

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ในฐานะหน่วยงานกลางบริหารงานบุคคลได้รับอนุมัติให้จัดตั้งสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยมีฐานะเป็นหน่วยงานสูงกว่ากองในสำนักงาน ก.พ. เพื่อรับผิดชอบงานด้านฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้เริ่มปฏิบัติการกิจการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2477 โดยเป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกหลักสูตรและอบรม กองวิชาการและสอบไล่ ซึ่งระยะแรกรับผิดชอบเฉพาะการจัดฝึกอบรมให้กับข้าราชการภายในสำนักงาน ก.พ. และผู้ได้รับทุนรัฐบาล ทุนเล่าเรียนหลวงไปศึกษา ณ ต่างประเทศเท่านั้น ต่อมาส่วนราชการต่าง ๆ ได้ขยายองค์การใหญ่มากขึ้นและมีการขยายงานฝึกอบรมมากขึ้นด้วย จนเป็นเหตุให้การฝึกอบรมบางอย่างมีความซ้ำซ้อนกัน และทำให้เกิดความสิ้นเปลือง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้ปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการจากแผนกหลักสูตรและอบรมเป็นศูนย์วางแผนและประสานงานฝึกอบรม ข้าราชการพลเรือน และในที่สุดได้ขยายหน่วยงานจากศูนย์วางแผนและประสานงานฝึกอบรม ข้าราชการพลเรือน มาเป็นสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2523 (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ม.ป.ป.)

เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำนักงาน ก.พ. จึงได้กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนไว้เป็น 2 ด้านดังนี้

1. บทบาทในฐานะเป็นศูนย์วางแผนและประสานการพัฒนาข้าราชการพลเรือนโดยมีหน้าที่ในการเสนอแนะคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งเป็นผู้กำหนดระบบ รูปแบบ กลไก และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็น

เพื่อช่วยให้ส่วนราชการต่าง ๆ สามารถพัฒนาข้าราชการไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งทำหน้าที่ในการประสานและสนับสนุนกระทรวง ทบวง กรม ในการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการในสังกัด

2. บทบาทในฐานะเป็นศูนย์กลางการพัฒนาข้าราชการด้านการบริหาร และบริหารงานบุคคล โดยทำหน้าที่ในการดำเนินการพัฒนาข้าราชการ มุ่งเน้นหลักสูตร 4 ด้าน ซึ่งเป็นความต้องการร่วมกันของส่วนราชการ คือ ด้านการบริหาร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการฝึกอบรม และด้านการเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรมของข้าราชการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรชุดฝึกอบรม แบบเรียนด้วยตนเอง เอกสาร โสตทัศนูปกรณ์ และเผยแพร่ให้ส่วนราชการนำไปใช้พัฒนาข้าราชการในสังกัด รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำส่วนราชการในการพัฒนาข้าราชการตามสาขาวิชาด้านการบริหาร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการฝึกอบรม และด้านการเสริมสร้างจริยธรรมคุณธรรมของข้าราชการ ดังกล่าวข้างต้น

แนวทางการพัฒนาข้าราชการ ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน

ในการดำเนินการพัฒนาข้าราชการ นอกจากสถาบันฯ จะได้ยึดหลักการปฏิบัติงานในลักษณะ "นโยบายคุมแผนและแผนคุมงาน" เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามกรอบภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว สถาบันฯ ยังได้กำหนดแนวทางซึ่งเป็นจุดยืนในการพัฒนาข้าราชการของสถาบันฯ อีกด้วย โดยยึดแนวทางที่สอดคล้องกับสภาพสังคมไทย 4 ประการคือ (วิบูลย์ ชูเลิศวิทยวงศ์ และสิริวงศ์ พัฒนางกูร, 2533)

1. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 2. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง
- ในอนาคต
3. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีจิตสำนึกและมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
 4. มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีคุณลักษณะของนักพัฒนา

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาข้าราชการดังกล่าวเป็นแนวทางซึ่งมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีความพร้อมในการปฏิบัติราชการ โดยสอดคล้องกับความต้องการของสังคมไทยเป็นสำคัญ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนกับการฝึกอบรมทางไกล

การดำเนินการพัฒนาข้าราชการของสถาบันฯ นอกจากจะยึดมั่นในแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับสภาพสังคมไทย และคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังที่กล่าวแล้ว สถาบันฯ ยังได้มุ่งที่จะพัฒนาข้าราชการทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของรัฐบาลอีกด้วย ดังนั้นในปี 2526 สถาบันฯ จึงได้เริ่มดำเนินโครงการหาความจำเป็นในการพัฒนาข้าราชการส่วนภูมิภาค ผลการดำเนินโครงการ พบว่า ต้องมีการใช้การฝึกอบรมรูปแบบใหม่ด้วยการฝึกอบรมทางไกล เพื่อให้การพัฒนาข้าราชการเป็นไปอย่างทั่วถึง ทั้งนี้เพราะสถานภาพสังคมไทย และระเบียบการบริหารราชการไทย ไม่เอื้ออำนวยให้ข้าราชการต้องละทิ้งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในภาระงานมาเพื่อรับการพัฒนาในห้องฝึกอบรม (จินตนา บิลมาศ 2532, อ้างถึงใน วรเทพ สวัสดิ์ และคณะ, 2526)

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2527 คณะอนุกรรมการข้าราชการพลเรือนวิสามัญเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ (อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ) ยังได้ให้แนวทางใหม่ในการพัฒนาข้าราชการไว้ 2 รูปแบบ คือ (สมโภชน์ นพคุณ, จินตนา บิลมาศ, 2534)

1. การฝึกอบรมในห้องเรียน จะต้องให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมอย่างแท้จริง เน้นการสร้างประสบการณ์ และความชำนาญให้เหมาะสมกับสถานการณ์
2. การพัฒนาอกระบบ ใช้ในกรณีที่จะพัฒนาข้าราชการจำนวนมาก อาทิเช่น การฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมเคลื่อนที่ หรือการร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา

จากหน้าที่ความรับผิดชอบแนวทางการพัฒนาข้าราชการ หลักฐานการวิจัย ข้อเสนอของ อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการ ตลอดจนการศึกษาดูงานการจัดการเรียนการสอนนอกระบบโรงเรียนของสถาบันต่างๆ และคำปรึกษาแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาการสอนทางไกล สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. จึงได้เริ่มพัฒนาโครงการฝึกอบรมทางไกลขึ้น และเริ่มดำเนินการฝึกอบรมทางไกล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้


1. เพื่อพัฒนาข้าราชการในส่วนภูมิภาคและข้าราชการที่ไม่มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมในห้อง ได้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติราชการ
2. เพื่อให้ข้าราชการในส่วนภูมิภาค และข้าราชการที่ไม่มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม

ในห้อง ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง เป็นระบบและต่อเนื่อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการนำวิธีการสอนทางไกลมาปรับใช้ในการฝึกอบรมข้าราชการ คือ

1. ข้าราชการได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
2. การพัฒนาข้าราชการในส่วนภูมิภาคกระทำได้อย่างทั่วถึง และทันต่อความต้องการ
3. การพัฒนาข้าราชการเป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่องตลอดชีวิตราชการ
4. ข้าราชการไม่ต้องละทิ้งหน้าที่ราชการไปเข้ารับการฝึกอบรมแบบเข้าชั้นเรียน
5. ประหยัดงบประมาณกว่าการฝึกอบรมในชั้นเรียน
6. ช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนวิทยกรที่ใช้ในการอบรมข้าราชการ

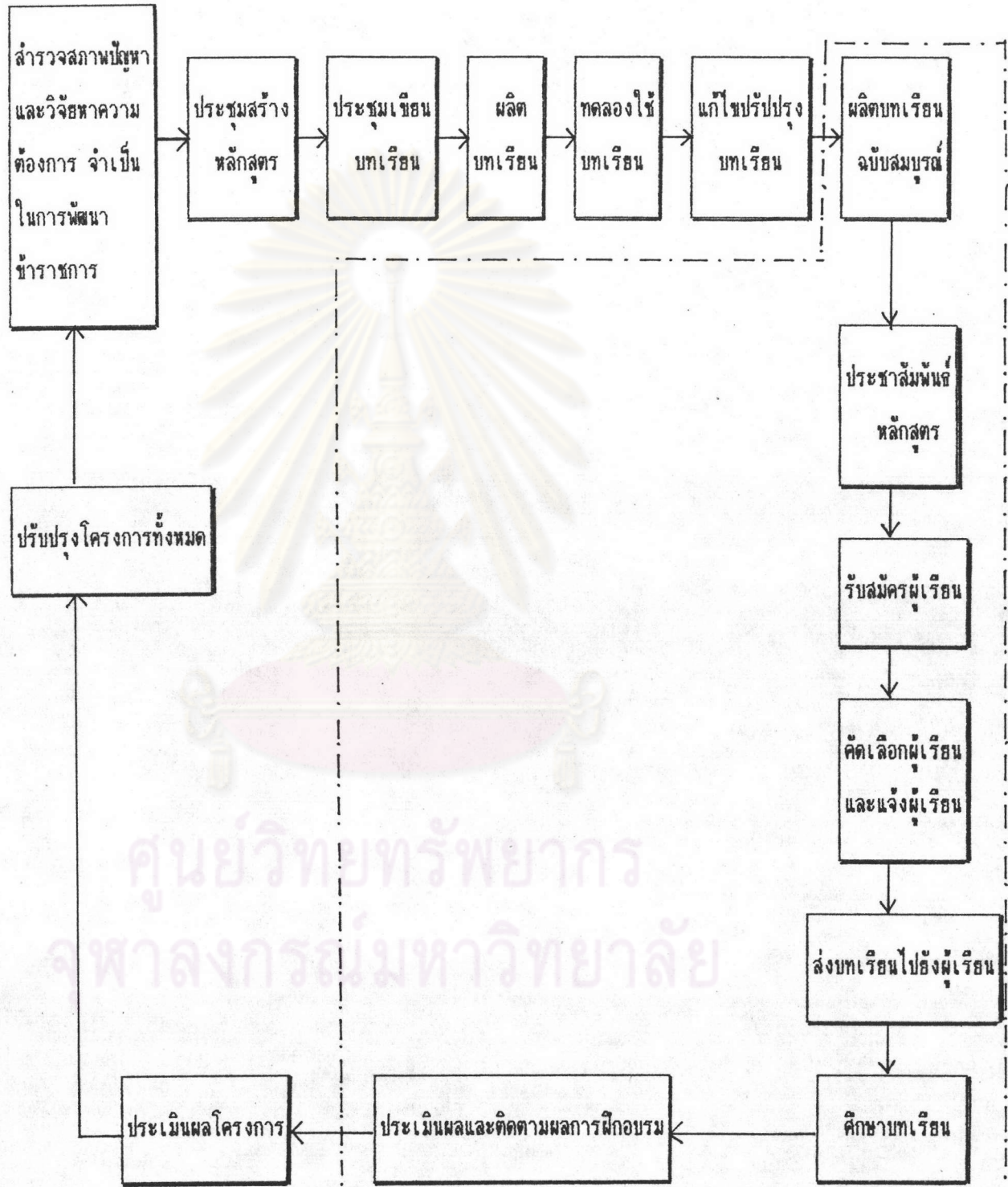
ในการดำเนินโครงการฝึกอบรมทางไกลของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานการฝึกอบรมทางไกล



ศูนย์วิทยพัทยาการ
จพาลงกรณ์มหาวิทาลัย

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานการฝึกอบรมทางไกลของผู้วิจัยพบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานการฝึกอบรมทางไกล ส่วนหนึ่งซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการผลิตบทเรียน และการทดลองใช้บทเรียน เป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง เพราะการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล และหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้น ซึ่งในการหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม

ขั้นตอนการผลิตบทเรียน หรือผลิตสื่อการเรียนประกอบด้วยขั้นตอนและกิจกรรมต่าง ๆ หลายขั้นตอน ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่

1. ศึกษาสภาพปัญหาทั่วไป
2. จัดทำโครงร่าง
3. สร้างชุดการเรียน
4. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบชุดการเรียน
5. ปรับปรุงแก้ไขชุดการเรียน
6. จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม
7. ทดสอบประสิทธิภาพชุดการเรียน
8. ปรับปรุงแก้ไขชุดการเรียน
9. ส่งพิมพ์ต้นฉบับชุดการเรียนที่สมบูรณ์

ขั้นตอนการผลิตบทเรียนนับได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ ขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรมทางไกล เพราะนอกจากความสามารถของผู้จัดกิจกรรม และความรับผิดชอบของผู้เรียน จะมีประสิทธิภาพต่อการฝึกอบรมทางไกลแล้ว คุณภาพของสื่อก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งด้วย ดังนั้นบุคลากรผู้ผลิต ชุดการเรียนจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ที่เพียงพอ จึงจะสามารถผลิตชุดการเรียนได้อย่างมีคุณภาพ

ในด้านการเข้ารับการฝึกอบรมทางไกล สถาบันฯ ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไว้ดังนี้

1. ผู้เรียนลงทะเบียนเรียนในแบบฟอร์มที่จะส่งไปยังส่วนราชการในภูมิภาคแล้วส่งแบบลงทะเบียนคืนยังสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ตามเวลาที่กำหนด

2. เมื่อผู้เรียนลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว สำนักงาน ก.พ. จะส่งคู่มือเรียนให้ผู้เรียน โดยตรงทางไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเอง

3. หากบทเรียนใดมีเทปประกอบ และผู้เรียนประสงค์จะได้รับเทปบทเรียนดังกล่าว และชำระเงินค่าเทปโดยทางธนาคารแล้ว สำนักงาน ก.พ. จะส่งเทปให้ผู้เรียนโดยตรงทางไปรษณีย์

4. เมื่อผู้เรียนศึกษาบทเรียนและปฏิบัติตามกิจกรรม ซึ่งอาจประกอบด้วยแบบฝึกหัด หรือคำถามสั้น ๆ ในแต่ละตอนแล้ว ผู้เรียนจะตรวจสอบความเข้าใจในบทเรียนวิชานั้น แล้วจะมีการทดสอบ ผู้เรียนจะต้องส่งคำตอบมายัง สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ. จะส่งบทเรียน ในวิชาต่อไปให้

5. หากผู้เรียนมีปัญหาหรือข้อสงสัยที่เกี่ยวข้องกับบทเรียน หรืองานที่ปฏิบัติอยู่ผู้เรียน สามารถส่งปัญหามาปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นมายัง สำนักงาน ก.พ.

6. เมื่อจบหลักสูตรแล้ว จะมีการทบทวนเรื่องสำคัญซึ่งจะเน้นด้านการปฏิบัติโดย สำนักงาน ก.พ. จะจัดวิทยากรไปยังภาคต่าง ๆ ซึ่งจะกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้เรียนซึ่ง อยู่ในจังหวัดตามภาคนั้น ๆ มาร่วมประชุมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และได้มีโอกาสแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

คุณสมบัติและแนวทางปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางไกล

1. มีคุณสมบัติตรงตามกลุ่มเป้าหมายของแต่ละหลักสูตร
2. สามารถศึกษาบทเรียนได้ตลอดหลักสูตรที่กำหนดไว้
3. ลงทะเบียนในแบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ. ส่งมายังส่วนราชการภูมิภาค
4. เมื่อลงทะเบียนแล้ว ผู้เรียนจะได้รับบทเรียนด้วยตนเอง และเอกสารประกอบต่าง ๆ จากสำนักงาน ก.พ. โดยตรงไปรษณีย์

5. ก่อนที่จะศึกษาบทเรียนจะมีการทดสอบ ซึ่งเรียกว่า การประเมินผลก่อนศึกษา และหลังจากศึกษาบทเรียนแล้วจะมีการทดสอบอีกครั้งหนึ่ง เรียกว่า การประเมินผลหลังการศึกษา เพื่อประเมินว่าผู้เรียนได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเพียงใด

6. การศึกษาบทเรียน ผู้เรียนควรปฏิบัติตามคำแนะนำในบทเรียน และควรศึกษาตามความสามารถของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องกำหนดเวลาให้แน่นอน

7. เมื่อจบหลักสูตรแล้ว จะมีการทบทวนเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ ๆ ซึ่งจะเน้นด้านการปฏิบัติ โดยสำนักงาน ก.พ. จะต้องส่งวิทยากรไปชี้แจงยังภาคต่าง ๆ ซึ่งกำหนดล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียนในจังหวัดตามภาคนั้น ๆ มาร่วมประชุมกัน

การประเมินผล

ก่อนจะศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ให้ผู้เข้าอบรมหรือผู้เรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน ซึ่งจะมีอยู่ในชุดการเรียนของแต่ละเล่ม เขียนคำตอบลงในกระดาษคำตอบ เขียนชื่อและเลขประจำตัว ส่งมายังสำนักงาน ก.พ. หลังจากศึกษาจบแต่ละเล่มแล้ว ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนและเขียนคำตอบลงในกระดาษคำตอบส่งมายังสำนักงาน ก.พ. เช่นเดียวกัน เมื่อสำนักงาน ก.พ. ได้รับกระดาษคำตอบของผู้เรียน และตรวจแล้วพบว่า ผู้เรียนสามารถทำได้ตามเกณฑ์ คือ 50% ขึ้นไป สำนักงาน ก.พ. จะจัดส่งชุดฝึกอบรมเล่มต่อไปให้

การรับรองผล

เมื่อศึกษาจบหลักสูตร ทำกิจกรรมตามที่กำหนดและผ่านการทดสอบตามเกณฑ์แล้ว สำนักงาน ก.พ. จะส่งประกาศนียบัตรมาให้ เพื่อรับรองว่าผู้เรียนได้ผ่านหลักสูตรนั้น ๆ แล้ว พร้อมทั้งจะแจ้งหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาโดยตรงต่อไป

หากผู้เรียนไม่สามารถผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ในครั้งแรก สำนักงาน ก.พ. จะส่งแบบทดสอบให้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ผู้เรียนได้ทดสอบอีกครั้ง แล้วให้ผู้เรียนส่งกระดาษคำตอบคืนสำนักงาน ก.พ. ตามเวลาที่กำหนด หากสอบผ่านก็จะแจ้งหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาของผู้เรียนโดยตรง แต่ถ้ายังไม่ผ่านก็ถือว่าผู้เรียนไม่มีสิทธิ์ที่จะศึกษาชุดฝึกอบรมหลักสูตรนี้ต่อไป

การดำเนินการฝึกอบรมทางไกล ของสำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการเรื่อยมา โดยยึดแนวคิดระบบเปิด ในการดำเนินงานกล่าวคือ เปิดหลักสูตรเพื่อสนองความต้องการ สนองความจำเป็นของข้าราชการทุกสายงาน เปิดสถานที่เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกแห่ง เปิดเวลา เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ โดยไม่จำกัด เปิดวิธีการ โดยให้มีวิธีการเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้โดยใช้สื่อวิทยุ วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ (สมโภชน์ นนคุณ, จินตนา บิลมาศ, 2534)

จากการที่ได้ศึกษาการวิจัยของ จินตนา บิลมาศ และคณะ (2532) พบว่า การดำเนินการโครงการฝึกอบรมทางไกลยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพราะสาเหตุในด้านความไม่

พร้อมของชุดฝึกอบรมทางไกล ที่ไม่สามารถผลิตให้เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องจากผู้เขียนไม่มีเวลาในการเขียน จึงเป็นเหตุให้การดำเนินงานของโครงการฝึกอบรมทางไกล ไม่บรรลุผลตามแผนและได้พบปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งว่า เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีความสามารถ มีประสบการณ์ในการเขียนและทำงานในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องยังมีจำนวนน้อย นอกจากนี้ยังได้พบว่า ในด้านคุณภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ เพราะเนื้อหาบางชุดวิชาไม่ครอบคลุมขาดความต่อเนื่อง เนื้อหาไม่ละเอียด ภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสมกับระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กิจกรรม คำสั่งไม่ชัดเจน กิจกรรมน้อยเกินไป

สรุปปัญหาและอุปสรรคของโครงการฝึกอบรมทางไกล ในด้านชุดฝึกอบรมทางไกล เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ชุดฝึกอบรมยังไม่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
2. การผลิตชุดฝึกอบรมไม่สามารถผลิตให้เสร็จตามกำหนดเวลา
3. ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการสร้างชุดฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องยังมีจำนวนน้อย

การกำหนดหัวข้อเพื่อการวิจัย

จากการได้ศึกษาความเป็นมา สภาพปัญหาและอุปสรรคของโครงการฝึกอบรมทางไกล สำนักงาน ก.พ. ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความต้องการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้เห็นคุณค่าและความสำคัญของสื่อชุดฝึกอบรมทางไกลเป็นอย่างดี โดยเฉพาะชุดฝึกอบรมทางไกลที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการได้อย่างทั่วถึง แม้จะอยู่ในท้องถิ่นทุรกันดารที่ห่างไกลความเจริญและเป็นสื่อที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า อีกทั้งยังเป็นสื่อหลักที่ใช้ในการฝึกอบรมทางไกล ของสำนักงาน ก.พ. อีกด้วย

จากเหตุผลในด้านความต้องการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีประสิทธิภาพประกอบกับเป็นเรื่องซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจและมีความรู้พื้นฐาน เนื่องจากเคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลและเคยรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการสร้างสื่อชุดฝึกอบรมทางไกลมาก่อน ดังนั้นในการกำหนดหัวข้อเพื่อทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเรื่อง การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล และในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกเรื่องศิลปะการให้บริการในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีเหตุผล

ดังนี้คือ

1. เป็นเรื่องที่อยู่ในความต้องการของหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ โครงการฝึกอบรมทางไกลและอบรมพิเศษ ของสำนักงาน ก.พ.
2. เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลและนโยบาย ก.พ. เรื่องการพัฒนากำลังคนในภาครัฐ อันได้แก่ ข้าราชการให้ปฏิบัติราชการ บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. เป็นเรื่องที่ไม่มีความเคยจัดทำมาก่อน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่อง ศิลปะการให้บริการ ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานดังนี้คือ

1. ชุดฝึกอบรมทางไกลที่สร้างขึ้น สามารถใช้ฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80
2. ผลการทดสอบก่อนและหลังการเรียนของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า ผลการทดสอบหลังการเรียนได้ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อดำเนินการสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องศิลปะการให้บริการ ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ ประกอบด้วย 4 หน่วยย่อยดังนี้

หน่วยที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ

หน่วยที่ 2 มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ

หน่วยที่ 3 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

หน่วยที่ 4 การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรการและ
บริการทั่วไปของส่วนราชการประจำจังหวัดนครปฐม ระดับ 1-3 จำนวน 23 ส่วนราชการได้
มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรการและ
บริการทั่วไปของส่วนราชการประจำจังหวัดนครปฐม ระดับ 1-3 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ
เท่านั้น ทั้งนี้เพราะข้าราชการระดับ 4 ขึ้นไป จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบปฏิบัติในฐานะหัวหน้า
หน่วยงานระดับแผนก ซึ่งมีลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

4.1 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล

4.2 ผลการทดสอบก่อนและหลังการเรียนชุดฝึกอบรมทางไกล

5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่

5.1 แบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนชุดฝึกอบรม

5.2 แบบทดสอบท้ายหน่วยบทเรียน

5.3 แบบประเมินคุณภาพชุดฝึกอบรมสำหรับผู้เชี่ยวชาญและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรม-

ทางไกล

6. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมทางไกล สำหรับผู้เข้าอบรมที่
ไม่มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมในห้อง หรือไม่มีโอกาสพบกับวิทยากรผู้สอน ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง
โดยไม่จำกัดว่าผู้เข้าอบรมจะอยู่ในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงไม่มีการ
ควบคุมเรื่องพื้นที่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

7. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทเอกสาร

แต่เพียงอย่างเดียว เนื่องจาก

- 7.1 สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ไปถึงผู้เรียนได้ครอบคลุมทั่วประเทศ แม้จะอยู่ในท้องถิ่นธุรการ
- 7.2 สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า ทุกสถานการณ์
- 7.3 สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อหลักที่ใช้ในการฝึกอบรมทางไกล

ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเรื่องศิลปะการให้บริการมาก่อน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้คำบางคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ชัดเจนและผู้อ่านเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอให้คำจำกัดความของคำเหล่านั้น ดังนี้

การสร้าง หมายถึง การจัดทำชุดฝึกอบรมทางไกล ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์โดยการศึกษาข้อมูลจากของเดิม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง สื่อหลักที่ใช้ในการฝึกอบรมทางไกล อันได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ในที่นี้หมายถึง เอกสาร เรื่องศิลปะการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามเนื้อหา ขั้นตอนที่ได้รับรู้ไว้ และเพื่อให้ผู้รับการอบรม เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ องค์กรประกอบของชุดฝึกอบรมที่สำคัญคือ รายละเอียดวิชาวิธีการศึกษาแบบประเมินผลก่อนการเรียน บทนำ เนื้อหา กิจกรรม แบบประเมินผลหลังการเรียน

ศิลปะการให้บริการ หมายถึง ชุดวิชาในหลักสูตรความรู้พื้นฐานการปฏิบัติงานธุรการ มีประเด็นเนื้อหา คือ

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ
2. มนุษยพฤติกรรมในการให้บริการ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ

4. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ข้าราชการพลเรือน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการและบริการทั่วไป ระดับ 1-3 ของส่วนราชการประจำจังหวัดนครปฐม 23 ส่วนราชการ

การฝึกอบรมทางไกล หมายถึง การฝึกอบรมด้วยตนเองเป็นการฝึกอบรมนอกห้องเรียน โดยการใช้สื่อเอกสาร เป็นหลักในการฝึกอบรม มีการประเมินผลการเรียนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ โดยการสื่อสารทางไปรษณีย์

ประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพของชุดฝึกอบรม ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถตอบคำถามในแบบทดสอบท้ายหน่วยการเรียนรู้และในแบบประเมินผลหลังการเรียนชุดฝึกอบรมได้ถูกต้องมากที่สุดตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

"80 ตัวแรก" หมายถึง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 ของคำตอบที่ผู้เรียนทำแบบทดสอบท้ายหน่วยการเรียนรู้ได้ถูกต้อง

"80 ตัวหลัง" หมายถึง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 ของคำตอบที่ผู้เรียนทำแบบทดสอบหลังการเรียนชุดฝึกอบรมได้ถูกต้อง

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ข้อจำกัดด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นการวิจัยที่ไม่สามารถควบคุมทัศนคติ ความสนใจ บรรยากาศการเรียนรู้ และอารมณ์ของผู้เรียนได้ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่กลับมาไม่ครบตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยเก็บได้เพียงร้อยละ 85.94 หรือ 55 คน จากจำนวนที่กำหนดไว้ 64 คน

2. ข้อจำกัดด้านเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เหมาะสำหรับใช้กับกลุ่มข้าราชการพลเรือน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรการและบริการทั่วไป ระดับ 1-3 เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ชุดฝึกอบรมทางไกล ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการได้อย่างมีคุณภาพ
2. ได้ชุดฝึกอบรมทางไกลที่มีมาตรฐานสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลในเรื่องอื่น ๆ ทั้งในส่วนของสำนักงาน ก.พ. และส่วนราชการอื่น ๆ ต่อไปได้เป็นอย่างดี
3. ช่วยสนับสนุนบทบาทหน้าที่และนโยบายของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ. ในด้านการพัฒนาสื่อฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางพัฒนาข้าราชการและประสานการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาข้าราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย