บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงก่อให้เกิดโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติ ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาบุคคลให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้นในด้านต่าง ๆ โดยมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาประชาชนให้มีคุณค่าในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น มีสุขภาพดี มีการศึกษาดี มีความรู้ดี มีคุณธรรม มีจิตใจดี และมีทักษะที่เหมาะสมกับความต้องการของระบบเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรให้มีความรู้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือโครงการ หรือกิจกรรมแต่ละกิจกรรมขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันหน่วยงานภาคเอกชนโดยทั่วไปให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก เพราะหน่วยงานทุกหน่วยงานมุ่งหวังที่จะให้กิจการดำเนินไปด้วยความก้าวหน้า และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของการที่จะไปถึงเป้าหมายขององค์กร คือ บุคลากรในหน่วยงาน เพราะหากหน่วยงานใดมีกำลังคนที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นจำนวนมาก ย่อมช่วยให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อย รวดเร็ว และประหยัด ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารที่รอบคอบ จึงพยายามสะสมกำลังคนทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงไว้ในหน่วยงาน และในขณะเดียวกันก็ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีขีดความสามารถต่ำให้เหลือน้อยที่สุด ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรของตนอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

ตามที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้ศึกษาความสนใจและความเข้าใจของนักบริหารทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าการฝึกอบรมและการประชุมสัมมนานั้น เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด และใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะแต่ละหน่วยงานต่างก็มีจุดมุ่งหวังที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้เข้ารับการอบรมมี

ความรู้ ทัศนคติ และความสามารถที่สูงขึ้น ทำประโยชน์ให้กับตนเอง องค์กร หรือหน่วยงานได้มากขึ้น (สมพร ศิลป์สุวรรณ์, 2530) และหลักสูตรที่หน่วยงานภาคเอกชนหลาย ๆ หน่วยงานให้ความสนใจ และสนับสนุนให้มีการจัดการฝึกอบรมอย่างกว้างขวาง คือ หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และหลักสูตรที่ได้รับความนิยมจากหน่วยงานภาคเอกชนเป็นอันดับ 1 ได้แก่ หลักสูตรประเภทโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งอยู่ในกลุ่มของโปรแกรมไมโครซอฟท์วินโดว์ 95 ในโปรแกรมกลุ่มนี้จัดเป็นโปรแกรม สำหรับงานในสำนักงานอัตโนมัติที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน

สำหรับวัตถุประสงค์ของการนำสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในหน่วยงานนั้น เพื่อว่าจะได้ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ หาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ และเผยแพร่ข้อมูลเหล่านี้ให้ผู้อื่นได้ทราบ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการนำสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ คือ

1. เพื่อต้องการความสะดวกในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อต้องการให้ได้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อลดปริมาณคนงาน และปริมาณงานทางด้านสารสนเทศ
4. เพื่อต้องการความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อที่จะได้ขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของสำนักงานส่วนใหญ่ในปัจจุบันนับว่ายังสามารถดำเนินการได้ แต่ก็ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดดังที่ต้องการ เช่น ยังไม่มีประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็วที่สุด และประหยัดที่สุดอย่างที่หวังไว้ โดยเฉพาะในสำนักงานขนาดใหญ่ที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ปริมาณงานเพิ่มขึ้นมากมาย ย่อมประสบปัญหาบางอย่างที่ระบบสำนักงานแบบเดิม ไม่สามารถตอบสนองได้เพราะเกิดจากหลายสาเหตุที่ต้องปรับปรุง เช่น งานเอกสารที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มีหลักฐานเอกสารที่สำนักงานต้องเก็บไว้ได้เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ทั้งเอกสารที่ต้องใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง และใช้ตอบ-รับ จากภายนอก ปัญหาที่สืบเนื่องจากจำนวนเอกสารที่เพิ่มขึ้นก็คือ การสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการเก็บเอกสารจำนวน มากมาย และเสียเวลาส่วนใหญ่ไปกับการค้นหาการเก็บคืน อันส่งผลให้ผู้บริหารไม่สามารถได้ข้อมูลที่จะนำมาตัดสินใจได้ทันการ ซึ่งเกิดผลเสียอย่างประมาณค่าไม่ได้ ดังนั้นเมื่อจำนวนเอกสารเพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจึงลดลง ดังนั้นเมื่อฝ่ายบริหารต้องการให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการจ้างแรงงานเพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลให้ค่าใช้จ่ายรวมในการจัดการเอกสารของบริษัท เพิ่มสูงขึ้นโดยไม่จำเป็น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เริ่มมีความเป็นไปได้ และคล่องตัวมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ สามารถนำเครื่องมือทันสมัยมาใช้ในสำนักงาน ทำให้ราคาของอุปกรณ์สำนักงานระบบอีเล็คทรอนิคส์ มีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนั้น เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้ถูกพัฒนาขึ้นมามาก จนสามารถช่วยด้านการจัดการภายในสำนักงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพขึ้นอีกหลายเท่ากว่าระบบที่เคยใช้มาก่อน เช่น คอมพิวเตอร์เทเล็กซ์ ระบบเก็บเอกสารอีเล็คทรอนิคส์ เครื่องสั่งงานอัตโนมัติ เวิร์ดโพรเซสเซอร์ ฯลฯ ดังนั้น ถ้าหากยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงระบบสำนักงานใหม่แล้ว ย่อมจะมีผลกระทบไปถึงประสิทธิภาพของบริษัท

จากสาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ถ้ามีหน่วยงานบริหารงานสำนักงานที่ดีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ราบรื่นซึ่งหน่วยงานบริหารสำนักงานนี้ จะเป็นหน่วยงานกลาง ที่สนับสนุนผู้บริหารในการวางแผน วินิจฉัยสั่งการ ควบคุมงาน และให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานต่าง ๆ หน่วยงานนี้จะเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อสัมพันธ์ และให้บริการสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ทั่วทั้งองค์กรให้มีการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันได้ ซึ่งการบริหารงานสำนักงานมีขอบเขต ดังนี้

1. เป็นงานประเภทให้บริการแก่หน่วยงานในองค์กร ทั้งที่เป็นงานหลัก (line) และงานที่เป็นฝ่ายช่วยอำนวยการหรือที่ปรึกษา (staff)
2. เป็นงานให้บริการในสำนักงานที่สัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกขององค์กร
3. เป็นงานที่ไม่อาจคำนวณหากำไรได้โดยตรง
4. เป็นงานที่มีลักษณะเป็นงานธุรการหรืองานเอกสาร
5. เป็นงานที่มีลักษณะหน้าที่สอดแทรกในงานที่เป็นหน้าที่หลักขององค์กร และงานทุกประเภทที่เป็นหน้าที่หลักขององค์กร
6. เป็นงานบางอย่างที่มีลักษณะเป็นงานในเชิงควบคุมการบริหาร

ลักษณะงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของงานสำนักงานคือ งานธุรการหรืองานเอกสาร ดังนั้นการจัดการงานธุรการ จึงควรจัดเป็นศูนย์ปฏิบัติงานเอกสารหรือเป็นศูนย์ที่เก็บข้อมูล ซึ่งขอบข่ายที่ปฏิบัติโดยทั่วไป มีดังต่อไปนี้

1. รับ - ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภท และจัดส่งหนังสือเอกสาร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. กรอกแบบฟอร์มและร่างหนังสือโต้ตอบง่าย ๆ
3. ตรวจทานความถูกต้องของตัวเลข และตัวหนังสือ ตรวจเอกสารหลักฐาน และคัดลอกรายการต่าง ๆ
4. พิมพ์และคัดสำเนาหนังสือเอกสาร
5. ช่วยรวบรวมข้อมูลและสถิติทั่วไป
6. ช่วยทำบันทึก ย่อเรื่อง
7. ช่วยจัดเตรียมและให้บริการในเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์
8. ช่วยติดต่อ อำนวยความสะดวก
9. ทำทะเบียนและเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักงาน
10. ช่วยติดตาม รวบรวม และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
11. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ สมชาย หิรัญกิตติ ได้แยกประเภทบุคลากรที่ทำงานธุรการนี้ เป็นเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดและเจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานต่าง ๆ ตามขอบข่ายงานที่กำหนดไว้ข้างต้น ดังนั้นเพื่อความสะดวก ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเหล่านี้ หน่วยงานส่วนใหญ่จึงหันมาให้การสนับสนุนการทำงานในด้านงานธุรการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณานำโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาใช้ในงานสำนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง และโปรแกรมที่ได้รับความนิยมจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในการทำงานด้านงานธุรการคือ โปรแกรมไมโครซอฟท์วินโดว์ 95 ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้งานบนระบบวินโดว์แทนระบบปฏิบัติการดอส ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถใช้สร้างงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โปรแกรมที่นิยมใช้ เช่น Microsoft Excel Word Access และ Power Point เป็นต้น

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทั้งของคนและงานหลาย ๆ หน่วยงาน จึงได้จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรโปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้

วิธีการดำเนินจัดการฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ จึงแตกต่างจากการฝึกอบรมในหลักสูตรทั่ว ๆ ไป คือ ลักษณะการฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์จะมีลักษณะเป็นการฝึกอบรมแบบการประชุมเชิงปฏิบัติงาน (Workshop) ซึ่งจัดเป็นเทคนิคการจัดการฝึกอบรมอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และมีประสบการณ์ โดยเน้นหนักในการนำทฤษฎีที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ น้อย ศิริโชติ (2524) ได้ให้ความหมายของการประชุมเชิงปฏิบัติการไว้ว่า เป็นการฝึกอบรมที่ประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่ายที่มีปัญหาและความสนใจตรงกัน ร่วมปรึกษากับผู้ชำนาญการหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เหมาะสม เพื่อที่จะหาความรู้ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ โดยการศึกษาเป็นกลุ่ม และใช้เวลาในการศึกษาหลายวัน และ สมคิด แก้วสนธิ และ สุนันท์ ปัทมาคม (2524) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นการจัดประชุม ในลักษณะที่ให้ผู้เข้าร่วมประชุมฝึกอบรมได้มีโอกาสลงมือ ปฏิบัติบทบาทของผู้เข้าร่วมประชุมมีมาก แต่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประชุม เนื้อหาสาระของการประชุม ผู้อำนวยการประชุมเป็นผู้ดูแลการประชุมให้เป็นไปตามตาราง และแผนที่กำหนดไว้ ส่วนการทำงานและผลงานจะได้มาจากการปฏิบัติงาน และการเสนอของผู้เข้ารับการอบรม และการประชุมปฏิบัติที่เน้นการปฏิบัติ ควรมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลุ่มละไม่เกิน 31 คน

ประหยัด จิระวรพงศ์ (2525) สรุปว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นการฝึกอบรมแบบผสมผสานระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้เกิดประสบการณ์ตรงแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี โดยที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกันโดยตรง หรือมีส่วนร่วมกันตั้งแต่ต้นจนกระทั่งถึงขั้นสุดท้าย เพราะต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกัน ความสำเร็จของการประชุมเชิงปฏิบัติการจึงขึ้นอยู่กับความสนใจ ความเต็มใจ ความสามารถ และความคิดสร้างสรรค์ของสมาชิกด้วยกัน รวมทั้งปัจจัยที่ได้จัดเตรียมไว้ เช่น เวลา สถานที่ วิทยากร เป็นต้น

การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ มีจุดสำคัญที่ควรตระหนัก คือ ประสบการณ์และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมพอเหมาะ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการฝึกอบรมทักษะจะต้องสมบูรณ์ และองค์ประกอบทั้งสามจะต้องสัมพันธ์กัน (ศูนย์นิเทศและฝึกอบรมอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2532) และเนื่องจากการประชุมเชิงปฏิบัติการนี้เป็นเทคนิคการประชุมแบบหนึ่ง ที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงประการหนึ่งในการจัดประชุมลักษณะนี้คือ การคำนึงถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะของการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้สามารถนำหลักการเหล่านี้ไปช่วยในการจัดดำเนินการต่าง ๆ ของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการได้

อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ คน และการจัดการ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหรือค่าลงทุนในการฝึกอบรม คำถามที่ผู้จัดการฝึกอบรมต้องตอบคือ การฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และประโยชน์ตามที่คาดหวังหรือไม่ ในอดีตการตอบปัญหาดังกล่าวนี้อาจไม่มีความจำเป็น เพราะคนโดยทั่วไปเชื่อว่าการศึกษาและการอบรม มีประโยชน์ในตัวของมันเองตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันคำตอบต่อปัญหาดังกล่าวนี้ ต้องการคำตอบที่ชัดเจนมากกว่าความเชื่อ กล่าวคือ ต้องการข้อมูลเชิงประจักษ์ แนวโน้มดังกล่าวนี้เกิดขึ้นเพราะการฝึกอบรมมีการจัดทำกันมากขึ้น มีการแข่งขันกันมากขึ้น และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสูงขึ้น ความจำเป็นในการพิสูจน์ว่าการฝึกอบรมคุ้มค่าและมีประโยชน์จริง จึงมีมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้จึงก่อให้เกิดความต้องการในการประเมินผลการฝึกอบรม

โครงการฝึกอบรมใด ๆ ก็ตามเมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องหาข้อมูลมายืนยันหรือพิสูจน์ให้เห็นว่า การดำเนินงานของโครงการได้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือประสบความล้มเหลวมากน้อยเพียงใด การดำเนินงานเหล่านั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการประเมินโครงการทั้งสิ้น (สมปัติ สุวรรณพิทักษ์, 2531) การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการฝึกอบรม และนับว่าเป็นกระบวนการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นทั้งวิทยาศาสตร์ และศิลปะที่

ผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของการฝึกอบรม (นาถ พันธุนาวิน, 2529) การประเมินผลโครงการย่อมจะนำไปสู่การปรับปรุงโครงการทุกระดับ ทำให้การประเมินผลเป็นที่ยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะในการบริหารโครงการ เพราะการประเมินผลโครงการเป็นระบบย่อยของการวางแผน และการบริหารโครงการ ผลที่ได้จากการประเมินโครงการ จะทำให้ผู้บริหารโครงการทราบจุดเด่น และจุดด้อยของโครงการ ส่งเสริมจุดเด่น และแก้ไขปัญหาในจุดด้อยของโครงการได้ทันท่วงที (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2528) การประเมินการฝึกอบรมได้ประยุกต์หลักการ และวิธีการมาจากการประเมินโครงการทั่วไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินโครงการทางการศึกษา กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้นสัมฤทธิผลตามต้องการเพียงไร จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงโครงการ และประการสำคัญคือ เป็นเครื่องมือช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (วุฒิชัย จำนงค์, 2522)

การประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินกระบวนการฝึกอบรม และประเมินผลรวมของการฝึกอบรม ซึ่งทำได้หลายรูปแบบคือ ประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่าง การประเมินผลการฝึกอบรมอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลด้วยการสังเกตสภาพทั่ว ๆ ไป และใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่โดยประเมินผลได้ในบางเรื่อง ซึ่งในบางเรื่องที่ว่านั้นอาจจะมีการผิดพลาดขึ้นได้ จึงไม่ควรให้เกิดขึ้นอย่างยิ่งในองค์กรภาคเอกชน ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร แต่ละองค์กรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม โดยมีรูปแบบการประเมินผลที่แตกต่างกันไป เพื่อที่จะได้ทราบผลจากการฝึกอบรมว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดในแต่ละหลักสูตร และในหลายองค์กรได้จัดให้มีหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับด้านเอกสารและข้อมูลคือ หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะจัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายใน และส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัท ดังนั้นการประเมินผลการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาวิชา และวิธีดำเนินการฝึกอบรมที่คล้ายคลึงกันคือ เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ในแต่ละองค์กรจะมีการประเมินผลการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้แตกต่างกันไป ซึ่งตามหลักการแล้วการประเมินผลจะมีหลายรูปแบบ เช่น การประเมินในด้านมิติวัตถุประสงค์จะแบ่งเป็น รูปแบบการประเมินโดยเน้นการตัดสินใจ (Decision - Oriented Evaluation) ของ Tyler Provus เพื่อ

เป็นสาระสนเทศสำหรับผู้บริหาร และ Stufflebeam and Other (CIPP MODEL) และรูปแบบการประเมินโดยเน้นการตัดสินคุณค่า (Value - Oriented Evaluation) ซึ่งเป็นกระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน เช่น ของ Scriven และทั้ง 2 รูปแบบนี้ยังแบ่งเป็นมิติวิธีการประเมินออกเป็น 2 ส่วนคือ วิธีเชิงระบบ (Systematic Approach) และวิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic Approach) ซึ่งนักทฤษฎีการประเมินได้เสนอรูปแบบ และแนวทางการประเมินโครงการไว้รวบรวมได้ทั้งสิ้น 22 รูปแบบ (อ้างถึงในศิริชัย กาญจนวาสี, 2536) ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการประเมินผล การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นเกณฑ์กลางแสดงขั้นตอนการประเมินผลที่ทุก ๆ หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ ผู้วิจัยจึงเลือกรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Donald L. Kirkpatrick ซึ่งจัดอยู่ในรูปแบบการประเมินโดยเน้นการตัดสินคุณค่าโดยใช้วิธีเชิงระบบ มาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยด้วยเหตุผลที่ว่า

1. รูปแบบการประเมินนี้ เป็นการประเมินหลังการฝึกอบรมครบทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการประเมินปฏิกิริยา การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ซึ่งหากใช้รูปแบบนี้แล้วทำให้ทราบได้ว่า เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานในหน่วยงานเดิมของตนนั้น ได้นำเอาความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานเพียงใด มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน หรือผู้เกี่ยวข้อง หรือองค์กรอย่างไร

2. รูปแบบการประเมินนี้ เป็นรูปแบบที่นำมิติวัตถุประสงค์มาใช้ เพื่อให้ทราบถึงคุณค่าของโครงการฝึกอบรม ว่าการฝึกอบรมแต่ละครั้งนั้น ได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่

3. รูปแบบการประเมินนี้ เป็นรูปแบบที่นำมิติวิธีการระบบ ซึ่งเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการเก็บข้อมูล และมีการใช้เครื่องมือตามแบบมาตรฐานในการเก็บข้อมูล มีการวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการที่กำหนด และสรุปผลการประเมินตามเกณฑ์ที่ประกาศไว้ล่วงหน้า

ความสำคัญและความจำเป็น ในการจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชนตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดของ Donald L. Kirkpatrick มาใช้ในการพัฒนารูปแบบ และเกณฑ์ในการประเมินผลการฝึก

อบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชน เพราะรูปแบบและเกณฑ์ในการประเมินผล เป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการประเมินผล และเกณฑ์กลางซึ่งเป็นรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในการประเมินผล เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ ในการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชนในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เกี่ยวกับรูปแบบการประเมินผลการฝึอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน

2. เพื่อนำเสนอรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยนี้มุ่งพัฒนารูปแบบการประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเกณฑ์กลางที่แสดงขั้นตอนการประเมินผลที่ทุก ๆ หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้

2. การตัดสินเพื่อสรุปความเหมาะสมของรูปแบบการประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน จากความเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ถือว่าข้อความที่มีความเหมาะสมต้องมีค่ามัธยฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 (หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด) และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์น้อยกว่า 1.50 (หมายถึง มีความสอดคล้องกันสูงถึงสูงมาก)

คำจำกัดความในการวิจัย

1. รูปแบบ หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานหนึ่ง ๆ ซึ่งช่วยในการจัดระบบความคิด เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติ

2. รูปแบบการประเมินผล หมายถึง คำอธิบายที่แสดงขั้นตอน และองค์ประกอบของการประเมินโครงการฝึกอบรม ซึ่งครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการประเมิน และวิธีการประเมิน

3. องค์ประกอบของการประเมินโครงการ หมายถึง รายละเอียดของสิ่งที่จะประเมินวิธีการที่ใช้ในการประเมิน ผู้ประเมินโครงการ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน และช่วงเวลาที่ประเมิน

4. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การฝึกอบรมที่มีจุดประสงค์ที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีปัญหาคล้ายคลึงกันในการปฏิบัติงาน เกิดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยมีรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นในการปฏิบัติมากกว่าเน้นในด้านทฤษฎี โดยมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ

5. การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการพิจารณาตัดสินประเมินค่า หรือผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด โดยเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยพิจารณาจากปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การปฏิบัติ การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของผลงาน

6. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หมายถึง การฝึกอบรมในหลักสูตรคอมพิวเตอร์ ที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เบื้องต้น และการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมประเภทที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีผู้เชี่ยวชาญทางด้านการฝึกอบรมในหลักสูตรคอมพิวเตอร์เป็นผู้ให้คำแนะนำ

7. รูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หมายถึง แบบแผนในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการประเมินและเกณฑ์การประเมิน

8. หน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง บริษัทหรือหน่วยงานหรือองค์การธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการเพื่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด โดยรัฐให้ความคุ้มครองสิทธิ์ และไม่เข้ามาควบคุมหรือยุ่งเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจนั้น

9. งานธุรการ หมายถึง งานที่ทำเกี่ยวข้องกับระบบเอกสารทั้งหมด นับตั้งแต่งานรับ-ส่งหนังสือ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โต้ตอบจดหมาย จัดเก็บเอกสาร และค้นหาเอกสาร การจัดพิมพ์ และบริการจัดสำเนา เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หน่วยงานภาคเอกชนในกลุ่มบริษัทโฆษณา กลุ่มบริษัททางด้านการเงินการธนาคาร กลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมรถยนต์ กลุ่มบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มบริษัทก่อสร้าง

2. รูปแบบการประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้ใช้กับหลักสูตรประเภทโปรแกรมสำเร็จรูป คือ โปรแกรมในกลุ่ม Microsoft Group

3. แนวทางที่ใช้ในการประเมิน ยึดการประเมินแบบ Training Approach ของ Donald L. Kirkpatrick ซึ่งแบ่งการประเมินผลการฝึกอบรมเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ปฏิกิริยา (Reaction)

3.2 การเรียนรู้ (Learning)

3.3 พฤติกรรม (Behavior)

3.4 ผลที่เกิดต่อองค์กร (Results)

4. การกำหนดรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับหน่วยงานภาคเอกชน ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชน

5. การนำเสนอรูปแบบการประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับภาคเอกชน ผู้วิจัยนำเสนอเป็นรูปแบบของขั้นตอนและคำอธิบาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชน

2. เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการฝึกอบรม ให้กับผู้บริหาร และผู้จัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชน

3. เป็นแนวทางให้หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับภาคเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สามารถควบคุมคุณภาพการจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับภาคเอกชนได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น