

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การปฏิรูประบบราชการภาครัฐแนวใหม่ เริ่มใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน ปัจจุบันรัฐบาลต้องการให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ประกอบการทำงาน เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา และโปร่งใส ข้าราชการจะต้องสามารถปฏิบัติงานแบบเบ็ดเสร็จและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง (One Stop Service) โดยเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ข้าราชการหรือบุคลากรภาครัฐจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT : Information and Communication Technology)

การปฏิรูประบบราชการภาครัฐแนวใหม่ ได้กำหนดแนวทางไว้ประการหนึ่ง คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานมากขึ้น เน้นการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวงสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วประเทศ โดยจะต้องจัดบริการพื้นฐานของรัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายในปี 2549 (กรมประชาสัมพันธ์ 2545 : 113)

ปัจจุบันได้มีการร่างกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะที่ 2 พ.ศ. 2544 - 2553 หรือเรียกว่านโยบาย IT 2010 ของรัฐบาล ซึ่งมีกลยุทธ์การพัฒนา 5 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบหลักหนึ่งที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักตรวจราชการและติดตามประเมินผลสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ คือ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (e-Education) ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร ได้กล่าวไว้ว่าความตอนหนึ่งว่า ...วันนี้ประเทศไทยเราได้มีการใช้ ICT กันอย่างมากพอสมควรแต่กระจัดกระจายยังขาดพลังแห่งการใช้เพื่อเกิดประโยชน์กับสังคม หรือเตรียมตัวเราเองเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมฐานความรู้ยังเป็นระบบไม่ได้... (กรมประชาสัมพันธ์ 2545 : 112) ผกา ว่องนาวิ (2545 : 1)

ได้กล่าวไว้ว่า ภายใต้ภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี องค์การจำเป็นต้องสนองตอบความก้าวหน้าให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งตามทฤษฎีองค์การแล้วองค์ประกอบขององค์การมีสองส่วน คือ งาน และคน งานนั้นเป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินการให้สำเร็จ แต่การที่จะดำเนินการให้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยคนเป็นผู้ปฏิบัติ การพัฒนางานจะต้องพัฒนาคนก่อน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544 : 26) ที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาองค์กรทั้งระบบจะประสบผลสำเร็จได้นั้น กระบวนการที่สำคัญ คือ การปฏิรูบบุคลากรที่มีอยู่ให้มีศักยภาพสูงสุด พร้อมทั้งจะเข้าสู่ระบบ โครงสร้างใหม่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาดนเองอย่างต่อเนื่อง และขยายไปสู่ทีมงาน ร่วมกันสร้างเครือข่ายการพัฒนาให้เข้มแข็ง โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคนเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพ ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา

จากการศึกษาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดนและการคุ้มครองทางสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงโดยการปฏิรูปการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ยกระดับทักษะฝีมือคนไทยให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับภารกิจภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถคิดเป็น ทำเป็น มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย และความรับผิดชอบ สามารถพัฒนาดนเองตามธรรมชาติให้เต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาความรู้และวัฒนธรรมการเรียนรู้ไปจากเดิมที่คุ้นชินกับการบอกความรู้จากผู้ให้ความรู้ และบุคลากรเคยชินกับการรับและจำความรู้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องในองค์กร และต้องปรับกระบวนการทัศนในการพัฒนาให้ความรู้ที่เหมาะสม ที่สมค่าอย่างมีอาชีพสอดคล้องกับโลกปัจจุบันและอนาคต เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะเป็นบุคคลแห่งการมีวินัย ใฝ่รู้ คิดวิเคราะห์อย่างชาญฉลาด ศึกษาค้นคว้าต่อเนื่อง ตลอดจนมีทักษะในการแสวงหาองค์ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในยุคของสังคมแห่งการเรียนรู้ อันประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ โดยนำกิจกรรมที่หลากหลายมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อที่จะกระตุ้นให้บุคลากรหาความรู้จากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ชำนาญการจากสภาพแวดล้อมใกล้ตัว เช่น สื่อ นวัตกรรมที่หลากหลาย จากการร่วมมือช่วยเหลือจากเพื่อนช่วยเพื่อน การแสวงหาคำตอบด้วยตนเอง มีการคิดค้นหาวิธีและทดลองใช้เทคนิคใหม่ ๆ จนสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถตอบสนอง

ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า มนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต

การเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคมทางด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและหลากหลาย ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินงานในองค์กร บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กรและบุคลากร สำนักตรวจราชการและติดตามประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการตรวจราชการของกระทรวงศึกษาธิการ ในการนำทางให้การศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือจะทำให้การศึกษาดำเนินไปอย่างเชิงซ้ำ การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาโดยภาพรวมเป็นอย่างมาก (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล 2542 :272) ได้กล่าวว่า การเตรียมบุคลากรให้พร้อม เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสร้างและพัฒนา ตลอดจนการใช้งานระบบสารสนเทศเมื่อจัดสร้างเรียบร้อยแล้ว บุคลากรที่ต้องจัดเตรียมควรเป็นทั้งระดับผู้บริหาร นักเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิชาชีพเฉพาะ และพนักงานปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะและความเข้าใจในขีดความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดฝึกอบรมหรือบรรยายพิเศษ รวมทั้งการสรรหาบุคลากรทางสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตของหน่วยงาน ดังที่ โกลด์ ไสขาว (2546 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า รากฐานที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ก็คือการพัฒนาให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ฝ่ายบริหารควรที่จะผลักดันส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานหรือนำพลังแห่งความรู้ ประสบการณ์ และทักษะออกใช้อย่างเต็มที่หรือจัดให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพให้สูงขึ้น ด้วยการเอาใจใส่และการชี้แนะอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

ในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมาได้มีการตื่นตัวกันมากในการใช้ศาสตร์ในด้านการบริหารจัดการ (Management science) มาช่วยในการดำเนินการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คำว่าการจัดการความรู้ หรือ knowledge management เรียกย่อ ๆ ว่า KM ก็เป็นคำหนึ่งที่นิยมนำมาพูดถึงกันมากในปัจจุบัน นักการศึกษาหลายคนมักจะนำเสนอว่า การจัดการความรู้นี้เป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยทำมาก่อน เป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากลำบาก มีศัพท์และกระบวนการเฉพาะที่เข้าใจได้ยาก ดังนั้นในความคิดของหลาย ๆ คนจะรู้สึกว่าการจัดการความรู้นี้เป็นศาสตร์ที่ดูจะลึกลับ ยุ่งยาก ผู้บริหารหลายรายก็เข้าใจว่าสิ่งนี้เป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยทำกันมาก่อน และน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรก็จะสั่งให้นำกระบวนการ การจัดการความรู้ มาใช้ในองค์กร ผู้วิจัยเห็นว่าศาสตร์

เรื่องการจัดการความรู้^{นี้} เป็นอีกมุมมองหนึ่งของการจัดการ ซึ่งเน้นมุมมองและให้ความสำคัญกับความรู้ในองค์กร และการนำความรู้^{นั้น}มาใช้ประโยชน์ หากเข้าใจ และวางแผนดำเนินการให้ดี และรอบคอบ ก็น่าจะเกิดประโยชน์และไม่ก่อภาระแก่ผู้ปฏิบัติงานมากนัก

กอร์ปกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้ประกาศใช้ เมื่อ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติงานหลายอย่างส่งผลให้มีการยุบกรม กองต่าง ๆ สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 3 เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงศึกษาธิการที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา การศาสนาและการวัฒนธรรมก็ถูกยุบ และได้แต่งตั้งใหม่ เป็นสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ทำให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

จากสภาพการณ์การปฏิรูประบบราชการภาครัฐแนวใหม่และเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารราชการแนวใหม่ของบุคลากรในสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ด้วยการพัฒนาการจัดการความรู้โดยใช้กิจกรรมแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพราะการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธี^{นี้} เป็นวิธีการหนึ่งในการจัดการความรู้ สำหรับการพัฒนาบุคลากรแนวใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาของกลุ่มปกติ
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลังการพัฒนาระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับกลุ่มปกติ
4. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการปฏิบัติจริงระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับกลุ่มปกติ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการแนวใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ได้วิธีการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทางการศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับนำไปปฏิบัติราชการแนวใหม่
2. ผลของการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ดีขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการแนวใหม่มีคุณภาพที่สูงขึ้น
3. ผลของการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านอื่น ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จำนวน 35 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จำนวน 32 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสัดส่วนของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970:608 อ้างถึงใน สุจิตรา บุญรัตน์ 2546 :161) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selective Sampling) แล้วแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มโดยวิธีการจับฉลากได้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน 16 คน และกลุ่มปกติ จำนวน 16 คน

3. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ความรู้ ความสามารถในการใช้งาน การประยุกต์ใช้ การแก้ไข ปรับปรุงเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ จำนวน 30 ชั่วโมง

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ มี 2 ตัวแปร ได้แก่

4.1.1 วิธีจัดกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพความรู้ มี 2 ระดับ คือ

4.1.1.1 การพัฒนาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน

4.1.1.2 การพัฒนาแบบปกติ

4.1.2 ช่วงเวลา มี 2 ระดับ คือ

4.1.2.1 ก่อนการพัฒนา

4.1.2.2 หลังการพัฒนา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

4.2.1 ผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่

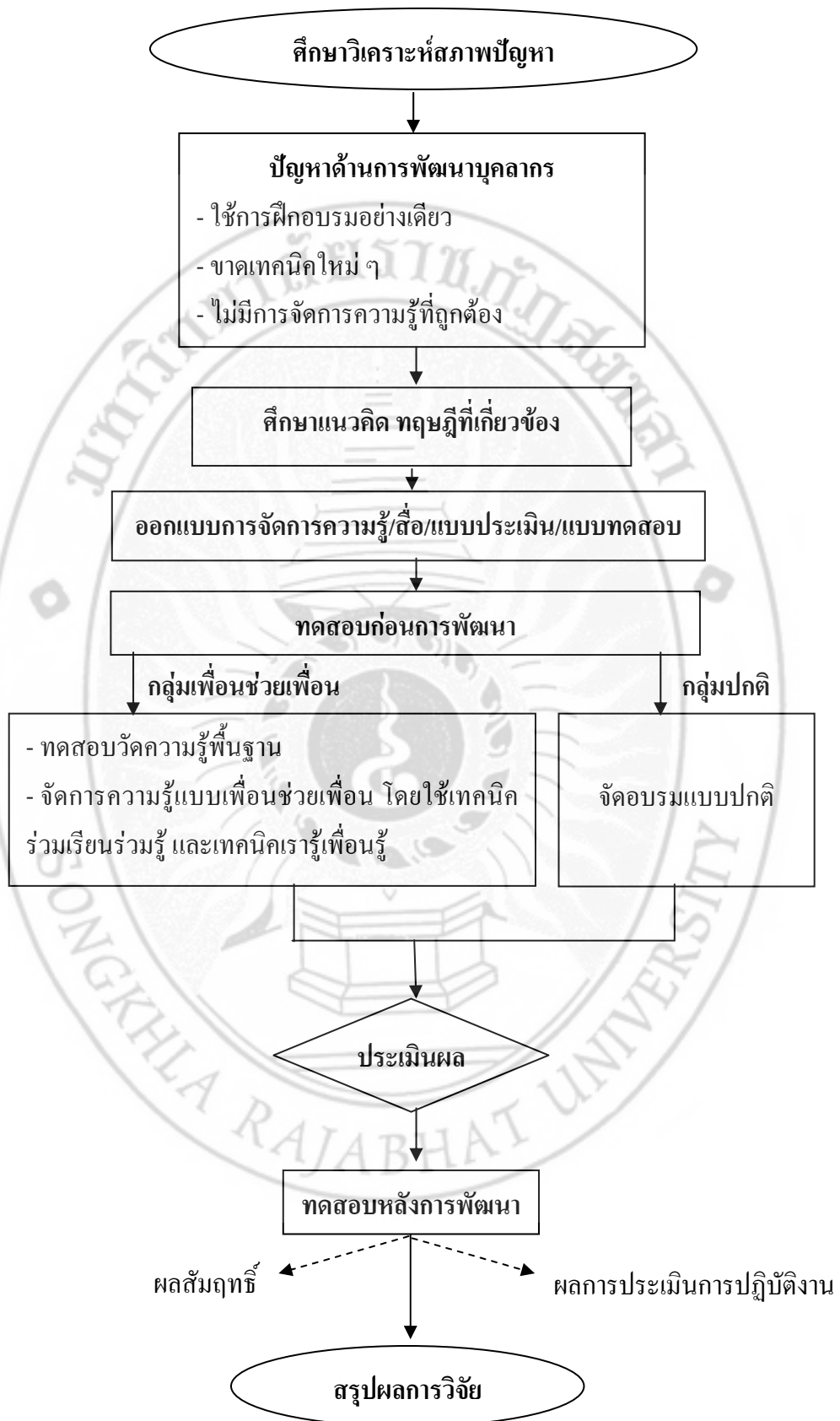
4.2.2 ผลการประเมินการปฏิบัติจริงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่

5. ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง

ระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2548 ใช้เวลา 30 ชั่วโมง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 สามารถสรุปได้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ก่อนการพัฒนาระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและกลุ่มปกติไม่แตกต่างกัน
2. การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนพัฒนา
3. การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ของกลุ่มปกติหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนพัฒนา
4. การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 หลังการพัฒนาของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนสูงกว่าของกลุ่มปกติ
5. ผลการประเมินการปฏิบัติงานจริงของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและกลุ่มปกติแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 หมายถึง หน่วยงานส่วนกลางที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทหน้าที่สนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ ในการตรวจราชการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษา ที่เกี่ยวกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
2. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ประกอบด้วย นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 35 คน

3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้จัดการสารสนเทศและการสื่อสาร โดยศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

4. ศักยภาพของบุคลากร หมายถึง บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้งาน การคิด การกระทำ การอธิบาย การอภิปราย การบอกเล่า การประยุกต์ใช้ การแก้ไข ปรับปรุงเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้ในระดับที่ดีขึ้นกว่าเดิม

5. การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อนช่วยเพื่อน หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีลักษณะ เหมือนกลุ่มเพื่อนมาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และทักษะซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่องในเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีลักษณะครูกับศิษย์หรือวิทยากรกับผู้เข้าอบรม

6. กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน หมายถึง กลุ่มที่ได้รับการพัฒนา โดยจัดให้บุคลากรในกลุ่ม มาพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีวิทยากรแกนนำเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ และ ประสานความรู้ ชักนำ กระตุ้น แนะนำ ตลอดจนแก้ปัญหาาร่วมกัน สัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง จำนวน 5 สัปดาห์ รวม 30 ชั่วโมง

7. กลุ่มปกติ หมายถึง กลุ่มที่ได้รับการพัฒนาบุคลากร โดยสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตภาคใต้) เป็นหน่วยจัดการฝึกอบรม ใช้ระยะเวลาการฝึกอบรม เป็นเวลา 5 วัน ๆ ละ 6 ชั่วโมง รวม 30 ชั่วโมง

8. ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการ แนวใหม่ หมายถึง ความรู้พื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย ความรู้ด้านระบบเครือข่ายภายใน (LAN) ภายนอก (Internet & Intranet) ความรู้ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต, อี-เมลล์, เอฟ ที พี, การค้นหาข้อมูล (Internet, e-Mail, FTP, การ Search data,) การอ่านไฟล์เอกสารบนเว็บ, การใช้ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft Office) สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และอี-โกลิเอ็นเมนต์ (e-Government)

9. การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร โดยการแลกเปลี่ยน ความรู้ซึ่งกันและกันจากการจัดกลุ่มสมาชิกที่มีความสามารถแตกต่างกัน แต่ละคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างแท้จริง มีการช่วยเหลือกัน โดยมีวิทยากรแกนนำเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ประสาน ช่วยเหลือเพื่อน ๆ ในการพัฒนาบุคลากร ใช้สื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ในการถ่ายทอด ใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน เทคนิคที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นต้นนำ เทคนิค ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน