



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคนับปัจจุบันที่การศึกษาในแนวทางพฤติกรรมศาสตร์กำลังเฟื่องฟู ทุกคนต่างตระหนักถึงความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการของมนุษย์ในประเด็นและแขนงวิชาต่าง ๆ เป็นอย่างมาก โดยมองว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ และเป็นทรัพยากรอันมีค่าของระบบในอันที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ใ้บรรลุผลสำเร็จไปได้ แต่ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้มิได้ต้องการหยุดนิ่งอยู่กับที่ มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังในความเจริญก้าวหน้า การได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน และคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ในขณะที่องค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ อุทิศ และทุ่มเทพลังทั้งมวลให้กับการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การจะบรรลุ เป้าหมายดังกล่าวได้ จึงเป็นความจำเป็น และสำคัญยิ่งที่องค์กรจะต้องจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้นอย่างมีระบบแบบแผนที่จริงจังและต่อเนื่อง (วิศิษฐ์ ชูวงษ์, 2533)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปมักจัดกันเป็น 3 ลักษณะคือ จัดในรูปแบบของการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ซึ่งรูปแบบดังกล่าว มีความแตกต่างกันในเรื่องของจุดมุ่งหมาย กล่าวคือ การฝึกอบรมมุ่งที่การยกระดับความสามารถในการทำงานปัจจุบัน ในขณะที่การศึกษาเน้นการก่อให้เกิดการเรียนรู้แก่บุคลากรที่จะนำไปใช้กับงานในอนาคต ส่วนการพัฒนามุ่งที่การปรับปรุงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติในแนวกว้างเพื่อให้บุคลากรสามารถเผชิญกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้นกับองค์กรในอนาคต แต่รูปแบบทั้งสามของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็มีสิ่งร่วมกันอยู่ กล่าวคือ รูปแบบทั้งสามต่างเป็นการ

จัดดำเนินการให้บุคลากร หรือมนุษย์ได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในอันที่จะนำมาซึ่งการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานด้วยกันทั้งหมด (Nadler, 1980) ความพยายามที่จะส่งเสริมศักยภาพของมนุษย์ ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยกิจกรรมต่างๆ มาประกอบกัน และกิจกรรมต่างๆ ก็ล้วนแต่เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสื่อความหมายทั้งสิ้น กล่าวคือ การทำให้มนุษย์หรือพนักงานหรือบุคคลได้รับประสบการณ์ และการเรียนรู้ได้นั้นก็ย่อมต้องอาศัยกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ที่มีหลักการถูกต้องเป็นระบบจึงจะทำให้ ผู้สื่อสาร (คือผู้จัดประสบการณ์) สามารถส่งสาร (คือข้อมูล เรื่องราว ความรู้ ทักษะ ทักษะ ฯลฯ) โดยผ่านช่องทาง (สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ ฯลฯ) ไปยังผู้รับสาร (พนักงาน บุคคล มนุษย์) และมีการตอบสนอง หรือการตอบรับที่ครบวงจร

การสื่อสารเป็นกระบวนการหลักด้านพฤติกรรมทางสังคมของมวลมนุษย์มนุษย์เราจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ทางสังคมไม่ได้ ถ้าไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ การสื่อสารเป็นการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งอาจเป็นถ้อยคำ ภาษา ท่าทาง หรือรูปภาพและอื่น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ ความคิดและอารมณ์ ฯลฯ แต่ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารก็มักเกิดขึ้นเสมอ ทั้ง ๆ ที่มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ทุนสถานที่ พร้อมพรั่ง เมื่อพิจารณาหลักซึ่งก็จะพบว่า สาเหตุที่ทำให้การเรียนการสอน การอบรมหรือการสัมมนา ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่สามารถสนองการเรียนรู้ของผู้รับสารได้เท่าที่ควร นั้นอาจเป็นเพราะขาด "วิธีการ" ในการนำสิ่งต่าง ๆ มาผสมผสานกันอย่างมีระบบเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ให้สัมฤทธิ์ผล วิธีการดังกล่าวคือ วิธีการทางเทคโนโลยีการศึกษา กล่าวคือ วิธีการทางเทคโนโลยีการศึกษาส่วนหนึ่งนั้นตั้งอยู่บนทฤษฎีการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีการศึกษาเป็นสหวิทยาการที่มุ่งเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ผู้เรียนหรือผู้รับสารเทคโนโลยีการศึกษาอาจเป็น ทั้งวัสดุ เครื่องมือ และวิธีการ ดังที่สมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา หรือ AECT (The Association for Educational Communication and Technology, 1977) ไว้ดังนี้ "เทคโนโลยีการศึกษาเป็นสิ่งซับซ้อนเป็นกระบวนการบูรณาการที่เกี่ยวกับมนุษย์ วิเคราะห์ดำเนินการแนวความ

คิด เครื่องมือและองค์กร เพื่อการวิเคราะห์ปัญหาการคิดหาวิธีการ การนำไปใช้ การประเมิน และการจัดแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ทั้งหมดของมนุษย์"

สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษาจัดเป็นสาขาวิชาที่เหมาะสมกับยุคสมัย และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปทั้งในทางวิชาการและในด้านตลาดแรงงาน เนื่องจากเทคโนโลยีการศึกษามีลักษณะเป็นสหวิทยาการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง หลักการพื้นฐานสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนใหญ่ได้มาจากความรู้และผลผลิตที่เกิดจากสาขาวิชาด้านการสื่อสาร จิตวิทยา วิทยาการจัดการและวิศวกรรม (Staknenas and Kaufman, 1981)

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีการศึกษาเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับวิธีระบบ และแนวทางการออกแบบ วางแผน ดำเนินการและประเมินผลกระบวนการทางการเรียนรู้ ภายใต้อุดมการณ์เฉพาะและการใช้แหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งของ วัสดุ และทรัพยากรมนุษย์รวมกันเพื่อผลทางการเรียนรู้ของผู้รับสาร ดังนั้น เทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องมีบุคลากรที่จะเป็นกุญแจสำคัญในการใช้ และเผยแพร่การใช้ วิธีการทางเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งก็คือนักเทคโนโลยีการศึกษานั้นเอง

นักเทคโนโลยีการศึกษามีปัจจุบันไม่ได้ทำงานในสถาบันการศึกษาเท่านั้น บางคนทำงานส่วนตัว เช่น การผลิตสื่อ หรืออุปกรณ์การเรียนการสอน บางคนทำงานในรัฐวิสาหกิจและเอกชน ส่วนมากจะอยู่ในฐานะผู้ให้ความรู้และการฝึกอบรมบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษา จะต้องเป็นผู้ที่สามารถในการประยุกต์ และวิเคราะห์สื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ได้เหมาะสมกับเนื้อหา และหลักสูตร มีความสามารถในการออกแบบ การใช้ การผลิต ตลอดจนการให้คำแนะนำการใช้สื่อกับผู้อื่นได้ นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องรู้บทบาทของตนเองว่าไม่ใช่ช่างเทคนิค แต่เป็นผู้วางแผน วางระบบในการทำงาน เมื่อจะวางแผน วางระบบในด้านใดก็ควร มีความรู้ทางด้านนั้น ๆ เป็นพื้นฐานด้วย (สันต์ วรศิริ, สรุปลผลการสัมมนาเรื่องแนวโน้มหลักสูตร วิชาเทคโนโลยีการศึกษาและความต้องการของหน่วยงาน 2524: 35)

จากการที่หน่วยงานเอกชนเริ่มให้ความสนใจกับเทคโนโลยีการศึกษา และประกอบกับการที่มีนักเทคโนโลยีการศึกษาเข้าร่วมปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน บ้างแล้วในปัจจุบัน (ชลธารณ์ ทองเจริญ, 2531 วิวัฒน์ บุตรอากาศ, 2531) จึงถือว่าเป็นนิมิตหมายอันดี และเป็นอีกก้าวหนึ่งที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจะเข้าไปมีบทบาทในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน เทคโนโลยีการศึกษาในปัจจุบันกำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ นอกจากนี้เทคโนโลยีการศึกษา ยังมีได้จำกัดขึ้นอยู่กับสถานศึกษาเท่านั้น แต่ยังคงขยายออกไปสู่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ ดังที่บุญเลิศ ศาสรี (สรุปผลการสัมมนา เรื่อง แนวโน้มหลักสูตรวิชาเทคโนโลยีการศึกษาและความต้องการของหน่วยงาน 2524: 67-68) กล่าวถึงลักษณะงานที่ต้องการให้นักเทคโนโลยีการศึกษาปฏิบัติ มีดังนี้

1. การจัดการศึกษา
2. การจัดการฝึกอบรม
3. การเผยแพร่
4. การประชาสัมพันธ์
5. การโฆษณา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเองให้ทันกับโลกปัจจุบัน อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีศึกษานับวันจะถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการศึกษาไปใช้ในบริษัทเอกชนนั้น นับได้ว่ากำลังเป็นที่ยอมรับ และมีความต้องการทั้งในด้านตัวนักเทคโนโลยีการศึกษาและเทคนิควิธีการหรือสื่อต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพต่อไป (บทบาทเทคโนโลยีการศึกษากับภาคเอกชนสรุปผลการสัมมนาเรื่องเทคโนโลยีการศึกษา กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม, 2532 หน้า 44)

ปัจจุบันยังไม่มีหลักฐานใดในประเทศไทยสนับสนุนว่า นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีสมรรถภาพในด้านใด อย่างไร จึงจะเรียกว่าเป็นนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้มีสมรรถภาพครบไปด้วย ความรู้ ทักษะ เขาวินิจฉัยและทัศนคติ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (การศึกษา การฝึกอบรม

และการพัฒนา) อย่างชัดเจน นักเทคโนโลยีการศึกษานับว่าเป็นบุคคลที่สำคัญในการปฏิบัติงานในฐานะนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้หนึ่ง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน ตามการรับรู้ของนักเทคโนโลยีการศึกษาและหัวหน้าหน่วยว่าทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในฐานะนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไรและเปรียบเทียบการรับรู้ของทั้งสองกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษามีสมรรถภาพ ตรงกับลักษณะงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน เป็นแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษาในการจัดหลักสูตรต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตให้เป็นนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สนองความต้องการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่กำลังคิดว่าวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องใกล้เคียงกันนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเทคโนโลยีการศึกษา และหัวหน้าหน่วย และเกี่ยวกับสมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเทคโนโลยีการศึกษาและหัวหน้าหน่วยเกี่ยวกับสมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน

คำถามในการวิจัย

1. สมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน ตามการรับรู้ของนักเทคโนโลยีการศึกษา และหัวหน้าหน่วยเป็นอย่างไร

2. สมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน ตามการรับรู้ของนักเทคโนโลยีการศึกษา และหัวหน้าหน่วย มีความแตกต่างกันหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
 - 1.1 นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 34 คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1.1 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาในวิชาเอก/วิชาโท จากสาขาอุตสาหกรรมศึกษา/เทคโนโลยีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี หรือปริญญาโท หรือปริญญาเอกและ
 - 1.1.2 เป็นผู้ที่มีการหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรืออาชีพชื่อต่าง ๆ กันออกไป เช่น การฝึกอบรม การฝึกอบรมและพัฒนา การพัฒนาบุคคล การพัฒนาพนักงาน/เจ้าหน้าที่หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
 - 1.2 หัวหน้าหน่วยซึ่งมีฐานะ เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นของนักเทคโนโลยีการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. สมรรถภาพที่ศึกษา เป็นสมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยศึกษาเป็น 4 ด้านคือ
 - 2.1 สมรรถภาพด้านความรู้
 - 2.2 สมรรถภาพด้านทักษะ
 - 2.3 สมรรถภาพด้านเชาวน์ปัญญา
 - 2.4 สมรรถภาพด้านทัศนคติ
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นักเทคโนโลยีการศึกษาและหัวหน้าหน่วย

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษา จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4. หน่วยงานภาคเอกชนในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงบริษัทหรือ หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจเอกชน ที่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินกิจการเพื่อให้เกิด ผลกำไรขึ้นหน่วยงานภาคเอกชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นรายชื่อบริษัทจดทะเบียน และบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และเชื่อถือได้ เพราะผ่านการตรวจและแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนการนำ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และได้นำมาปรับปรุงแก้ไขจนถูกต้อง และเหมาะสม
2. ข้อมูลที่ได้จากนักเทคโนโลยีการศึกษาและหัวหน้าหน่วย ถือว่า เป็นข้อมูลที่ผู้ตอบด้วยความเต็มใจ และจริงจังที่มีต่อสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาตามสภาพความเป็นจริง

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สมรรถภาพ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ เชาวน์-ปัญญา และทัศนคติ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ

นักเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในวิชาเอก/ วิชาโท จากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์/เทคโนโลยีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี หรือ ปริญญาโท หรือปริญญาเอกและเป็นผู้ที่มีภาระหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์

สมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ เขาวินิจฉัยและทัศนคติของนักเทคโนโลยีการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความพยายามที่จะสร้างประสบการณ์ หรือจัดกิจกรรมใด ๆ เช่น การให้การศึกษา การจัดฝึกอบรม และการพัฒนา ที่เอื้ออำนวยต่อการยกระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ทัศนคติ แก่บุคคลระดับต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบ-ปัญญา อย่างเต็มขีดความสามารถของแต่ละบุคคล อันเป็นประโยชน์สูงสุดต่อความก้าวหน้าของตนเอง และองค์กรในที่สุด

หัวหน้าหน่วย หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือผู้บังคับบัญชาเหนือชั้น ของนักเทคโนโลยีการศึกษา และปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถภาพที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในหน่วยงานภาคเอกชน
2. เพื่อที่จะเป็นข้อมูลให้สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการผลิตบุคลากรให้สนองความต้องการของหน่วยงานด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทราบถึงสมรรถภาพ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อจะได้ปรับปรุง สร้างเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของสมรรถภาพของตนเองให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน