

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการแนวใหม่ ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 1.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 1.3 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. การพัฒนาบุคลากร
 - 2.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 2.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร
 - 2.3 ความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากร
 - 2.4 ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
 - 2.6 แนวทางการพัฒนาบุคลากร
 - 2.7 วิธีการในการพัฒนาบุคลากร
 - 2.8 การจัดองค์ความรู้
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 3.3 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันนี้พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการวิชาชีพต้องหันมาศึกษาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตน ให้ทันต่อสังคมสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก โดยทั่ว ๆ ไปแล้วนิยามกล่าวกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การประมวลผล การจัดเก็บ การเผยแพร่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจใหม่ โดยให้มีการใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมกับความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และให้เป็นปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาและการบริการ อันจะสามารถทำให้เป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันกับนานาประเทศที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกันได้เป็นอย่างดี

1. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามคำว่า เทคโนโลยี น.วิทยาการ ที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และอุตสาหกรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เทคโนโลยี หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิต การสร้าง และการใช้สิ่งของ กระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้มีในธรรมชาตินั้นเอง โดยความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีนักการศึกษากล่าวถึงไว้หลายท่าน ดังนี้

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2540 :77) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology- IT) คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับ การจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Computer and Communications) หรือที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า “C&C” อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (C&C) และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์ เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เทคโนโลยีการศึกษา ส่วนชุมพล ศฤงคารศิริ (2537:167) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) คือ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบ สามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสลับซับซ้อนได้ ซึ่งคล้ายกับ ปัญจราชี ศรีชัย (2531 : 134) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) เป็นเทคโนโลยีกลุ่มหนึ่งที่มีความสามารถในการประมวลผลและส่งผ่านสารสนเทศ รวมทั้งสามารถ

จัดเก็บสารสนเทศได้อย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพสำหรับการเรียกใช้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของสุชาดา กิรินันท์ (2541 : 23) ซึ่งกล่าวสรุปไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) คือ เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ ดังนั้น จึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล คั่นคืน ส่งและรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึก และคั่นคืน เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม ส่วนทะนุ สุขทาน (2545 : 9) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ สามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และสลับซับซ้อนได้ นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับ ทักษิณา สนวนานท์ (2542 :7) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลการจัดเก็บอย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผล การวิเคราะห์ผลที่ได้จากการประมวลผลนั้น รวมไปถึงการเน้นในเรื่องการแสดงผล และประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้จะนำไปใช้ต่อไป ตลอดไปจนถึงการสื่อสารข้อมูลนั้น ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในทำนองเดียวกัน อนุช มหุทัยนันท์ (2541 : 5) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งทำการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และกระจายสารสนเทศออกไปเพื่อสนับสนุน การควบคุม การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการวางแผนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในระบบสารสนเทศได้แก่ การนำเข้า การประมวลผล และการนำผลออก

นอกจากนี้ อุทัย บุญประเสริฐ (2522 :142) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศว่าเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารไว้เป็นหมวดหมู่จัดดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นสารสนเทศ สำหรับการบริหารจะด้วยการประยุกต์เทคนิคและวิธีการใด ๆ ก็ตาม ให้ข้อมูลเหล่านั้นสามารถบอกผู้บริหารได้ว่า หมายความว่าอย่างไร ในบางกรณีสารสนเทศการบริหารอาจออกมาในรูปของทางเลือกในการตัดสินใจแบบต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540 : 16) ที่ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ประกอบด้วย คน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำงานประสานกันเพื่อจัดทำสารสนเทศ สำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการและการตัดสินใจในหน่วยงานหรือบริษัทและสอดคล้องกับ อรุณ จันทวานิช (2529 : 25) ซึ่งกล่าวสรุปไว้ว่าระบบสารสนเทศก็คือระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดกระทำ

ให้เป็นสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและประกอบการวินิจฉัยสั่งการตามความต้องการของผู้บริหาร

จากแนวคิดของนักการศึกษาสามารถสรุปความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวข้างต้นได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีทั้งหลาย โดยมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ที่ใช้จัดการสารสนเทศ การสื่อสารเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ ซึ่งรวมไปถึงการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมินผลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ทั้งในการบริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจุบันได้ชื่อว่า เป็นยุคของการสื่อสารอย่างแท้จริง การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทุก ๆ ด้าน ทำให้การสื่อสารกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก สภาพของสังคมปัจจุบัน ทั้งในระดับชุมชน ระดับประเทศ หรือระดับโลกเกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ การแก่งแย่งทางการค้า จากอดีตที่เคยทำสงครามทางวัฒนธรรม สภาพของสังคมเช่นนี้ อย่างไม่ได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ว่าผู้ที่ทราบหรือครอบครองข่าวสารข้อมูลมากกว่า ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ย่อมได้มาโดยวิธีการของการสื่อสาร ซึ่งนับว่าปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่างยิ่ง ทั้งในด้านเทคนิควิธีการ และเครื่องมือสื่อสารอันทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพสูง และใช้งานได้อย่างหลากหลาย การสื่อสารทางไกล ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ ไม่เพียงเฉพาะการสื่อสารระหว่างอำเภอ จังหวัด หรือระหว่างประเทศ ข้ามทวีปเท่านั้น ปัจจุบันเราสามารถสื่อสารได้ถึงระดับดวงดาว ทั้งภาพและเสียง

สำหรับองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีนักการศึกษา และนักวิชาการศึกษากล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของเทคโนโลยีและการสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2531 : 173-175 อ้างถึงใน ทะนุ สุขทาน 2545 :13) ได้อธิบายถึงการแบ่งส่วนองค์ประกอบของระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูล (Data) ข้อมูลเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างการทำงานของมนุษย์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลจะถูกป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมนุษย์ และจะถูกเก็บรักษาไว้ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือรายงานออกมา

2. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ผู้ใช้จะต้องมีความรู้ถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ความสามารถของคอมพิวเตอร์ ข้อดีและข้อเสียของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สื่อที่ใช้บันทึกข้อมูล

3. ชุดคำสั่งงาน (Program) ชุดคำสั่งงานไม่ว่าจะเป็นชุดคำสั่งงานระบบเครื่อง (System Program) หรือชุดคำสั่งงานประยุกต์ใช้งาน (Application Program) เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้เครื่องทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ใช้ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานให้บรรลุผลที่ต้องการได้ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมเครื่อง ซึ่งช่วยให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้

5. บุคลากร (Peopleware) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ อาจแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม คือ

5.1 กลุ่มพัฒนาระบบ ประกอบด้วย นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ นักเขียนโปรแกรม

5.2 กลุ่มปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านปฏิบัติการควบคุม ให้บริการและบำรุงรักษาเครื่อง

5.3 กลุ่มผู้ใช้ ประกอบด้วย ผู้ใช้ระบบงานที่พัฒนาโดยตรงซึ่งรวมถึงผู้บริหารด้วย orton มหัทธนนท์ (2541 : 60) ได้อธิบายไว้ว่าองค์ประกอบระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยทรัพยากรหลัก 4 ประการ คือ

1. ทรัพยากรบุคคล คือ บุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือดำเนินการกับระบบสารสนเทศ ทั้งหมด ทรัพยากรบุคคลนี้รวมถึง ผู้ใช้ชั้นปลาย และผู้ชำนาญการระบบสารสนเทศ

1.1 ผู้ใช้ชั้นปลายหรืออาจเรียกว่าผู้ใช้ (User) หรือลูกค้า (Clients) ซึ่งใช้ระบบสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ผู้ใช้ชั้นปลายอาจเป็นนักบัญชี พนักงาน วิศวกร ลูกค้า หรือผู้จัดการ

1.2 ผู้ชำนาญการระบบสารสนเทศ หมายถึง บุคคลซึ่งพัฒนา และปฏิบัติการระบบสารสนเทศ ได้แก่ นักวิเคราะห์ระบบ นักเขียนโปรแกรม ผู้ควบคุมเครื่อง

2. ทรัพยากรฮาร์ดแวร์ จะรวมไปถึงอุปกรณ์ และวัตถุทั้งหมดที่ใช้ประมวลผลสารสนเทศ ดังนั้น ทรัพยากรฮาร์ดแวร์จึงไม่ได้หมายความว่าเฉพาะเครื่องจักร หรือเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่จะหมายถึงสื่อข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลด้วย ตัวอย่างของฮาร์ดแวร์ในระบบสารสนเทศที่อิงคอมพิวเตอร์ เช่น

2.1 ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง (Central processing unit: CPU) และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe computer) มินิคอมพิวเตอร์ (Minicomputers) และระบบไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputers)

2.2 อุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral Devices) เช่น แป้นพิมพ์อักขระและเมาส์ (Mouse) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ในการนำเข้าข้อมูลและคำสั่ง จอภาพและเครื่องพิมพ์ สำหรับนำออกข้อมูล จานแม่เหล็ก (Magnetic disk) และจานแสง (Optical disk) สำหรับเก็บทรัพยากรข้อมูล

2.3 เครือข่ายสื่อสารทางไกล (Telecommunication networks) ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ ตัวประมวลผลกลาง และอุปกรณ์ที่ติดต่อกันโดยสายสื่อสารทางไกลต่าง ๆ

3. ทรัพยากรซอฟต์แวร์ แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรซอฟต์แวร์ จะหมายรวมถึง ชุดคำสั่งประมวลผลสารสนเทศทั้งหมด แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับซอฟต์แวร์นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะกลุ่มของคำสั่งปฏิบัติการที่เรียกโปรแกรม (Programs) ซึ่งจะชี้นำและควบคุมคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์เท่านั้น แต่ยังมี ความหมายรวมไปถึงชุดของคำสั่งประมวลผลสารสนเทศสำหรับบุคคล ที่เรียกกระบวนการ (Procedures) ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ ก็มีองค์ประกอบของ ทรัพยากรซอฟต์แวร์ เช่น

3.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System software) เช่น โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ซึ่งควบคุม และสนับสนุนการปฏิบัติการของระบบคอมพิวเตอร์

3.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application software) ซึ่งหมายถึง โปรแกรมที่ประมวลผล การใช้งานเฉพาะผู้ใช้ชั้นปลาย เช่น โปรแกรมวิเคราะห์ยอดขาย โปรแกรมค่าแรง โปรแกรมประมวลผลค่า

3.3 กระบวนการ (Procedures) หมายถึง คำสั่งในการปฏิบัติการสำหรับผู้ที่จะใช้ระบบ สารสนเทศ เช่น คำสั่งในการกรอกแบบฟอร์ม หรือการใช้ซอฟต์แวร์

4. ทรัพยากรข้อมูล คำว่า ทรัพยากรข้อมูล สำหรับผู้บริหารและบุคลากรในระบบ สารสนเทศนั้น มีความหมายมากกว่าการเป็นวัตถุดิบของระบบสารสนเทศ เพราะผู้บริหาร และ บุคลากรในระบบสารสนเทศตระหนักว่าข้อมูล เป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร ดังนั้น แนวความคิดในเรื่องข้อมูล จึงเป็นทรัพยากรที่จะต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ เกิดประโยชน์กับผู้ใช้ชั้นปลายทั้งหมดขององค์กร

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537 : 20) ได้แบ่งส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ หน้าที่ หลัก ๆ ของฮาร์ดแวร์ จะเกี่ยวข้องกับ

1.1 การนำข้อมูลเข้า

1.2 การแสดงผลลัพธ์

1.3 หน่วยความจำสำรอง สำหรับการเก็บข้อมูล และ โปรแกรมคำสั่ง

1.4 หน่วยประมวลผลกลาง (หน่วยคำนวณ หน่วยควบคุม และหน่วยความจำหลัก)

1.5 การติดต่อสื่อสาร

2. ซอฟต์แวร์ (Software) ซอฟต์แวร์ เป็นคำที่ใช้แทนความหมายอย่างกว้าง ๆ หมายถึง คำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์สามารถจัดแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบกับซอฟต์แวร์ประยุกต์

3. ฐานข้อมูล เป็นแหล่งที่เก็บข้อมูลทั้งหมด เพื่อนำไปใช้กับซอฟต์แวร์ ระบบข้อมูลที่เก็บไว้ชุดหนึ่ง จะอ้างอิงถึงเพิ่มข้อมูล เช่น ข้อมูลรายชื่อลูกค้าของบริษัทเราจะเรียกว่า เพิ่มข้อมูลลูกค้า การดึงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมาเก็บไว้ที่หน่วยความจำสำรอง เพื่อใช้งานนั้นอาจจะอยู่ในรูปของ เทปแม่เหล็ก หรือ ดิสเก็ต เป็นต้น

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เช่น หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารคำสั่ง คำสั่งหลัก ๆ ที่จำเป็นมีอยู่ด้วยกัน 3 แบบ คือ

4.1 คำสั่งสำหรับผู้ใช้

4.2 คำสั่งเพื่อใช้ในการจัดเตรียมข้อมูลนำเข้า

4.3 คำสั่งการปฏิบัติงาน

5. พนักงานปฏิบัติงาน พนักงานปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ควบคุมคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ระบบ พนักงานโปรแกรม พนักงานเตรียมข้อมูล นักบริหารระบบสารสนเทศและอื่น ๆ

ครุฑ มัลย์วงศ์ (2540 : 78) ได้แบ่งส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ อันประกอบด้วย อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หน่วยประมวลผล เครื่องพิมพ์ จอภาพ แป้นพิมพ์

2. ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับควบคุมให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการ ซอฟต์แวร์นั้นยังแบ่งออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ ซอฟต์แวร์ประเภทแรกก็คือซอฟต์แวร์ระบบ สำหรับใช้เป็นตัวกลางระหว่างฮาร์ดแวร์กับผู้ใช้ทำหน้าที่ควบคุมฮาร์ดแวร์และช่วยให้เราใช้คอมพิวเตอร์ได้สะดวกขึ้น ซอฟต์แวร์กลุ่มนี้มีระบบปฏิบัติการ (Operation System) ซึ่งที่ใช้นั้นมาก ได้แก่ ดอส ยูนิกซ์ และวินโดวส์ (โปรแกรมรรถประโยชน์) หรือ ยูทิลิตี้ เช่น พีซีทูล และนอร์ตันยูทิลิตี้ (ตัวแปลภาษา) ได้แก่ คอมไพเลอร์และอินเตอร์พรีเตอร์ (ตัวแปลภาษา) นี้ ทำหน้าที่แปลโปรแกรมภาษาระดับสูงซึ่งคนเข้าใจ แต่เครื่องคอมพิวเตอร์

ไม่เข้าใจ และทำงานให้ไม่ได้ไปเป็นโปรแกรมภาษาเครื่องซึ่งเครื่องเข้าใจ และทำงานให้ได้ ซอฟต์แวร์ประเภทที่สองก็คือ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซึ่งได้แก่ โปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่เราต้องการไม่ว่าจะเป็นงานคำนวณภาษีเงินได้ งานทำบัญชี งานประมวลผล สถิติ งานควบคุมเครื่องจักรอัตโนมัติในโรงงาน ฯลฯ ถ้าหากเราไม่มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับใช้งานแล้ว เราก็ไม่อาจจะสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานให้เราได้เลย

3. ข้อมูล ได้แก่ ข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน และการปฏิบัติการที่ต้องเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน

4. บุคลากร ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับพัฒนาระบบงานซอฟต์แวร์ และปฏิบัติงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และข้อมูล

5. ระเบียบปฏิบัติการ ได้แก่ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมให้การใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ประสบปัญหาที่จะทำให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และข้อมูลเสียหาย

ฉันทูพันธ์ เขจรนนท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล (2545 : 219-220) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ เทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า โดยทั่วไปเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะประกอบด้วย 4 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ตัวป้อน หรือตัวนำเข้า (Input) หมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามที่จะนำเข้าสู่ระบบ เช่น ข้อมูล สถิติ ตัวเลข เป็นต้น

2. การประมวลผล (Process) หมายถึง วิธีการ หรือการจัดการข้อมูล หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ป้อนเข้ามาสู่ระบบเพื่อทำให้ได้ผลลัพธ์ หรือผลผลิตตามเป้าหมายของระบบ

3. ผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้จากการดำเนินงาน และกระบวนการต่าง ๆ ของการดำเนินงาน

4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ส่วนที่ใช้ในการควบคุมการทำงานต่าง ๆ ของระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยส่วนย้อนกลับนี้อาจจะนำผลผลิตไปเปรียบเทียบและนำสู่ระบบอีกครั้งเพื่อที่จะสร้างผลผลิตที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

นอกจากนี้ เจอร์เกน รอย และเกรกอรี เบทสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson 2529 : 5) ให้ความหมายโดยสรุปของส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารว่าการสื่อสารไม่ใช่การถ่ายทอดข่าวสารด้วยภาษาพูดและเขียนโดยมีเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่หมายถึงพฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลหนึ่งกระทำแล้วส่งผลให้บุคคลอื่นเกิดความเข้าใจ ซึ่งคล้ายกับ ชาร์ล อี ออสกูด (Charl E.Osgood 2538 : 98) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสาร เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่ง

คือ ผู้ส่งสาร มีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อสองฝ่าย

จากแนวคิดของนักการศึกษา สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เช่นเดียวกับงบประมาณ บุคลากร ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักร และเครื่องใช้ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์จะเป็นการสื่อสารไร้พรมแดน สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของการแข่งขันในการบริหาร องค์กร โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทำให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจ ตรงกับความต้องการและรวดเร็วทันเวลา ระบบสารสนเทศ (Information system) จัดเป็นยุทธศาสตร์เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับในองค์กร

3. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับสังคมสารสนเทศในปัจจุบัน ก่อให้เกิด การสื่อสารและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานทั่วไป คือ การใช้เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูล

ในบรรดาองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด คอมพิวเตอร์ นับว่ามีบทบาท มากที่สุดและคอมพิวเตอร์เปลี่ยนแปลงสภาพการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดจากการเสียเวลา สืบค้นสารนิเทศหลาย ๆ นาที หรือหลาย ๆ ชั่วโมงมาเป็นเสียเวลาเพียงไม่กี่วินาที คอมพิวเตอร์ เปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคม เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตที่มีบทบาทยิ่งกว่า เครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด ๆ ที่มนุษย์ได้ผลิตขึ้นใช้ในโลกลูกมาก่อน คนในสังคมสมัยปัจจุบันจะเห็น พัฒนาการด้านนี้ได้อย่างเด่นชัด นับตั้งแต่มีการประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นใช้เป็นครั้งแรก คอมพิวเตอร์ไม่ใช่เพียงสิ่งประดิษฐ์ทางวิทยาศาสตร์เท่านั้น แต่กลับเป็นสิ่งที่คนใน สังคมสารสนเทศ ต้องรู้จักและมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นอุปกรณ์และ องค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่บรรณารักษ์จะต้องนำมาใช้อยู่ ตลอดเวลา

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีนักศึกษากล่าวถึงไว้ หลายท่าน ดังนี้

สมประสงค์ ปราณิตพลกรัง และคนอื่น ๆ (2541 : 20-21) ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นประโยชน์ในลักษณะงานประจำ คือ

1. ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน สามารถทำให้เพิ่มผลผลิตได้

3. สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า

4. สามารถสร้างทางเลือกใหม่ในการแข่งขันได้ ด้วยการสร้างกลยุทธ์ด้านความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือการสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว

6. หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็วสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้บริหารในการลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตที่ดีได้ ก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน

7. หากองค์กรพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัย ตลอดเวลาสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาเข้าใช้บริการได้ และหากสร้างความประทับใจในตัวสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้ก็จะเป็นการป้องกันคู่แข่งไปในตัวได้ด้วย หรืออาจมีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อป้องกันคู่แข่งไม่ให้เข้ามาสู่ตลาดได้ด้วย โดยการใช้นโยบายสารสนเทศและการสื่อสารที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา

ณัฐพันธ์ เจริญนันท และ ไพบุลย์เกียรติโกมล (2545 : 219-220) ได้กล่าวถึงประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งาน

1. งานฐานข้อมูล งานพิมพ์ ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประโยชน์โดยตรงกับงานนั้น ๆ

2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับลักษณะของปัญหา

3. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นำมาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงานทั้งภายในและนอกองค์กรได้เร็วกว่าคู่แข่ง ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ช่วยส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน เกิดความประหยัดแก่องค์กร

5. สร้างความได้เปรียบ (แตกต่าง) ระหว่างองค์กร องค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อย่างเหมาะสมย่อมมีโอกาสในการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

นอกจากนี้ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 23-25) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

- 1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น
- 1.2 ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือปริมาณมาก และยังทำให้การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็วขึ้น
- 1.3 ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 1.4 ช่วยลดต้นทุนของการดำเนินงาน
- 1.5 ทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี

2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

- 2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่วยในการตัดสินใจ หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้บริหารมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจดีขึ้น
- 2.2 ช่วยในการเลือกผลิตสินค้า หรือบริการที่เหมาะสม และยังช่วยทำให้ทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้องค์กรสามารถเลือกผลิตสินค้า หรือบริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่
- 2.3 ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการให้ดีขึ้น เนื่องจากสามารถทำให้ติดต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ทำให้ทราบความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้น

3. ด้านการแข่งขัน (Competitive Advantage) มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับหน่วยสนับสนุนการผลิต (Supplier) ทำให้ลดต้นทุนในการจัดการคลังสินค้า ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการประสานงานกับลูกค้า ทำให้เกิดระบบการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า หรือบริการ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าในปริมาณที่มากขึ้น

4. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ออกแบบมาเพื่อสร้างคุณภาพระหว่างความต้องการของมนุษย์และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ทำให้คนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น ทำให้

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของมนุษย์มากขึ้น (ergonomics) และช่วยปกป้องปัญหาด้านสุขภาพมากขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย ได้แก่ ช่วยในการวางแผนและตั้งเป้าหมายตามที่คาดคะเนไว้ พิจารณาผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงว่าเบี่ยงเบนหรือคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้มากมายเพียงใด และยังค้นหาสาเหตุของความคลาดเคลื่อน นำไปสู่การวิเคราะห์สิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางควบคุมและการแก้ไขเหตุการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหา เพื่อให้สามารถดำเนินงานการจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศช่วยการทำงานที่ย่างยากซับซ้อนซึ่งไม่สามารถทำสำเร็จได้ด้วยมือ และยังจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผลสารสนเทศ ได้ครั้งแล้วครั้งเล่าอย่างสะดวก และยังสามารถจำลองแบบระบบการวางแผนและทำนาย เพื่อทดลองกับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ดีกว่า สมัยก่อน ทำให้ผู้ใช้มีทางเลือกที่ดีกว่า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ดีกว่า ส่งผลทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

1. ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาคน ในเชิงการบริหารงานในองค์กร การพัฒนาคน หมายถึงการพัฒนาบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ลักษณะเช่นนี้ องค์กรจะมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานได้ผลดี ก็ต่อเมื่อบุคลากรขององค์กรนั้น มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีทัศนคติที่ถูกต้องในการบริหารงาน ปัจจุบันจะมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอทางด้านความรู้ เทคโนโลยีการสื่อสารความเจริญก้าวหน้า หากบุคลากรที่ได้รับคัดเลือกและบรรจุเข้ามาแล้ว ไม่มีการศึกษาหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอจะเป็นบุคคลล้าสมัยไร้ประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องพัฒนา

ความหมายของการพัฒนาบุคลากรนั้น นักการศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาต่าง ๆ ได้อธิบายและให้ความหมายไว้หลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 :129 อ้างอิงมาจาก Gant. 1966 : 6) คำว่า การพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย คำ 2 คำ คือ การพัฒนา และบุคลากร แทนที่ ได้ให้ความหมายว่า หมายถึงการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น และมีสาระสำคัญเกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ สภาพชีวิตเป้าหมายที่ต้องบรรลุถึง

และสมรรถภาพในการพัฒนา ผสมกับคำว่า บุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร หรือหน่วยงาน เมื่อรวมคำทั้งสองคำเป็นคำว่า การพัฒนาบุคลากร ส่วน ทรวงวิทย์ ช่อประทีป (2542 : 18) ได้ให้ความเห็นว่า การพัฒนาบุคคลเป็นวงจรแห่งการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ให้ดีขึ้น ซึ่ง จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำหรับผกา ว่องนาวิ (2545 : 17) ได้อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ พัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบงานมีประสิทธิภาพเพื่อ พัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์ และคนอื่น ๆ (2536 : 61) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา ปรีดีลิลก (2532 : 117) ที่ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการหรือกรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูน ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้กับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบต่องานอันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2534 : 22) อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้ คนอื่นที่ ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อให้งานมี ประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนเด่นพงษ์ พลละคร (2532 : 21) ให้ทัศนะว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่มีส่วนทำให้บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์หรือทัศนะดีขึ้นเพื่อสามารถที่จะ ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงานที่ยากขึ้นได้ ในทำนองเดียวกัน ญาดา ดาวพลังธรรม (2539 : 42) ให้ความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ สนิท เหลืองภิรมย์ และ คนอื่น ๆ (2537 : 66) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 153) ได้ให้ ความหมายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรของหน่วยงานได้มี ความสามารถเหมาะสมกับงาน และเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ สมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2528 : 73) ที่กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นการดำเนินการ เกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับ อำนวย แสงสว่าง (2540 : 1) ได้อธิบายว่า คนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร

ซึ่งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนศัพท์การบริหารงานบุคคลมาเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และได้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือ การวางแผนอย่างเป็นระบบต่อเนื่องเพื่อจัดให้มีการพัฒนาระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กร โดยใช้วิธีการฝึกอบรม การให้ความรู้ และการจัดโปรแกรมการพัฒนาพนักงานให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับอนาคต และสอดคล้องกับ นวลศรี บุญรักษ์ (2542 : 14) ให้ความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้มีความเจริญเติบโตทั้งทางสมองและจิตใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์กร ส่วน ทรงวิทย์ ช่อประทีป (2542 :15) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างครอบคลุมว่า เป็นกระบวนการไม่ใช้งาน หรือหน้าที่ ซึ่งต้องเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ปลดปล่อยคนให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาศักยภาพ โดยมีทิศทางอยู่ที่การทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม มุ่งไปที่ตัวกระบวนการ ตัวบุคคลและตัวองค์กรและที่สำคัญการพัฒนากระบวนการต้องมีการวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา การนำไปใช้ และปรับแก้ จนถึงการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยาใจ เจริญสุวรรณ (2542 : 14) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคล หมายถึง การพัฒนาความเจริญความงอกงามทางสมอง ทางสติปัญญา และทางร่างกายให้เป็นคนที่มีคุณภาพสามารถพัฒนาตน พัฒนางาน และพัฒนาสังคมส่วนรวม

นอกจากนี้ สุพล วังสินธุ์ (2533 : 61) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคคล มี 3 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย การคลายตัว (Unfreezing) การเปลี่ยนแปลง (Changing) และการกลับตัว (Re-freezing) การที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเก่าไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ได้เลือกแล้ว และเชื่อว่า จะสามารถแก้ปัญหขององค์กรได้ ถ้าหากกลับคงตัวอย่างเดิมจะต้องจัดสอดแทรก (Intervention) เพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมใหม่ให้มีความมั่นคงถาวร และสามารถปรับระบบพฤติกรรมใหม่ขององค์กรได้อย่างกลมกลืน หรืออาจกล่าวได้ว่าวงจรของการพัฒนาบุคคลไม่มีการหยุดนิ่ง เพื่อนำไปสู่งานและสิ่งแวดล้อม

จากแนวคิดของนักการศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ให้แก่บุคลากร เป็นวงจรแห่งการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญจำเป็นต่อองค์กร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีคุณค่าต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าองค์กรไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ถ้าบุคลากรขององค์กรขาดความรู้และประสบการณ์ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ได้มีนักการศึกษากล่าวถึงไว้หลายท่าน ดังนี้ พสุ สัตถาภรณ์ (2532 : 5) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในแง่ของความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคลากรว่า เมื่อบุคลากรเข้ามาทำงานครั้งแรก ความรู้ที่บุคลากรนั้นเรียนมาจากโรงเรียน เป็นเพียงพื้นฐานในการที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่เท่านั้น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานทันที ในการปฏิบัติงานบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน เมื่อองค์กรรับบุคลากรเข้าทำงานใหม่ จึงต้องจัดให้มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับ เด่นพงษ์ พลละคร (2532 : 20-21) คือ กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในแง่ของความจำเป็นที่ต้องการให้ความสนใจเอาใจใส่อยู่เสมอ และอย่างต่อเนื่องว่า องค์กรจะมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงาน ได้ผลดีก็ต่อเมื่อบุคลากรขององค์กรนั้นมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีประสบการณ์สูง เข้าใจปัญหาที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และมีทัศนคติถูกต้องด้วย ในโลกการบริหารงานปัจจุบัน จะมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งความรู้ เทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้า หากบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกและบรรจุเข้ามาแล้วไม่มีการศึกษาหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่เสมอจะเป็นบุคคลล้าสมัยไร้ประสิทธิภาพการทำงาน ส่วน กิติมา ปรีดีดิถ (2532 : 117) อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคลากร เพราะเมื่อได้เลือกสรรคนที่มีความรู้ความสามารถเข้าทำงานแล้ว เมื่อเวลาผ่านไป บรรดาความรู้ต่าง ๆ ก็ลดน้อยลงไป ประกอบกับวิทยาการต่าง ๆ เจริญขึ้นรวมทั้งเทคนิคการทำงานได้เปลี่ยนไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรซึ่งคำกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับ ชีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์ และคนอื่น ๆ (2536 : 63) ที่เห็นว่า แรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของโลกที่มาระทบรอบด้านขององค์กร ยังผลให้องค์กรแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เป็นปัจจุบัน การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นยุทธวิธีที่จำเป็นและสนองความต้องการบุคลากรที่เหมาะสมกับงานปัจจุบันและอนาคตได้

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2544 :12) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้น มีความสำคัญในอันที่จะให้บุคลากรในหน่วยงานได้มี

ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามที่หน่วยงานต้องการ ได้ เนื่องจากบุคลากรที่ได้บรรจุมา นั้นยังไม่มีความรู้ หรือความเข้าใจ ความสามารถ รวมทั้งความชำนาญเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด ตามที่ต้องการได้ รวมถึงบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในงานใหม่ ตำแหน่งใหม่ จึงจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความสามารถเหมาะสมก่อน ดังที่ นางเยาว์ แข่งเพ็ญแข (2538 : 123) ได้อธิบายความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรว่าการพัฒนาคนเป็นกระบวนการทำให้คนคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็นอย่างสร้างสรรค์ ทั้งในฐานะปัจเจกบุคคลและในฐานะที่คนเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสังคมและสิ่งแวดล้อม คุณภาพของคนดังกล่าวจะเป็นสภาพที่เสริมสร้างการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง สังคมและศิลปวัฒนธรรม อันเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากประชาชน และสังคมดีขึ้น แต่การพัฒนาคนและสังคมเป็นสิ่งที่ทำได้ยากกว่าการพัฒนาเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นเรื่องหลายมิติ มีผู้เกี่ยวข้องหลายระดับหลายฝ่ายรวมทั้งยังมีเรื่องกฎหมาย ระเบียบราชการ ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนนวัตกรรมเทคโนโลยี ประการสำคัญผู้บริหารองค์กรจะต้องมีกระบวนการทัศน์ใหม่ในการพัฒนา มีความสามารถเชิงพัฒนาเพื่อทำงานพัฒนาคน เพราะการพัฒนาคน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน สังคมและชนชาติในที่สุด ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้ปรับแนวความคิดการพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดมุ่งเน้นหลักของการพัฒนา แต่เพียงอย่างเดียวมาเป็นการเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนาทุกเรื่อง ในทำนองเดียวกัน วีระ บำรุงรักษ์ (2538 :7) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนามนุษย์ว่า มนุษย์ในฐานะผู้ผลิตและผู้บริโภคเป็นที่มาแห่งทรัพย์ โดยมีความเชื่อว่า ถึงแม้สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และสังคมขาดแคลนและไม่เอื้ออำนวย หากมนุษย์ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและสร้างเจตคติที่ถูกต้องแล้ว มนุษย์ย่อมเอาชนะธรรมชาติหรือมีความสามารถพลิกแผ่นดินและแก้ไขเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เลวร้ายเป็นได้ ดังตัวอย่างเช่น ชาวอิสราเอล ชาวจีน ญี่ปุ่น ชาวเกาหลี ที่อาศัยอยู่ในดินแดนที่ไม่มีความสมบูรณ์ตามธรรมชาติ แต่ก็สามารถเอาชนะธรรมชาติในบางอย่างได้ ดังนั้น การพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพัฒนา โดยมีเครื่องมือที่เหมาะสมคือ การให้ความรู้หรือการศึกษา

นอกจากนี้ นवलศรี บุญรักษา (2542 : 15) กล่าวว่า เนื่องจากความเจริญทางด้านวิทยาการ เทคโนโลยีและช่องว่างระหว่างความสามารถกับความต้องการของงาน จึงต้องพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่องานให้สูงขึ้นด้วย และสอดคล้องกับ ผกา ว่องนาวิ (2545 :19) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของโลก และสังคม ทางด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี การสื่อสาร บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จึงจำเป็นต้องพัฒนาคนให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ขององค์กรและบุคลากร

จากแนวคิดของนักการศึกษาที่กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร สรุปได้ว่าการพัฒนาบุคคล การพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงาน ทันกับความเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และเป็นบุคคลที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความก้าวหน้าแห่งตน การพัฒนาบุคลากรจึงควรพัฒนาโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3. ความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากร

การบริหารบุคคลขององค์กร ต้องดำเนินการในภารกิจหลัก คือ การกำหนดความต้องการของบุคลากร การจัดบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่งานบริหารบุคลากรเป็นงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน เพราะต้องทำงานเกี่ยวกับคนซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนมีความสำนึกที่แตกต่างกันและที่สำคัญ คนเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ผู้บริหารจึงต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารบุคลากร และถ้าหากขาดวิธีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมก็จะเกิดปัญหาซึ่งผลให้การปฏิบัติงานหย่อนสมรรถภาพ ฉะนั้น ความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารที่จะพิจารณาให้เหมาะสมเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ได้มีนักการศึกษาที่กล่าวถึงความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

มัทนา สังฆะกฤษณ์ (2540 : 3) กล่าวถึงความมุ่งหมายในการพัฒนาบุคลากรว่าในแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ของกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดคุณลักษณะของคนไทยที่คาดหวังไว้ว่าต้องเป็นคนที่มีมองกว้าง คิดไกล ใฝ่ดี หวังจะให้คนไทยมีความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในยุคโลกาภิวัตน์ เช่น มีความรู้และทักษะในกระบวนการจัดการ มีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องเป็นอย่างยิ่งกับจุดเน้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่มุ่งให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทุกองค์กรในสังคมปัจจุบันต่างคาดหวัง และมุ่งหมายพัฒนาคนเป็นหลักของการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน

นอกจากนี้ อำนวย แสงสว่าง (2540 : 4) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไว้ ดังนี้

1. เพื่อสร้างความรับผิดชอบด้านคุณธรรมและสังคม ขจัดและระงับการดำเนินกิจการที่ผิดทั้งทางด้านคุณธรรมและสังคม

2. เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นวิธีการหนึ่งที่มีส่วนช่วยสร้างองค์กรตามวัตถุประสงค์

3. เพื่อช่วยรักษาระดับการตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

4. เพื่อช่วยให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล ในระยะยาวความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรทุกคนจะมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร การพัฒนาบุคลากรได้สำเร็จตามเป้าหมายเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพอใจในการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นตลอดเวลาอันนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดของนักการศึกษา สรุปได้ว่าความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้เกิดความมั่นคง และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร

ในด้านความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มนุษย์เกิดมาจะต้องมีการรวมกลุ่มเรียกว่าองค์กร (Organization) เป็นกลุ่มเล็กบ้าง กลุ่มใหญ่บ้าง กลุ่มเล็กจะมีตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การรวมกลุ่มของมนุษย์นั้นไม่ใช่รวมกลุ่มกันเฉย ๆ แต่เป็นการรวมกลุ่มอย่างมีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เช่น การรวมกลุ่มจัดตั้งบริษัททางการค้า ก็มีการแสวงหากำไร เป็นต้น ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับโครงสร้าง และสภาพแวดล้อมขององค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็น

ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร ได้มีนักการศึกษาให้ความเห็นความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรไว้หลายท่าน ดังนี้

เอกศักดิ์ คงตระกูล (2541 : 10) ได้อธิบายให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ไว้ 5 ประการ คือ

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เมื่อเวลาผ่านไปเทคโนโลยีได้พัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับ ความรู้เดิมที่บุคลากรมีอยู่จะไม่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง คนจำเป็นต้องศึกษาและพัฒนาตนเอง โดยการหาความรู้จากเครื่องมือใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงจะสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. ปัญหาจากการที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่เกิดจากความเฉื่อยชาในการทำงาน การเข้าออกของพนักงานและความแตกสามัคคีในองค์กรทำให้องค์กร หรือหน่วยงานขาดความมั่นคง และขาดศักยภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังตามโครงสร้างขององค์กร จากสายงานบังคับบัญชาที่ยาวหรือกว้างเกินไป อัตรากำลังจะต้องถูกปรับลดลง การเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็น

4. ปัญหาด้านเทคนิค ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการทำงานหรือมีเครื่องมือแต่ไม่รู้จักริวิธีใช้

5. ปัญหาเกี่ยวกับระบบขององค์กร เช่น ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสาร ปัญหากระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจ ปัญหาเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กร เป็นต้น

นอกจากนี้ อำนวย แสงสว่าง (2540 :297) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุให้เกิดการพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรมีสาเหตุ ดังนี้

1. ความล้าหลังของพนักงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้และความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานอย่างได้ผลสำเร็จเช่นเคยปฏิบัติ มีสาเหตุมาจากสภาวะสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านระบบ วิธีการ และการจัดการในองค์กร พนักงานที่มีความล้าหลังจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เนื่องจากไม่อาจปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมสมัยใหม่ได้ทันเวลาและเหตุการณ์ สภาพแวดล้อมมีอัตราการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้ล้าหลัง หรือพนักงานล้าสมัยมากขึ้นเท่านั้น

2. เทคโนโลยีก้าวหน้า เนื่องจากธุรกิจอุตสาหกรรมมีการพัฒนาเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ และการจัดการระบบสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้การส่งถ่ายความรู้ทางเทคโนโลยีสำหรับทุกอาชีพในโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่กี่วินาที การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสภาวะสังคม การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานย่อมเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเพิ่มการประเมินผลความต้องการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

3. การลาออกของพนักงาน พนักงานที่ลาออกจากบริษัทหนึ่งไปอยู่อีกบริษัทหนึ่งเพื่อความต้องการก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ หรือได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในอาชีพในระดับต่ำ การลาออกของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าองค์กรจำเป็นต้องจัดให้มีโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานไว้สำหรับการปฏิบัติงานทดแทนพนักงานที่ลาออก หรือคาดว่าจะลาออกจากบริษัท เป็นการจัดเตรียมพนักงานสำรองไว้ทดแทนล่วงหน้าจะช่วยทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

4. การแข่งขันการจ้างพนักงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นธุรกิจโลก สามารถติดต่อค้าขายได้ทั่วโลกเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านแรงงาน

5. การเปลี่ยนแปลงองค์การ จากเงื่อนไขหนึ่งไปสู่เงื่อนไขอีกอย่างหนึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หรือองค์การทั้งหมด ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ จำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ

จากความมุ่งหมายและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าการให้การศึกษาหรืออบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรมีความสัมพันธ์กับสภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ได้เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในองค์การ บุคลากรในองค์การ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์การ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้า การบริหารงานในองค์การใด ๆ ก็ตามมีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยในการบริหารคือ คน เงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ และเป็นที่ยอมรับกันว่า “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ และวิธีการจัดการ ดังนั้นหากองค์การ หรือหน่วยงานในสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานก็เป็นที่แน่ใจว่าการบริหารงานในองค์การหรือหน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้โดยง่าย

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ได้มีนักบริหารการศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษาได้กล่าวไว้ ดังนี้

กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา (2539 : 2) นักบริหารการศึกษาได้มีความเชื่อและมีแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า มนุษย์มีกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การคิดใคร่ครวญที่เกิดขึ้นภายในตนเอง ซึ่งเป็นกลไกที่จะช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถและความรู้สึนึกคิด ถ้ามนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดการรับรู้ เกิดความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้ การพัฒนามนุษย์จึงเป็นส่วนในการชี้นำ และผลิตคนเพื่อการพัฒนาทุกด้านในอนาคต ในทำนองเดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2539 : 5) ได้อธิบายว่าการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาคนว่า การพัฒนาที่ท้าทายต่อการอยู่รอดของระบบเศรษฐกิจการเมืองและความมั่นคงของ

สังคมไทยในอนาคต คือ การพัฒนาคน ซึ่งหมายถึง การพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะของคนไทย ให้สามารถมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของชุมชน สังคม และของชาติในที่สุด ดังนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จึงได้ปรับแนวทางการพัฒนา จากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดมุ่งเน้นหลักการพัฒนาแต่เพียง อย่างเดียว มาเป็นการเน้น คนให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จการพัฒนาทุกเรื่อง

นอกจากนี้ ดนัย เทียนพุด (2539 : 151) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการสมัยใหม่ คือ รีเอนจิเนียริง (Reengineering) ดังนี้

1. การบูรณาการเพื่อให้ใช้การฝึกอบรม และการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การสำหรับปรับปรุง บุคคล ทีม และประสิทธิผลขององค์การ

การบูรณาการ ขยายความได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การไม่ใช่เพียงผลรวมของกิจกรรมบางส่วนข้างต้น แต่เป็นการใช้ประโยชน์ทั้งหมดเพื่อการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในระดับสูงขึ้นของแต่ละคน และเกิดประสิทธิผลขององค์การมากกว่าจะใช้ด้วยวิธีการจำกัดเท่าที่ได้

2. การเรียนรู้คนในองค์การ การเรียนรู้ของคน หรือ ทรัพยากรบุคคล ในความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การเรียนรู้ของบุคคล ทีม และองค์การ ดังนี้

2.1 การเรียนรู้ของบุคคลเน้นความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ ในการทำงานขององค์การ

2.2 การเรียนรู้ของทีม เป็นการเรียนรู้จากความสำเร็จของทีมงานที่ผ่านมา ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนกระทั่งสิ้นสุดการทำงาน เพื่อนำผลสรุปมาเป็นบทเรียน หรือประสบการณ์ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม

2.3 องค์การแห่งความรู้ เป็นการบูรณาการ การเรียนรู้ของบุคคล ทีมงาน และองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน

กุลชน ธนพงศธร (2540 : 468-470 อ้างถึงใน ทรงวิทย์ ช่อประทีป 2542 : 27) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรออกเป็น 2 แนวคิดใหญ่ คือ แนวคิดแบบดั้งเดิมกับแนวคิดสมัยใหม่ ดังนี้

1. แนวคิดแบบดั้งเดิม เป็นแนวคิดเก่าแก่ที่มีมาแต่เดิม โดยเชื่อว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นสำหรับองค์การ และมีใช่เป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะต้องจัดให้มีการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรของตนแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะว่าถ้าหากได้มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ มีการจัดวางระบบงานที่ดี และมีระบบการสรรหาและเลือกสรรที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ องค์การสามารถสรรหาและคัดเลือกคนที่มีความสามารถเข้ามาเสียแต่ต้นแล้ว บุคคลนั้นย่อมที่จะมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้ดีตลอดไป เมื่อเป็นเช่นนี้การพัฒนาบุคลากร ก็ไม่ใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป ผู้บริหารองค์การจึงมีหน้าที่เพียงควบคุมบังคับบัญชาให้พนักงานแต่ละคน

ปฏิบัติงานในหน้าที่ตามคำสั่งหรือตามที่ได้รับมอบหมายให้ทำเท่านั้น ฉะนั้น องค์กรใดก็ตามถ้าผู้บริหารองค์กรมีความเชื่อดังกล่าวนี้เป็นพื้นฐานหลักจะให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่การจัดโครงสร้างองค์กร จัดวางระบบงาน และสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูงสุด โดยเฉพาะความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะด้านมากกว่าที่จะดำเนินการพัฒนาบุคลากรของตน และไม่เชื่อว่าการพัฒนาบุคลากรจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรคุ้มค่ากับเวลาและเงินทองที่ต้องสูญเสียไป แต่ถ้าบุคลากรคนใดต้องการเพิ่มพูนความรู้ต้องคืนรนชวนขวยเอาเอง

2. แนวคิดสมัยใหม่ แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรในยุคนี้มีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม โดยเชื่อว่าการพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพราะเป็นการจัดเตรียมคนให้มีความรู้ความสามารถมีประสิทธิภาพและความชำนาญที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการข้อหนึ่งของการจัดการงานบุคคลที่ว่าใช้คนเหมาะสมกับงาน (Put the Right Man in the Right Job) ดังนั้นจึงเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารองค์กรที่จะพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่าจะต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และสูญเสียเวลาในการทำงานไปบ้างก็ตาม แต่ในระยะยาวแล้วองค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจาก

2.1 องค์กรแม้ว่าจะมีระบบการสรรหาและการคัดเลือกที่ดีจนได้ผู้มีความรู้ความสามารถสูงเพียงใดก็ตาม แต่สิ่งเหล่านี้มิได้เป็นหลักประกันว่าบุคลากรผู้นั้นจะสามารถปฏิบัติงานได้ในทันทีและทำงานได้ผลดีตลอดไปโดยปราศจากการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงสมรรถภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งและโอนย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ ซึ่งการจะทำงานให้เกิดประสิทธิผลมีประสิทธิภาพได้นั้นบุคลากรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม หรือพัฒนาเป็นอย่างดีเสียก่อน

2.2 ในปัจจุบันนี้ ได้มีการคิดค้น และนำความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใช้เพื่อประกอบการอยู่เสมอและแพร่หลาย จึงจำเป็นที่บุคลากรจะต้องปรับปรุงตัวเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความคิดที่ทันสมัยก้าวทันโลกอยู่เสมอ มิฉะนั้นจะเป็นบุคคล้าหลัง ตัวอย่างเช่น ในปัจจุบันได้มีการนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation : OA) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารสำนักงานไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดเก็บเอกสาร การประมวลผลข้อมูลหรือการนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำสูงแต่การที่บุคลากรจะทำหน้าที่เหล่านี้ได้จำเป็นจะต้องได้รับการฝึกฝนให้สามารถใช้เครื่องประมวลผลค่า เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ฯลฯ ได้อย่าง

คล่องแคล่วว่องไวไม่ผิดพลาด เป็นต้น นอกจากนี้การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสูงยังจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินธุรกิจที่มีคู่แข่งมากมาย เพราะเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าระบบงาน เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีในการทำงานเป็นสิ่งที่สามารถจะซื้อหามาใช้ได้ เมื่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่แตกต่างกันแล้วสิ่งที่จะชี้ขาดถึงความอยู่รอดและก้าวหน้ากว่าองค์กรอื่น ๆ ได้ก็คือ บุคลากร

ในส่วนของการฝึกอบรมนั้นก็มีความคิดทำนองเดียวกันนี้อีกก็คือ แนวคิดที่ว่า ส่งผู้เข้าอบรมไปทำงานกับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ (Send Him-Out With Joe) แนวคิดนี้เชื่อว่าวิธีที่ดีที่สุดในการฝึกอบรมหรือพัฒนาคนก็คือส่งไปฝึกอบรมหรือเรียนรู้กับผู้รู้หรือผู้มีประสบการณ์ เพราะผู้รู้จะได้สั่งสอนหรือชี้แนะวิธีการที่ถูกต้อง สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถได้รวดเร็วและดีกว่าการเรียนรู้เอาเองแต่เพียงลำพัง วิธีนี้ถือว่าเป็นระบบฝึกหัดช่างของผู้สูงอายุ (Old Age Apprenticeship) นอกจากนี้การจัดการฝึกอบรมอย่างมีระบบ (Systematic School) ก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่คล้ายคลึงกับแนวคิดสมัยใหม่นี้เพราะแนวคิดนี้มีความเชื่อว่าการฝึกอบรมหรือการพัฒนาคนจะให้ได้ผลดีนั้นจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีแผน มีการกำหนดหลักสูตร มีตารางฝึกอบรมและมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
2. มีการฝึกอบรมก็ต่อเมื่อมีความต้องการ (Training Needs) และความต้องการในการฝึกอบรมนั้นจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับงานที่ต้องปฏิบัติ
3. เลือกวิธีการและเทคนิคที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการฝึกอบรม โดยยึดถือเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนการฝึกอบรมเป็นหลัก รวมทั้งจะต้องพิจารณาถึงผู้เข้ารับการอบรมและบรรยากาศระหว่างการฝึกอบรมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมทั้ง 2 แนวคิดนี้นั้นยังไม่มีแนวคิดใดที่เหมาะสมและนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ทั้งนี้เพราะว่ายังมีองค์กรอีกหลายต่อหลายแห่ง โดยมีเจ้าของคนเดียวที่นิยมยึดถือแนวคิดดั้งเดิม คือ ไม่ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในขณะที่องค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะที่มีการจัดการงานบุคคลเป็นระบบส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมด ให้ความสำคัญและสนใจในการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการวางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมอย่างชัดเจน มีการจัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นรับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นทางการเป็นกิจจะลักษณะ เช่น หน่วยฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่ได้ยอมรับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะนอกจากจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังทำให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาแนวความคิดของนักบริหารการศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่าแนวความคิดการพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาในทุกระดับของสังคมและทุกองค์กร และมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เพิ่มคุณวุฒิด้านวิชาชีพด้วย ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลายและวิธีการหนึ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากแนวความคิดของการพัฒนาบุคลากร คือ การฝึกอบรมเพราะจะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และก้าวหน้าทันสมัยทั้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับเครื่องมือเครื่องใช้ด้านเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน อันจะช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง ทำให้บุคลากรมีคุณภาพส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

6. แนวทางการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้แนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากร คือ การให้การศึกษาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในองค์กร

แนวทางการพัฒนาบุคลากร ได้มีนักการศึกษากล่าวถึงไว้ ดังนี้

สุดา อิงคินันท์ (2528 : 86) ได้อธิบายถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมว่าในการพัฒนาบางครั้งผู้ฝึกสอนไปว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นภายในห้องเรียนเป็นการพัฒนาตนเอง ผู้ฝึกสอนจะคำนึงถึงทักษะที่องค์กรต้องการและวางโครงการและดำเนินการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงตนเอง ส่วนผู้ฝึกอบรมจะชักจูงผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านการตัดสินใจโดยสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นภายในกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

สภาพแวดล้อมใหม่ ทั้งผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานและผู้ที่ทำงานมานานแล้วก็ตามต้องการผู้ที่เข้าใจในความรู้สึกรู้สึกของคนเช่นเดียวกัน ผู้มีอาวุโสที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมมานานจะเสียเปรียบในด้านการแข่งขันกับผู้เพิ่งเข้าทำงานใหม่ ๆ เพราะชอบเรียนรู้มากกว่าผู้อาวุโส เนื่องจากทำงานมานาน ไม่ได้หาความรู้เพิ่มเติม ผู้ฝึกอบรมควรหาวิธีลดปัญหาในด้านนี้สำหรับผู้อาวุโส และแสดงความเข้าใจในข้อบกพร่องเหล่านี้ และบุคคลที่เข้ารับการอบรมอื่น ๆ ด้วยกัน

การสร้างความสำเร็จระหว่างผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้าร่วมฝึกอบรมทำได้ดังนี้ คือ

1. พยายามรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่มี การขัดจังหวะเมื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องการจะอธิบายหรือแสดงความคิดเห็นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2. พยายามให้เนื้อหาของการฝึกอบรมสัมพันธ์กับภูมิหลังของผู้เข้าฝึกอบรม
3. พยายามให้ผู้เข้าฝึกอบรมสร้างความก้าวหน้าในการฝึกตนเอง
4. พยายามสร้างบรรยากาศในการอบรมที่ดี โดยแสดงให้เห็นว่า การกระทำผิดนั้นเป็นของธรรมดาซึ่งไม่ใช่เรื่องน่าละอายแต่อย่างใดและจะต้องไม่ทำให้เกิดความกดดันกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

นอกจากนี้ผู้ให้การฝึกอบรมควรแสดงความเห็นใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพยายามสร้างเหตุการณ์ที่ตนเคยประสบ และแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่า สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นของธรรมดาสำหรับการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา รวมทั้งการแสดงความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ร่วมกับการฝึกอบรม พร้อมทั้งพยายามให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม

ส่วนปริชา คัมภีรปกรณ (2536 : 276) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาครอบคลุมได้ 2 ด้าน คือ

1. การพัฒนาบุคลากรก่อนเข้าปฏิบัติงาน (Preservice) ตามความหมายนี้ หมายถึง การเตรียมบุคลากร การพัฒนาตามแนวนี้จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรต้องการขยายงานหรือโครงการใหม่ ๆ ขึ้นในองค์กรและบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรยังขาดความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานนี้อยู่ จึงจำเป็นที่จะต้องส่งบุคลากรที่องค์กรมีอยู่และตั้งใจจะให้รับผิดชอบงานทางด้านนี้แต่บุคคลนั้นยังไม่มีความรู้หรือพื้นฐานในงานใหม่ องค์กรจึงจำเป็นต้องส่งบุคคลนั้นไปเข้ารับการพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีความสามารถในด้านนั้น ๆ งานด้านอื่น ๆ ก็ควรจะได้รับ การพิจารณาเตรียมการด้านบุคลากรไว้ล่วงหน้าเช่นกัน ซึ่งงานบางงานหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ มักจะให้การอบรม หรือความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

2. การพัฒนาบุคลากรในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ การพัฒนาบุคลากรในแนวนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การพัฒนาบุคลากรประจำการ (Inservice) แนวความคิดในการพัฒนาบุคลากรในแนวนี้ คือ เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานหน้าที่มานานพอสมควรแล้ว และงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นในขณะนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ ๆ หรือมีแนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นอีกหลายอย่าง สมควรอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในทางนี้ควรจะได้รับและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรนั้นมีแนวทางการพัฒนา ก่อนปฏิบัติงานและในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย โดยการใช้วิธีการฝึกอบรมจะทำให้บุคลากรมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตรงกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร

7. วิธีดำเนินการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านการบริหาร และพัฒนาด้านบุคคลให้เจริญก้าวหน้า ได้สัดส่วนสอดคล้องกันทั้งด้านรัฐ และธุรกิจ ในองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม กำลังคนเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งหากองค์กรใดที่บุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริงแล้ว องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องให้บุคลากรของตนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถสูง และวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากรก็คือ การพัฒนาบุคลากร

วิธีดำเนินการพัฒนาบุคลากร ได้มีนักการศึกษากล่าวถึงไว้ ดังนี้

สโนง เครือมาก (2536 : 1075-1076) กล่าวถึงวิธีดำเนินการพัฒนาบุคลากรในแต่ละองค์กรอาจจะมีขั้นตอนแตกต่างกันออกไปตามรูปแบบขนาดและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่องค์กรต้องการ

สำหรับวิธีการที่จะนำเสนอในที่นี้ เป็นวิธีการที่องค์กรทั่วไปสามารถนำไปปรับปรุงให้เข้ากับประเภทและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ต้องการ ดังนี้

1. วิธีการในการพัฒนาบุคคล ที่สำคัญมี ดังนี้

1.1 การฝึกอบรม ได้แก่ การที่หน่วยงานจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลตามหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่ทราบกันอยู่ทั่วไป การฝึกอบรมนั้นเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่นิยมดำเนินการกันมาก เนื่องจากสามารถดำเนินการได้อย่างมีระบบสามารถพัฒนาบุคลากรได้เป็นจำนวนมาก และเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่ดีวิธีหนึ่ง จนถือกันว่าการฝึกอบรมเป็นแฟชั่น ที่เป็นที่นิยมอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน และทำให้บางคนเข้าใจว่าการฝึกอบรม คือ การพัฒนาบุคคล หรือการพัฒนาบุคคล คือ การฝึกอบรมเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่การฝึกอบรมนั้นเป็นเพียงวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคคลเท่านั้น อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจะมีข้อจำกัดอยู่มาก กล่าวคือ การฝึกอบรมจะใช้ได้เฉพาะการพัฒนาบุคคลเป็นกลุ่ม หรือเป็นจำนวนมากพอสมควรถ้ามีบุคคลจำนวนน้อย ๆ แล้วจะใช้การฝึกอบรมไม่ได้จึงต้องหาวิธีการอื่น ๆ มาใช้ให้เหมาะสม

1.2 การส่งบุคคลไปศึกษาฝึกอบรมหรือดูงาน ได้แก่ การที่หน่วยงานจัดให้บุคคลได้ศึกษาต่อส่งไปฝึกอบรมหรือดูงาน ซึ่งเป็นการส่งบุคคลไปพัฒนาภายนอกหน่วยงานแต่จะมีประโยชน์เท่า ๆ กับการจัดฝึกอบรมหรือดูงาน ส่งไปเฉพาะหลักสูตรที่เป็นประโยชน์จริง ๆ

1.3 การพัฒนาบุคคลโดยกระบวนการปฏิบัติงาน อันได้แก่ การที่หน่วยงานจัดให้บุคคลได้รับการพัฒนาความสามารถหรือพัฒนาความรู้ ความชำนาญหรือความเข้าใจจากการ

ปฏิบัติงานนั่นเอง เช่น การแนะนำชี้แจง ประชุมชี้แจงการศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานให้ไปค้นคว้าด้วยตนเอง การมอบหมายให้ร่วมประชุมหรือสัมมนา การมอบหมายให้เป็นวิทยากร หรือเขียนบทความหรือเอกสาร การหมุนเวียนงาน หรือการโยกย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง เป็นต้น

1.4 การพัฒนาด้วยตนเอง อันได้แก่ การที่หน่วยงานจัดหรือส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง เช่น การศึกษาคู่มือปฏิบัติงาน การศึกษาค้นคว้าประกอบการปฏิบัติงาน การศึกษาต่อนอกเวลา การเข้าฝึกอบรมตามหลักสูตร การประชุมทางวิชาการ การดูงาน เป็นต้น

1.5 การพัฒนาทีมงาน หรือการพัฒนาองค์การ อันได้แก่ การที่หน่วยงานจัดให้มีการพัฒนาบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะของการพัฒนาทั้งทีมงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาการทำงานร่วมกัน กรณีนี้จะเน้นการทำงานเป็นทีมเป็นสำคัญ ซึ่งโดยปกติจะจัดการพัฒนาบุคคลทั้งหน่วยงานด้วยเหตุนี้จึงได้ถือว่าการพัฒนาบุคคลในลักษณะนี้เป็นการพัฒนาองค์การวิธีหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันนี้หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการมุ่งเน้นกันมาก กรณีการพัฒนาบุคคลเช่นนี้ ตัวอย่าง เช่น พัฒนาบุคคลโดยระบบคิวซีซี การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

2. กระบวนการพัฒนาบุคคล แบ่งการดำเนินการออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การหาความจำเป็นหรือหาปัญหาที่ต้องการแก้ไขโดยวิธีการพัฒนาบุคคล 2) การวางแผนในการพัฒนาบุคคล 3) การดำเนินการพัฒนาบุคคล และ 4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคคล

ซึ่งกระบวนการในการพัฒนาบุคคลแต่ละขั้นตอนนี้ เป็นกระบวนการดำเนินการที่สำคัญ และจำเป็นที่จะต้องดำเนินการจะขาดเสียมิได้ และในการพัฒนาบุคคลนั้นจะต้องดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวนี้อย่างสอดคล้องต่อเนื่อง และสัมพันธ์กันอย่างครบวงจร โดยเริ่มจากการหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล การวางแผนในการพัฒนาบุคคล การดำเนินการพัฒนาบุคคลและการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคคล ดังต่อไปนี้

2.1 การหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลหรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคคล หมายถึง การพิจารณาว่ามีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคคลหรือไม่โดยศึกษาหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายวิธี เช่น

2.1.1 ศึกษาจากผลผลิตขององค์การในกรณีที่ผลผลิตต่ำ ทางหนึ่งที่จะพิจารณาก็คือบุคคลด้อยความสามารถ ดังนั้นในกรณีที่มิผลผลิตต่ำก็ต้องพิจารณาว่ามีสาเหตุมาจากด้อยความสามารถด้วยเหตุใด เพื่อที่จะได้นำมากำหนดเป็นความต้องการในการพัฒนาบุคคลและกำหนดวิธีการต่อไปว่าจะพัฒนาบุคคลโดยวิธีใด

2.1.2 ศึกษาจากผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรือไม่ หากปฏิบัติงานได้ผลงานต่ำกว่าเป้าหมายก็ต้องพิจารณาต่อไปว่าเพราะเหตุ

ด้อยความสามารถหรือไม่ และหากด้อยความสามารถแล้วจะด้อยความสามารถด้วยเหตุใด ทั้งนี้เพื่อจะได้พิจารณาว่าจะสมควรพัฒนาบุคคลหรือไม่ โดยวิธีใด

2.1.3 ศึกษาจากนโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน แผนงาน และเป้าหมายของงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ว่าสมควรจะต้องพัฒนาบุคคลโดยวิธีใด จึงจะให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการ

2.2 การวางแผนในการพัฒนาบุคคล หมายถึง การกำหนดว่าตามความจำเป็น หรือปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคคลที่พบนั้นจะพัฒนาบุคคลโดยวิธีใด อย่างไร เมื่อไร และจะให้ผู้ใดรับผิดชอบ

การวางแผนในการพัฒนาบุคคลนั้น โดยทั่วไปจะดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 การกำหนดขอบข่ายของการพัฒนากำลังคน โดยกำหนดว่าจะพัฒนากำลังคนโดยวิธีใดบ้าง เพื่อที่จะแก้ปัญหาของหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นงานหรือโครงการ เช่น

- การฝึกอบรม
- การส่งบุคคลไปศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน
- การพัฒนาโดยกระบวนการปฏิบัติงาน
- การพัฒนาด้วยตนเอง
- การพัฒนาทีมงาน หรือพัฒนาองค์กร

2.2 การวางแผนดำเนินการพัฒนาบุคคลในแต่ละวิธีหรือในแต่ละเรื่อง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายกำหนดขั้นตอนในการดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่าจะดำเนินการเมื่อไร

2.2.1 กำหนดผู้รับผิดชอบ ว่ามีผู้ใดจะรับผิดชอบงานใด อย่างไร

2.2.2 กำหนดงบประมาณค่าใช้จ่าย ว่าในการพัฒนาบุคคลในแต่ละเรื่อง หรือแต่ละโครงการจะใช้งบประมาณจากหมวดไหน จำนวนเท่าไร

2.2.3 กำหนดระบบวิธีการติดตามและประเมินผลในการพัฒนาบุคคลว่าในการพัฒนาบุคคลในแต่ละวิธีนั้น จะติดตามและประเมินผลอย่างไร

2.2.4 จัดทำโครงการและเสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ ได้แก่ การจัดทำโครงการตามแบบที่กำหนดเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติโครงการต่อไป

2.3 การดำเนินการพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผนไว้ตามระยะเวลาหรือปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนด

2.4 การติดตามและประเมินผล หมายถึง การติดตามและประเมินผลการพัฒนา กำลังคนวิธีต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้ว่าดำเนินการไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แค่ไหน

การติดตามและประเมินผลงานนั้น อาจดำเนินการได้เป็น 3 ระยะ คือ

1. การติดตามและประเมินผลในระหว่างการดำเนินการพัฒนากำลังคน เช่น ระหว่างการฝึกอบรม เป็นต้น
2. ประเมินผลหลังจากการเสร็จสิ้นการพัฒนาบุคคลหรือหลังจากสิ้นสุดโครงการ
3. การติดตามและประเมินผลภายหลังจากที่บุคคลนั้นเสร็จสิ้นจากเข้ารับการอบรมและได้กลับไปปฏิบัติงานในระยะหนึ่ง เพื่อจะได้ทราบว่าผู้นั้นได้นำผลของการพัฒนาบุคคลจะเป็นประโยชน์แก่เขาอย่างไรบ้าง การติดตามและประเมินผลในลักษณะนี้จะนิยมใช้กับการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2540 : 31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยวิธีกระบวนการกลุ่ม เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนซึ่งก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงสุด เนื่องจากเป็น การศึกษาประสบการณ์จริง ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นจนทำให้เกิดการเรียนรู้ต่าง ๆ เต็มไปด้วยความสนุกสนาน มีชีวิตชีวา เป็นผลให้ผู้เรียนซาบซึ้งและจดจำได้นาน ตลอดจนยังสามารถฝึกนิสัยให้สามารถเข้าสังคมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

สำหรับกรมวิชาการ (2544 : 17) ได้กล่าวว่าทฤษฎีแห่งการฝึกฝน (Drill theory) มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ได้โดยการฝึกทำสิ่งนั้นซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง จนเกิดทักษะ นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2531 : 37) ได้เสนอวิธีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและพัฒนาทักษะ ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งถึงและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเทคโนโลยี ได้หลายวิธี ดังนี้ วิธีการเพื่อนช่วยเพื่อน การใช้วิธีการเลียนแบบ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์การใช้กัลยาณมิตร

จากวิธีการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าวิธีการพัฒนาบุคลากร คือ การใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการตั้งแต่การเลือกสรรพนักงานเข้าสู่องค์การ การพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนความรู้ตั้งแต่ก่อนรับเข้าสู่องค์การ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความคิด และทักษะให้สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งการเสริมสร้างความรู้และความคิด ทักษะต่าง ๆ จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้วิธีการอย่างหลากหลายทั้งปัจจัยภายนอกและภายในขององค์การ รวมทั้ง การฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ไม่สามารถแยกการฝึกอบรมออกจากการพัฒนาบุคลากรได้ เพราะการอบรมเป็นการฝึกสอนเรื่องเทคนิคที่เฉพาะเจาะจงกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ

8. การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คำว่า การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management หรือบางที่เรียกย่อ ๆ ว่า KM ก็เป็นคำหนึ่งที่นิยมกล่าวถึงกันมากในปัจจุบัน เมื่อกล่าวถึงความรู้ คนทั่วไปมักนึกถึงวิชา และสิ่งที่เล่าเรียนกันในโรงเรียนหรือในมหาวิทยาลัย คำว่าความรู้ นั้น ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ นอกจากนี้ยังหมายความถึงองค์วิชาในแต่ละสาขา ในภาษาอังกฤษใช้คำศัพท์ว่า Knowledge ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกันกับในภาษาไทย

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือ KM ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาได้อธิบายไว้ ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2547 : 63) การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่เรียนจากการปฏิบัติเป็นตัวนำเป็นตัวเดินเรื่องไม่ใช่เรียนจากครูหรือตำรา ตำรานั้นเป็นการเรียนรู้แบบเก่าซึ่งเน้นทฤษฎี ขณะที่การเรียนรู้แบบ KM ก็เป็นทฤษฎีแต่ว่าเน้นที่การเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคน ๆ เดียวเป็นเรื่องของคนหลายคนทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นเวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน เมื่อเอามาแลกเปลี่ยนกันมาก ๆ จะทำให้ยกระดับความรู้ความเข้าใจขึ้นไปอีก จะเห็นว่าจัดการความรู้เราจะเน้นที่การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แล้วก็เน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ในคน หรือที่เรียกว่า Tacit Knowledge ทั้งนี้ ความรู้จากเอกสาร ตำรา หรือที่เรียกว่า Explicit Knowledge นั้น ก็สำคัญเพียงแต่ว่าเรามักจะละเลยความรู้ที่อยู่ในคน ดังนั้นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ประเภท Tacit Knowledge ก็ควรจะเป็น

1. การสัมมนาหรือประชุมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
2. การแบ่งปันความรู้ ข้อมูล
3. การสอนงาน
4. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)
5. การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ

ส่วนเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น จะมีส่วนที่ต้องนำมาใช้ในการค้นหาความรู้ รวบรวมความรู้ รวบรวมข้อมูลจัดเก็บข้อมูลและการเสาะแสวงหาข้อมูลดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในยุคสมัยนี้ จึงควรเป็นการใช้เพื่อการจัดเก็บและเผยแพร่โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ซึ่งคล้ายกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547 : 63) อธิบายว่า

การจัดการความรู้ คือ ความรู้ที่เกิดจากการประมวล สังเคราะห์ และจำแนกแยกแยะสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การตีความและทำความเข้าใจกับสารสนเทศเหล่านั้น จนกลายเป็นความรู้ ซึ่งความรู้นี้ครอบคลุมทั้งส่วนของความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) ที่ซ่อนอยู่ในความคิดของพนักงานและที่ฝังตัวอยู่ในองค์กรกับความรู้แจ้งชัด (Explicit Knowledge) ที่ปรากฏในเอกสารบันทึกหรือรายงานต่างๆ ขององค์กร การจัดการความรู้ทั้งสองประเภทนี้ ให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้คนที่ต้องการเข้าถึงได้ง่ายและดึงออกมาใช้งานได้โดยสะดวก การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นในระดับทีมงาน หรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคน เพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีม ซึ่งอาจเป็นปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย Cyber Space หรืออาจผ่านการพบปะพูดคุยกันหน้าต่อหน้าก็ได้ สำหรับ บุญดี บุญญาภิ และคณะ (2547 : 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น

นอกจากนี้ สุภามนต์ สุภการนต์ (2547 : 28-29) อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการที่องค์กรหนึ่งจะสกัดคุณค่าจากทรัพย์สินทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร จุดสำคัญสำหรับการริเริ่มเกี่ยวกับ KM คือ ความรู้ที่ถือว่ามีค่าสำหรับองค์กรมักจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 29) ความรู้ความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอน ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมรรถภาพทางสมอง ซึ่งเบญจวรรณ ช่างจัตุรัส (2545 : 13) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือความสามารถของบุคคลที่ได้จากประสบการณ์การเรียนรู้วัดได้จากแบบทดสอบหรือการสังเกตพฤติกรรม ดังที่ กู๊ด (Good, 1973 : 103) อธิบายว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นความรู้ที่ได้รับหรือทักษะที่พัฒนามาจากการเรียนในสถานศึกษา และคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบรวมกัน

ส่วนบุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2540 : 45) ให้แนวคิดไว้ว่า การที่จะให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แบบสรสร้างความรู้ได้นั้น ผู้เรียนต้องปรับแนวความคิดให้กระจ่างชัด และแลกเปลี่ยนกันสร้างแนวความคิดขึ้นใหม่และประเมินความคิดใหม่ นำแนวคิดไปใช้ เป็นการเปิดโอกาสแนวคิดที่หลากหลายกับที่คุ้นเคยและแปลกใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับอรพรรณ พรสิมา (2540 : 57-66) ได้ให้แนวคิดว่าการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนได้เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้และความสามารถแตกต่างกัน แต่ละคนต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการเรียนรู้ในความสำเร็จของกลุ่ม ทั้งโดยความแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแบ่งปันทรัพยากร การเรียน รวมทั้งเป็นกำลังใจแก่กันและกัน สำหรับ ริชาร์ดสัน (Richardson, 1994 : 1) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ คอนสตรัคติวิซึม (Constructivism) มีความเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในการสร้าง

ความรู้ หรือเรียนรู้ด้วยตนเอง เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการเรียนรู้

นอกจากนี้ แอนโทนี (Anthony) อ้างถึงใน ฉวีวรรณ โปธิ์ดา 2530 : 13) กล่าวว่าตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะเกี่ยวข้องกับสื่อเทคนิคที่ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการให้เสริมแรงในปริมาณต่าง ๆ ที่แตกต่างกันจะทำให้ผลการเรียนแตกต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่เน้นการปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ซึ่งมาจากประสบการณ์การทำงาน มาจากทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งปฏิบัติงานในเรื่องเดียวกันแล้วมีการจัดการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติ เมื่อรวบรวมแล้วก็มีการนำความรู้ที่ได้มาใช้วิธีการที่เรียกว่าสังเคราะห์ จำแนก (Synthesis) หรือจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบนำไปสู่การเผยแพร่ความรู้ โดยวิธีการเผยแพร่ด้วยสื่อทั้ง 2 ประเภท คือ สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นการต่อยอดความรู้สร้างประโยชน์จากความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง การศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 เป็นสามส่วน คืองานวิจัยในประเทศ งานวิจัยต่างประเทศ และเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ชนบ จริญญาศรีสวัสดิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานครู โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่าความต้องการการพัฒนาบุคลากรของพนักงานครู โดยภาพรวมและด้านการฝึกอบรมและด้านพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลาง พนักงานครูที่มีระดับตำแหน่งและวิทยุฒิต่างกันมีความต้องการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวมและด้านการฝึกอบรมและด้านการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยระดับ 4 ลงมาและวิทยุฒิต่ำกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับ 5 ขึ้นไปและวิทยุฒิ 40 ปีขึ้นไปความคิดเห็นของพนักงานครูส่วนใหญ่มีความต้องการการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกด้านและเสนอแนะให้ผู้บริหาร

เห็นความสำคัญและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของพนักงานครูอย่างจริงจังและเป็นระบบมากขึ้น

พอใจ จิตวิมาศ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงาน ของส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลรวมไปถึงการใช้งาน อินเทอร์เน็ตสำหรับงานด้านบุคคลเพื่อช่วยในงานด้านคำสั่ง ระเบียบ ส่วนน้อยใช้ e-mail ช่วยในการสื่อสารข้อมูล ลักษณะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ อันได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ช่วยในการพิมพ์งานมากที่สุด

ความต้องการเพื่อการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานองค์การโทรศัพท์มีความต้องการในการพัฒนาระบบงาน online และฐานข้อมูล มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรมาก มีความต้องการในการพัฒนาอุปกรณ์ด้านสารสนเทศในระดับมากและค่อนข้างมาก เท่ากัน มีความต้องการในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญดูแลระบบในการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานในระดับสูง

รุ่ง แก้วแดง (2538 : 330) ได้สรุปปัญหาของการใช้คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบราชการไว้ว่ามี 3 เรื่อง หลัก ๆ ด้วยกัน คือ

1. ผู้บริหาร ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีว่าจะสามารถนำไปใช้อย่างไรทำอะไรได้บ้าง ทั้งที่ผู้บริหารเหล่านี้จะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้
2. บุคลากร ปัญหาใหญ่ของบุคลากร คือ ขาดผู้ปฏิบัติงาน ขาดผู้อบรม วางระบบให้ความรู้ บุคลากรมีความรู้ต่ำ

3. งบประมาณ หน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ เนื่องจากมีต้นทุนสูง ประภัสสร สุขพฤกษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัญหาอุปสรรคการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในสำนักงาน กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า บุคลากรหรือผู้ใช้ที่สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะส่วนใหญ่จะมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างน้อย และลักษณะงานที่ใช้คอมพิวเตอร์จะเป็นงานพิมพ์เอกสาร และการติดต่อสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ส่วนทางด้านการใช้โปรแกรมพบว่าโปรแกรมระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นมา จะใช้งานค่อนข้างยาก ส่วนโปรแกรมอื่น ๆ ผู้ใช้มีความรู้ต่ำ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ได้มาศึกษาคอมพิวเตอร์ในขณะที่กำลังทำงาน จึงไม่สามารถที่จะเรียนรู้และมีเวลาได้ศึกษาอย่างเต็มที่ กอปรกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้มีการพัฒนา

ไปอย่างรวดเร็วมาก ทำให้ผู้ใช้ตามไม่ทัน จึงทำให้ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทะนุ สุขทาน (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษาศูนย์ควบคุมการบินขนาดใหญ่ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความรู้ด้านระบบอินทราเน็ตของบริษัทฯแตกต่างกัน พนักงานที่มีกลุ่มงานต่างกัน มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการใช้ไม่แตกต่าง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปและอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทฯและการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และพนักงานที่มีกลุ่มงานต่างกันมีระดับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน

สมภพ เพ็ชรดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานสนาม โดยการสอนด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือกับการสอนปกติวิชาวิศวกรรมการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร จำนวน 56 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มทดลอง 28 คน และกลุ่มควบคุม 28 คน โดยกลุ่มทดลองสอนด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือ กลุ่มควบคุมสอนด้วยการสอนปกติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแผนการสอน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ แบบประเมินการปฏิบัติงานภาคสนาม และแบบประเมินความร่วมมือการปฏิบัติงานภาคสนาม แล้วนำข้อมูลมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความแตกต่างด้วยค่าที (t-test) ผลการวิจัยปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ภาคทฤษฎีระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาคทฤษฎีที่สอนด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือสูงกว่าการสอนปกติ ส่วนผลการปฏิบัติงานภาคสนามระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการปฏิบัติงานภาคสนามที่สอนด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือมีผลสัมฤทธิ์สูงกว่าการสอนปกติ และผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานภาคสนามระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความร่วมมือการปฏิบัติงานภาคสนามที่สอนด้วยวิธีการเรียนแบบร่วมมือสูงกว่าการสอนปกติ

สงวนศักดิ์ โกสินันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องผลของการใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ที่มีต่อเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 วัดดูประสงคของการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนโดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับเรียนโดยปกติ ทำการวิจัยกับประชากร คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 ของโรงเรียนคำเจริญวิทยาคม อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีนักเรียน จำนวน 70 คน 2 ห้องเรียน แล้วทำการสุ่มนักเรียนเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย ตัวแปรอิสระ คือ วิธีการสอนโดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและวิธีการสอนแบบปกติตามคู่มือครู ส่วนตัวแปรตาม คือ เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ แบบสอบถามวัดเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ แผนการสอนนักเรียนที่เรียน โดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน และแผนการสอนนักเรียนที่เรียน โดยวิธีปกติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ t-test

ผลการวิจัยปรากฏว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น คือ นักเรียนกลุ่มทดลองมีเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ สูงกว่า นักเรียนกลุ่มควบคุม

ทรงสถิต กิตติคุณวัจนะ (2522 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของการให้นักเรียนสอนกันเอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นนักเรียน โรงเรียนวัดบวรเมศล ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีการศึกษา 2521 จำนวน 84 คน โดยใช้เวลาในการทดลองสอน 1 ภาคการศึกษาโดยสอนวิชาภาษาอังกฤษ และอัตราส่วนระหว่างนักเรียนผู้สอนและนักเรียนผู้เรียน เท่ากับ 1:2 และหลังจากการทดลองสอนสิ้นสุดลง ให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น หลังจากนั้นจึงนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนและหลังการทดลองสอนมาเปรียบเทียบโดยใช้ t-test จากผลการวิจัย พบว่า คะแนนของนักเรียนที่เรียน โดยใช้เพื่อนสอน สูงกว่าคะแนนของนักเรียนที่เรียนตามปกติ

อุทัย เพชรช่วย (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการทดลองคณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยให้กลุ่มนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และปานกลาง เป็นผู้สอนนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ต่ำกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอรัตนพิบูลย์ จำนวน 48 คน แบ่งเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม กลุ่มละ 16 คน โดยกลุ่มทดลองที่ 1 นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงสอนกลุ่มทดลองที่ 2 นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลางสอน กลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มควบคุม ครูประจำวิชาสอน กลุ่มทดลองที่ 1 และกลุ่มทดลองที่ 2 มีนักเรียนผู้สอนกลุ่มละ 8 คน

อัตราส่วนนักเรียนต่อนักเรียนผู้เรียนเท่ากับ 1:2 ทั้ง 3 กลุ่ม จะได้รับการสอนตามคู่มือการสอน เรื่อง เศษส่วนจำนวน 12 บท ระยะเวลาในการทดลอง 4 สัปดาห์ หลังจากการทดลองเสร็จจึงสั่งให้นักเรียนทำแบบสอบวัดสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถามวัดทัศนคติและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แล้วเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มโดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลปรากฏว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง เศษส่วน ของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ที่สอนโดยกลุ่มนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ที่สอนโดยกลุ่มนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำที่สอน โดยกลุ่มนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสอนโดยครูให้ผลที่ไม่แตกต่างกัน

วิไล พิพัฒน์มงคลพร (2535) ได้ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ระหว่างการสอนโดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับการสอนปกติ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่สอน โดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน สูงกว่าการสอนปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่า การสอนโดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน นักเรียน รู้สึกชอบ ตื่นเต้น และสนุกในการเรียน นักเรียนร่วมมือทำกิจกรรมกลุ่มเพราะอยากช่วยเหลือเพื่อน ให้เข้าใจในเนื้อหาที่เรียน

บำเพ็ญ ดาสีวังปา (2537) ได้ศึกษาผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนที่สอนโดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน กับวิธีการสอนปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า นักเรียนพอใจในการแบ่งกลุ่มที่ครูจัดให้ชอบวิธีการเรียนที่เพื่อนในกลุ่มให้ความช่วยเหลือกันเอง มีความมั่นใจในการเรียน รู้สึกรักเพื่อน และเข้าใจเพื่อนมากขึ้น

สมลักษณ์ ศรีธงชัย (2537) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ระหว่างการสอน โดยใช้เทคนิคแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับการสอนปกติ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เรียนโดยใช้เทคนิคแบบกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับวิธีการสอนปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่า และนักเรียนมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มดีขึ้น

2. งานวิจัยต่างประเทศ

แมคคูเอนและคณะ (McCuen and others, 1996) ได้สรุปรายงานโครงการวิจัย การเรียนแบบเพื่อนช่วยเหลือกันของวิทยาลัยอเมริกันริเวอร์ (Peer Assisted Learning หรือ PAL) ที่จัดโครงการระหว่างปี 1992-1994 เพื่อนำมาจัดทำโครงการต่อในปี 1994-1996 สำหรับโครงการ ปี 1994-1996 นั้น นำเอาผลการเรียนเฉพาะปีการศึกษา 1995 มาสรุปรายงานในการสรุปรายงาน โครงการวิจัยของปี 1994-1995 พบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมในโครงการวิจัย PAL ประสบผลสำเร็จใน การเรียนถึงร้อยละ 87.7 ในขณะที่นักศึกษาที่ไม่ได้อยู่ในโครงการวิจัย PAL ประสบผลสำเร็จเพียง ร้อยละ 54.8 และผลรายงานโครงการนี้ในปี 1996 พบว่าในการสรุปผลการวิจัย นักศึกษาที่เข้าร่วม โครงการ PAL ทั้งหมด 3002 คน มีนักศึกษาถึง 887 คน ที่เข้ากลุ่มปรึกษาแบบเพื่อนช่วยเหลือกัน ประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 68.6 ขณะที่ นักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวจำนวน 2115 คน ประสบผลสำเร็จเพียงร้อยละ 56.2 ทั้งยังพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ของนักศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ แต่นักศึกษาที่อยู่ในโครงการ PAL มีระดับ ความสำเร็จและมีความคงทนของการเรียนสูง

พราสสาส (Prassas, 1997) ศึกษาเรื่องการวิจัยพรรณา เกี่ยวกับการศึกษาร่วมมือกันของ ผู้สอนในฐานะนักวิจัยและของนักเรียนข้ามกลุ่มอายุที่ใช้ทักษะการเขียนเพื่อการเรียน โดยจุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อการศึกษาผลดีของการปรึกษาร่วมมือแบบเพื่อนช่วยเหลือที่มี ต่อนักเรียนข้ามรุ่นกลุ่มอายุและผู้สอน โดยมีจุดประสงค์เฉพาะแต่ละกลุ่มดังนี้ สำหรับนักเรียน จะศึกษาว่า นักเรียนช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างไรในการเขียนและการพัฒนาความคิดและความ เข้าใจเนื้อหาที่เรียน ส่วนผู้สอนนั้นจะศึกษาว่าผู้สอนในชั้นเรียนช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างไร ในการพัฒนางานทางวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการเรียนของนักเรียน การวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลา 1 ภาคเรียน นักเรียนข้ามกลุ่มอายุจะเรียนตามหัวข้อที่ครูกำหนดโดยครูจะประชุมปรึกษากันเกี่ยวกับ ข้อสงสัย ข้อสังเกตปฏิกิริยาตอบสนอง และแผนการดูแลนักเรียนข้ามกลุ่มอายุที่เรียนแบบร่วมมือ กันแบบเพื่อนช่วยเหลือกัน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้แก่การสำรวจ สัมภาษณ์ การให้นักเรียน บันทึกรายการข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการสอนของครู บันทึกการประชุมของครู ผลการวิจัยพบว่านักเรียน จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในการเขียนและการพัฒนาความคิดรวบยอด (Concept Development) เมื่อครูเปิดโอกาสให้นักเรียนปรึกษากันนักเรียนใช้ภาษาในการเรียบเรียงเนื้อหาและสร้างความรู้ใหม่ ในการศึกษาหัวข้อที่ครูกำหนด นอกจากนั้น นักเรียนยังช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการพัฒนาทักษะ ทางภาษาโดยใช้เทคนิควิธีแบบโครงข่าย (Scaffolding Strategies) ข้อค้นพบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือทั้งนักเรียนและครูต่างเห็นคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการเรียน แบบปรึกษากัน ทั้งยังพบว่าการให้กำลังใจ การรับฟังความคิดเห็นและการเคารพความคิดเห็นของ

กันและกันเป็นพื้นฐานหลักที่จะก่อให้เกิดกระบวนการปรึกษากันได้อย่างดี นอกจากนี้ยังสังเกตพบว่า กระบวนการปรึกษากันนี้ทำให้ครูช่วยเหลือกันในการพัฒนาความสามารถทางวิชาชีพได้เป็นอย่างดีเพราะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความเชื่อเกี่ยวกับการเรียนการสอนซึ่งกันและกัน ทำให้วางแผนการสอนได้อย่างกลมกลืน และช่วยลดความเครียดด้วย การที่ครูแต่ละคนมีความเชื่อถือที่แตกต่างกันทำให้เกิดการอภิปรายในเรื่องความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งทำให้ครูสามารถสร้างความรู้ของตนได้จากการร่วมกระบวนการปรึกษากัน

ชีวาเสลแอม (Sivasailam, 1973 อ้างถึงใน ทรงสถิต กิตติคุณ วัจนะ, 2522) ได้ศึกษาการสอนโดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า ผลเกิดขึ้นในด้านบวกต่อนักเรียนผู้ได้รับการสอนจากเพื่อนเกิดขึ้นอย่างแน่ชัด ทั้งนี้เนื่องจากเขาได้รับความสนใจพิเศษจากนักเรียนผู้สอน นอกจากนี้ทั้งนักเรียนทั้งสองฝ่ายยังใช้ภาษาพูดในระดับเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของปัญหาเป็นลักษณะที่คล้ายคลึงกับปัญหาที่เขาได้ประสบมาด้วยตัวของเขาเอง ทั้งสองฝ่ายจะรู้สึกเป็นอิสระในการซักถามและสำรวจปัญหาต่าง ๆ ทางการศึกษาโดยไม่ต้องเกรงว่าเป็นที่น่าตลกขบขันของใคร ๆ นั่นเป็นเพราะสัมพันธภาพของทั้งสองฝ่ายที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการเรียนการสอนนั่นเองและการให้เพื่อนช่วยสอนเปรียบเทียบบเสมือนการเล่นเกมที่ไม่มีทางเสียประโยชน์เลยไม่ว่าจะเป็นครูผู้สอนหรือนักเรียนผู้เรียนก็ตาม โดยที่ทุกฝ่ายไม่ต้องสิ้นเปลืองอะไรมากนัก และการกระทำเช่นนี้เป็นการสร้างบรรยากาศแห่งการสัมพันธ์กันอย่างทั่วถึงทั้งภายในห้องเรียนและโรงเรียนโดยส่วนรวม

แซงค์ (Sanchez, 1985) ศึกษาผลของกลุ่มเพื่อนช่วยสอนแบบให้นักเรียนผู้สอนมีวุฒิสูงกว่านักเรียนผู้เรียน ในวิชาคณิตศาสตร์และทัศนคติที่มีต่อโรงเรียน ของเด็กชาวอินโดจีนที่ใช้ 2 ภาษา คือ ภาษาประจำชาติกับภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 2-5 จับคู่ให้นักเรียนผู้สอนกับผู้ถูกสอนโดยใช้ภาษา (คนที่พูดภาษาอังกฤษกับคนที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ) อายุ เพศ และความสามารถทางคณิตศาสตร์ มีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ทำการทดลอง 8 สัปดาห์ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนสามารถเป็นครูผู้สอนได้ เพราะมีความสามารถในการสื่อสารตนเอง ซึ่งอาจเป็นทั้งภาษาหรืออื่น ๆ พบว่าทั้งกลุ่มนักเรียน ผู้สอนและผู้ถูกสอนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในกลุ่มนักเรียนผู้สอนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ยิ่งขึ้น และมีทัศนคติต่อโรงเรียนในแง่บวก

อลโซพพ์ และ เดวิด (Allsopp & David H. 1997) ได้ศึกษาถึงการใช้นโยบายกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการที่จะสอนทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับเริ่มแรก ในชั้นเรียนแบบวิวิธพันธ์ (Heterogeneous) โดยทำการเปรียบเทียบผลของการใช้นโยบายกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน (CWPT) ต่อนักเรียนเกรด 8 ที่เรียนคณิตศาสตร์ 14 ชั้นเรียนซึ่งเป็นวิวิธพันธ์ กับนักเรียนที่ฝึกการแก้ปัญหา

พีชคณิตศาสตร์ในระดับเริ่มแรกโดยอิสระตามแบบที่เคยทำมา การวิจัยพบว่าทั้งกลุ่มที่ฝึกโดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับฝึกอย่างอิสระได้ผลเท่ากัน

การสอน โดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนนอกจากจะเป็นการสอนที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนแล้ว ยังจะช่วยส่งเสริมบุคลิก ลักษณะ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่พึงประสงค์ให้เกิดกับผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นความภาคภูมิใจในตนเอง แรงจูงใจ เจตคติต่อวิชานั้น ๆ จึงเป็นวิธีการสอนที่น่าศึกษา และวิจัยเพิ่มเติม

บารรอน และเทย์เลอร์ (Barone & Taylor,1996) ได้ศึกษาถึงเทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ที่มีต่อความชำนาญทางด้านคณิตศาสตร์ โดยใช้การแนะนำในการฝึกกับนักเรียนระดับประถมศึกษา 2 ระดับ โดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการศึกษา และแนะนำแนวทางในการปฏิบัติเทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในห้องเรียน การวางแผนบทเรียน งานเขียนของนักเรียน ความชำนาญในกิจกรรม และการตอบสนองของนักเรียนได้มาจากการอภิปราย ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน คือ การได้เสริมสร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) ความสามารถในการตนเอง ได้ปรับปรุงทักษะ เพิ่มแรงจูงใจ และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงเรียน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

วันทนา เมืองจันทร์ และ เต็มจิต จันทกา (ได้สรุปเอกสาร เรื่องการจัดการความรู้ด้านการจัดการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา (Knowledge Management in Education in U.S.A.) ในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2002 กลุ่มของผู้บริหารโรงเรียน 40 คน ที่เป็นผู้บริหารมีอาชีพทางการบริหาร ในระดับโรงเรียนอนุบาลถึงระดับโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (เกรด 12) รวมทั้งผู้บริหารวิทยาลัย และมหาวิทยาลัย และภาคเอกชน (นักธุรกิจ) ได้รวมกลุ่มกันในประเทศสหรัฐอเมริกาโดยมีเป้าหมายเพื่อจัดการความรู้ในสาขาการจัดการศึกษาจัดขึ้นที่ San Frederica, California โดยเรียกชื่อว่า การประชุมสุดยอดด้านการจัดการความรู้ทางการศึกษา (The Knowledge Management in Education Summit)

การจัดการความรู้ในสาขาการศึกษาถูกยอมรับว่าเป็นเรื่องจำเป็น เพราะในระดับเบื้องต้นนั้นการจัดการความรู้ถูกอธิบายว่าเป็นเรื่องของการปฏิบัติที่จะช่วยทำให้เกิดการปรับปรุงการใช้ข้อมูลสารสนเทศและทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารการศึกษา สถาบันการศึกษาหลายแห่งทั่วประเทศอเมริกาได้รับอนุญาตให้ดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ให้เป็นผลสำเร็จในทางปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น Cuyahoga Community College in Cleveland , Ohio น่าจะเป็นสถานศึกษาแห่งแรกในประเทศ

ที่ได้รับอนุญาตให้จัดการความรู้โดยได้ใช้งบประมาณสนับสนุนจากมูลนิธิ Cleveland ให้จ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญ (Chief Knowledge Officer) มาปรับปรุงวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในสถานศึกษา ส่วน Jackson State University, Jackson, Mississippi, ได้รับอนุญาตจาก U.S. Department of Education ให้จ้างรองประธาน (Vice President) และคณะเพื่อจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) และให้ดำเนินการจัดหาเทคโนโลยี เพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศต่อมา Foothill De Anza Community /College District, in Cupertino, California, ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุน Fund for the Improvement of Postsecondary Education ให้ดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพตามเป้าหมายของหลักสูตรและโครงการโรงเรียนมัธยมต้นแบบ (The Model Secondary School Project) ได้รับเงินสนับสนุนจาก Bill and Melinda Gates Foundation ให้จัดการความรู้ให้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนี้บรรดายุทธศาสตร์ของการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนต่าง ๆ ในชนบททั่วประเทศใน U.S.A. ก็ถูกกำหนดขึ้นมาจากรูปแบบของการจัดการความรู้ (Knowledge Management Framework)

ขณะเดียวกัน มูลนิธิต่าง ๆ และกองทุนของสถาบันการศึกษาหลายแห่งก็เริ่มให้ความสนใจเรื่องของการจัดการความรู้เป็นอย่างมากซึ่ง The David and Lucille Packard Foundation ได้ให้เงินอุดหนุนเพื่อให้ทำโครงการวิจัย ในเรื่อง The Use of Knowledge as a Philanthropic Resource และมูลนิธิ The K.W. Kellogg ได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยการค้นคว้าความรู้ (Capture) และจัดการความรู้ให้เป็นระบบภายในหน่วยงาน (Organize their internal organizational knowledge) ขณะเดียวกันมูลนิธิ The National Foundation ก็ได้ใช้การจัดการความรู้ให้เกิดผลดีในการสร้างความเข้าใจในเรื่องของกองทุนนอกเวลา (its funding over time) เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานภายในและเพื่อปรับปรุงวิธีการประเมินของผู้รับเงินที่รัฐบาลให้เป็นการช่วยเหลือและปรับปรุงวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลที่ได้รับ (Outcomes)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางให้ผู้วิจัย ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 เพื่อนำสิ่งที่ได้ทดลองและนำเสนอเป็นแนวทางสำหรับสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 1-12 และองค์กรอื่น ๆ ในการเลือกรูปแบบที่จะพัฒนาบุคลากรอีกทางเลือกหนึ่งด้วย