้ายสับเปลี่ยนงานยังช่วยลดการซ้ำซากจำเจในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ๆ ทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งอันเกิดจากการปฏิบัติงาน และจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาระหว่างหน่วยงาน เข้าใจปัญหาและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ

#### 5. การสัมมนา

สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาได้ ก็คือการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสำรวจปัญหา หาทางเลือกในการปฏิบัติงาน การสัมมนาก็เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ให้คำแนะนำ เพราะการสัมมนาเป็นการจัดให้กลุ่มบุคคลร่วมกันศึกษาค้นคว้าในหัวเรื่องใดหัวเรื่องหนึ่ง ภายใต้คำแนะนำของวิทยากรในเรื่องนั้นๆ และเป็นผู้ที่รู้กว้างขวางและลึกซึ้งในเรื่องที่สัมมนา จะเป็นผู้ให้คำแนะนำในการเลือกหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่สัมมนา รวมทั้งเอกสาร หนังสืออ้างอิงต่างๆ จากนั้นกลุ่มจะร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันแล้วช่วยกันกำหนดแนวทางปฏิบัติโดย

พนัส หันนาคินทร์ (2534 : 139) กล่าวว่า การสัมมนามักจะเริ่มต้นด้วยการให้ความรู้พื้นฐานในเรื่องที่จะสัมมนาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมักจะมีการแจกจ่ายเอกสารล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ศึกษาปัญหาต่างๆ ล่วงหน้ามาก่อน เพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมสัมมนามีข้อมูลพื้นฐานในการอภิปราย หลังจากนั้นอาจจะมีการแบ่งกลุ่มกันไปศึกษาและหาข้อสรุปเพื่อเสนอต่อที่ประชุม ส่วน วิจิตร อวระกุล (2537 : 141) กล่าวว่า การสัมมนาเป็นการประชุมหาแนวทางกว้างๆ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. มีการประชุมสมาชิกทั้งหมด เพื่อรับฟังนโยบาย วัตถุประสงค์ มีการให้ความรู้เกี่ยวข้องแก่ผู้เข้าร่วมประชุมโดยการบรรยาย อภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือวิทยากรซักถามปัญหา
2. อาจมีการแบ่งกลุ่มเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหา เช่นเดียวกับ แคนดิเดต (การประชุมเพื่ออบรมพัฒนาบุคลากรที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงในการแบ่งกลุ่ม) หรือไม่มีการแบ่งกลุ่มเมื่อประชุมใหญ่แล้วก็เลิกไปเลย
3. มีลักษณะเน้นเพื่อแลกเปลี่ยน เพิ่มพูนความรู้ เทคนิคใหม่ๆ แก่สมาชิก
4. มีปัญหาที่กำหนดไว้แน่นอน และเป็นปัญหาที่มีระดับการแก้ไขปัญหาสูงและต้องร่วมมือกันหลายฝ่าย
5. เมื่อเสร็จการสัมมนาก็จะพิมพ์สรุปผลการสัมมนาเพื่อให้สถาบันหรือผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติหรือเสนอหน่วยงานเพื่อให้รับนโยบายถือเป็นแนวปฏิบัติในบางเรื่องที่สามารถปฏิบัติได้

สำหรับ อุกฤษ หิรัญโต (2531 : 115) กล่าวถึงการสัมมนาว่า ส่วนใหญ่จะใช้พัฒนานักบริหารหรือฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาชั้นสูง วิธีการสัมมนาก็คือจัดให้มีการประชุมกลุ่มไม่ใหญ่นัก และเปิดโอกาสให้ที่ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเสรี โดยมอบหมายให้ผู้ร่วมสัมมนาอภิปรายปัญหาที่กำหนดให้ และมีผู้นำอภิปรายให้อยู่ในประเด็นปัญหาที่พิจารณาโดยที่ทุกคนร่วมกันถกแถลง สำหรับผู้นำอภิปรายหรือวิทยากรก็อาจจะจัดเตรียมหัวข้อที่จะอภิปรายไว้ให้ที่ประชุมเลือกเอาเองว่าจะพิจารณาเรื่องใด

นอกจากนี้ วิไลรัตน์ บุญสวัสดิ์ (2535 : 12-15) ยังได้เสนอความหมายของการประชุมสัมมนาว่าเป็นการประชุมตามหัวข้อที่กำหนดไว้ มีการอภิปรายกันอย่างเสรีระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นผู้ประสบปัญหาาร่วมกัน มีการสรุปผลว่าที่ประชุมนั้นเสนอแนะในการแก้ปัญหาไว้อย่างไรบ้าง ข้อเสนอแนะเหล่านั้นผู้รับอาจปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้ ไม่มีพันธะผูกพันให้ปฏิบัติเหมือนการประชุมเพื่อปรึกษา

การสัมมนาจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับสูง ลักษณะของการสัมมนาก็คือเป็นการประชุมเพื่อพิจารณาถกเถียงประเด็นหรือหัวข้อบางอย่างใดอย่างหนึ่งที่กำหนดไว้ โดยผู้เข้ารับกรฝึกอบรมทุกคนจะกำหนดให้บุคคลหนึ่งเป็นผู้นำการสัมมนา เพื่อให้การสัมมนาเป็นไปภายในขอบเขตที่แน่นอน ผู้นำการสัมมนาจะจัดเตรียมเอกสารประกอบการสัมมนา แจกจ่ายให้ผู้เข้าร่วมประชุม สัมมนาทุกคนก่อนล่วงหน้าเพื่อจะได้มีเวลาศึกษา พิจารณาเอกสารเหล่านั้นเสียก่อนส่วนในการสัมมนานั้นจะเน้นในด้านการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ชักถามปัญหาข้อข้องใจ และเพิ่มพูนทัศนะต่างๆ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของประเด็นที่พิจารณามากกว่าที่จะเป็นการโต้เถียง เพื่อหาข้อยุติของประเด็นที่พิจารณา ดังนั้น การตั้งประเด็นหรือหัวข้อที่จะใช้การสัมมนาจึงไม่จำเป็นต้องเป็นประเด็นที่เป็นปัญหาหรือคำถาม แต่อาจเป็นเรื่องราวทั่วไปที่กำลังอยู่ในความสนใจและจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

กล่าวโดยสรุป การสัมมนา หมายถึง การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น เพื่อทำข้อสรุปเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยแบ่งกลุ่มศึกษาเรื่องที่กำหนดไว้ และนำผลการศึกษาต่อที่ประชุมใหญ่ กรณีประเด็นพิจารณาใดๆ ที่ยังหาคำตอบและข้อยุติไม่ได้ซึ่งผลการสัมมนาถือเป็นเพียงข้อเสนอแนะเท่านั้น

## 6. การศึกษาต่อ

วิธีการส่งเสริมประสิทธิภาพของบุคลากรหรือการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ นั้น ภิญญา สาทร (2536 : 183) ได้เสนอไว้ 2 วิธี คือ

1. วิธีให้ไปศึกษาต่อในสถานศึกษานอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ

2. วิธีให้ไปศึกษาใหม่ หรือการศึกษาต่อเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณวุฒิของบุคลากรให้มีความรู้ดีขึ้น

สำหรับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2534 : 81) กล่าวว่า การศึกษาต่อ จัดว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรโดยที่ผู้ศึกษาต่อมีโอกาสทั้งในด้าน การได้รับความรู้แนวคิดใหม่ๆ และการเพิ่มวุฒิทางการศึกษาด้วย ถ้าหากมีโอกาสและไม่เป็นการขัดกับระเบียบปฏิบัติของทางราชการแล้ว ผู้บริการควรหาทางสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสด้วย ซึ่งรูปแบบของการศึกษาต่อในปัจจุบัน ทำได้หลายทาง เช่น การเรียนการสอนโดยระบบทางไกล การเข้าโครงการอบรมบุคลากรประจำการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การศึกษาต่อเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรโดยการให้บุคลากรไปศึกษาในสถาบันการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ วิทยาการใหม่ๆ เป็นการเพิ่มวุฒิเพื่อนำความรู้มาปรับปรุงการเรียนการสอน ให้ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี เป็นการเพิ่มคุณภาพในการจัดการศึกษาให้กับเด็กอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### โปรแกรมภาษาอังกฤษสำเร็จรูป Speexx

เป็นโปรแกรมเรียนภาษาด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา คนทำงานและผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งออกแบบโดย digital publishing ซอฟต์แวร์ประกอบด้วยเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างลงตัว โดยผู้เรียนมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและง่ายต่อการใช้งาน มีบทเรียนในส่วนของไวยากรณ์ คำศัพท์ การออกเสียงและสำเนียงที่ถูกต้อง รวมไปถึงทักษะความเข้าใจในการอ่านบทความด้วย

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งงานวิจัยที่ค้นพบได้มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวัดและประเมินผลด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

สุรียา สิทธิคำ (2555) ได้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบทดสอบสมรรถนะด้านความรู้ภาษาอังกฤษของบุคลากรโรงเรียนเทคโนโลยีเอเชีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาแบบทดสอบสมรรถนะด้านความรู้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจจากการใช้งานระบบจากผู้ใช้งานจำนวน 20 คน พบว่า ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.21 ซึ่งอยู่ในช่วง 3.50 -4.49 อยู่ในระดับเกณฑ์มาก โดยผู้ใช้งานใหญ่เห็นว่าระบบสามารถช่วยให้ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยลดปริมาณกระดาษในการสอบแต่ละครั้งและมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ตลอดจนสามารถนำไปใช้งานได้จริง

รัมภา แซ่ตัน (2552) ได้ศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพโปรแกรมภาษาอังกฤษ โรงเรียนขจรเกียรติศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพของโปรแกรมภาษาอังกฤษ ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพของโปรแกรมภาษาอังกฤษ ในด้านต่างๆ 8 ด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจแต่ละด้านเฉลี่ยสูงสุด 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านหลักสูตร : หลักสูตรการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษมีความสอดคล้องกับความต้องการ เวลาเรียนแต่ละคาบเรียนมีความเหมาะสม 2) ด้านสื่อการสอนและตำราเรียน : มีการใช้ประโยชน์คุ้มค่าจากหนังสือเรียนหรือแบบฝึกหัด สื่อการเรียนและหนังสือมีความหลากหลายและทันสมัย 3) ด้านครูผู้สอน : ครูมีความเป็นกันเอง ครูมีความรู้ความสามารถในการอธิบายให้นักเรียนเข้าใจ 4) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน : มีการจัดทัศนศึกษาและการนำนักเรียนไปเรียนรู้หาประสบการณ์นอกห้องเรียน 5) ด้านวัสดุอุปกรณ์ : ห้องเรียนเป็นห้องปรับอากาศและมีแสงสว่างเพียงพอ 6) ด้านนักเรียน : มีกิจกรรมของโรงเรียนที่จัดให้นักเรียนเข้าร่วมเน้นวัฒนธรรมไทยและต่างชาติ 7) ด้านการวัดและประเมินผล : โรงเรียนมีการรายงานผลการสอบให้ทราบทุกระยะ



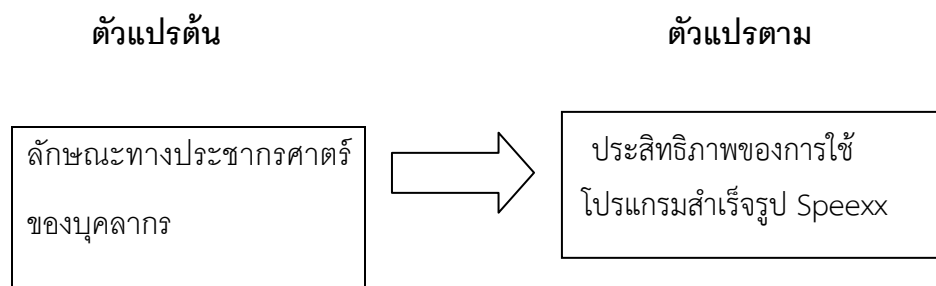
Hiew (2012) ได้ทำการศึกษาข้อคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคของการใช้ 4 ทักษะของภาษาอังกฤษที่ใช้ในห้องเรียน ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการเรียน การสอน ภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย วิทยาลัย และอุดมศึกษาใน ประเทศมาเลเซียทั้งหมด 46 คน โดยใช้เทคนิคการเขียนบทสนทนาโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษผ่านเฟสบุ๊ค (Dialogue journal) โดยเหตุผลที่เลือกใช้เฟสบุ๊คเป็นสื่อกลางในการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อส่งเสริมการนำเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นธรรมชาติ ซึ่งถือได้ว่าเฟสบุ๊คเป็นช่องทางใหม่ในการสื่อสาร ระหว่างผู้สอนและนักเรียนที่กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงในสังคมออนไลน์ จากการศึกษาพบว่านักเรียนสามารถเขียนภาษาอังกฤษโต้ตอบได้อย่างเป็นธรรมชาติ มีความคิด ตระหนักต่อปัญหาการใช้ภาษาของทั้ง 4 ทักษะของตนเองได้เป็นอย่างดี และสามารถวิเคราะห์ปัญหาของการเรียนการสอนของตนเองและผู้สอนได้ นอกจากนี้ผู้สอนสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหานักเรียน และของตัวผู้สอนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kabilan et al. (2010) โดยทำการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัย Sains Malaysia (USM) จำนวน 300 คน ซึ่งมีความสามารถทางภาษาอังกฤษ แตกต่างกันไปตั้งแต่ระดับดีไปจนถึงแย่มาก จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ระบุว่า เฟสบุ๊คสามารถช่วยส่งเสริม พัฒนา และสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมาก โดยระบุว่า พวกเขาสามารถฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษาผ่านการสื่อสารได้โดยตรงโดยเฉพาะ ถ้ามีการเรียนการสอนผ่านเฟสบุ๊ค นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ต่างลงความเห็นว่า พวกเขาสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้โดยไม่ต้องห่วงเรื่องข้อผิดพลาดมากนัก และสามารถแบ่งปัน ประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษให้กับเพื่อนของพวกเขาได้อีกด้วย ในส่วนของผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับ การที่นำเฟสบุ๊คมาช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของภาษาอังกฤษนั้น บางคนลงความเห็นว่าเฟสบุ๊คไม่อาจใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากพวกเขามีความเห็นว่า การอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ บทความ วารสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ หรือสิ่งพิมพ์ใด ๆ ก็ได้ที่เป็นวิชาการ นอกจากนี้เฟสบุ๊คไม่สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายของการเรียนภาษาอังกฤษได้ ดังนั้นผู้เรียนภาษาอังกฤษบางคน จึงไม่เห็นด้วยว่าเฟสบุ๊คจะสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเขาได้อย่างจริงจัง แต่กระนั้นผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าถึงแม้จุดประสงค์ของเฟสบุ๊คนั้นจะถูก สร้างมาเพื่อให้ผู้คนได้เข้าสังคม อย่างไรก็ตามผู้สอน

ภาษาอังกฤษควรทำเฟสบุ๊คให้เป็นสื่อการ สอนที่เป็นทางการ โดยการนำสื่อการสอนมาประยุกต์ และบูรณาการให้เข้ากับเฟสบุ๊ค ซึ่งข้อคิดเห็นของนักศึกษาเหล่านี้ สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการใช้เฟสบุ๊คของนักศึกษาที่ใช้เฟสบุ๊คเพื่อการเรียนรู้ Mazmam & Usluel (2010) ได้ ทำการศึกษาโครงสร้างของการใช้เฟสบุ๊ค เพื่อนำมาประยุกต์ให้เข้ากับการศึกษา ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้เฟสบุ๊ครวม 606 คน ซึ่งผลการวิจัยระบุว่าพฤติกรรม การใช้เฟสบุ๊คของคนนั้นอยู่ 3 ระดับ ได้แก่ การรับมา (Adoption) เพื่อจุดประสงค์ (Purpose) และการใช้เพื่อการศึกษา (Educational Usage) โดยในแง่มุมมองของการใช้ เพื่อการศึกษานั้นจะใช้ อยู่ 3 เหตุผล ได้แก่ เพื่อการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความร่วมมือทางการศึกษา และการใช้เพื่อเป็นสื่อ การเรียน มากไปกว่านั้น Roblyer et al. (2010) ได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา 120 คน และอาจารย์ 62 คน ในประเทศอเมริกา เพื่อตรวจสอบข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เฟสบุ๊คในแง่มุมมอง ต่าง ๆ เช่น ความถี่ในการใช้เฟสบุ๊ค เปรียบเทียบการใช้เฟสบุ๊คกับอีเมล และใช้เพื่อการเสริมสร้าง และสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นของนักศึกษากับอาจารย์มา เปรียบเทียบ ผลการสอบถามที่เกี่ยวกับการนำเฟสบุ๊คมาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นว่าเหมาะสมแล้วที่จะนำเฟสบุ๊คมาช่วยเสริมสร้างและสนับสนุนการเรียน การสอน นักศึกษาต่างลงความเห็นว่ามันจะทำให้พวกเขาสะดวกสบายมากขึ้นและถือว่าเป็น โอกาสที่ดีที่จะใช้เฟสบุ๊คเป็นสื่อกลางให้นักศึกษาและอาจารย์รู้จักกันมากขึ้น ในขณะที่อาจารย์ บางส่วนเท่านั้นที่ลงความเห็นว่าเฟสบุ๊คเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ซึ่ง ในทางตรงกันข้าม พวกเขาต่างลงความเห็นว่าเฟสบุ๊คนั้น เป็นเรื่องส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และ ความเป็นส่วนตัวของพวกเขาจะถูกถูกล้ำ และในส่วนท้ายผู้วิจัยสรุปไว้ว่า ถึงแม้ว่าความเห็นของ การใช้เฟสบุ๊คของนักศึกษาและอาจารย์จะแตกต่างกัน แต่กระนั้นเฟสบุ๊คก็ได้ กลายเป็น เทคโนโลยีกระแสหลักของการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาพัฒนาและ ประยุกต์ใช้อย่างเต็มศักยภาพจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าการใช้ระบบสารสนเทศมา ช่วยในการพัฒนา มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการวัดและการประเมินผล และยังเป็น ทางเลือกใหม่ที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาที่ศึกษา และได้สรุปผลการศึกษามาเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Speexx ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย