

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 นำเสนอตามลำดับ ดังนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งจุดประสงค์ของการวิจัย ไว้ดังนี้

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

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการแนวใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ได้วิธีการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานทางการศึกษา ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับนำไปปฏิบัติราชการแนวใหม่

2. ผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ดีขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการแนวใหม่มีคุณภาพที่สูงขึ้น

3. ผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านอื่น ๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จำนวน 35 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ เป็นข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จำนวน 32 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสัดส่วนของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 อ้างถึงใน สุจิตรา บุญขันธ์พันธุ์ 2546 :161) โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling) แล้วแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มด้วยวิธีการจับฉลาก คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน จำนวน 16 คน และกลุ่มปกติ จำนวน 16 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมี 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 เป็นแบบทดสอบวัดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบทดสอบ เพื่อทราบถึงตัวแปรที่กำหนดในการศึกษา คือ วิธีการพัฒนาองค์ความรู้ และผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของบุคลากร

ชุดที่ 2 เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติจริงเกี่ยวกับระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการจัดการความรู้ของบุคลากร มีลักษณะเป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติงานจริงแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) ตามแนวคิดของไลเคิร์ต (ลิวน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 90-98 อ้างอิงจาก Likert.1964) จากนั้นนำแบบทดสอบเสนอกิจกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา รับข้อเสนอมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลอง (try-out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ครั้งนี้ จำนวน 20 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน และกลุ่มปกติ ดังนี้

1.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน เริ่มด้วยการทดสอบวัดความรู้พื้นฐานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนา

1.2 กลุ่มปกติ เริ่มด้วยการทดสอบวัดความรู้พื้นฐานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนา

1.3 กำหนดตารางและเวลาการพัฒนา ดังนี้

1.3.1 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ใช้เวลา 1 เดือน แบ่งเป็น 5 สัปดาห์ ๆ ละ 3 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง

1.3.2 กลุ่มปกติ ใช้เวลา 5 วัน ในสัปดาห์แรกของการพัฒนา จำนวน 30 ชั่วโมง

1.4 เก็บรวบรวมข้อมูล ในสถานการณ์จริงและในห้องที่ดำเนินการพัฒนาหรืออบรม

1.5 เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาครบ 30 ชั่วโมง แล้ว ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีการทดสอบ วัดความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลังการพัฒนา และประมวลผล การประเมินการปฏิบัติจริง

2. การประเมินผลการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริง จากแบบประเมิน แบบบันทึกผล และ แบบสังเกต ดังนี้

รายการประเมิน	เครื่องมือ
1) รูปแบบพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2) ระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3) ความถี่ของพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	แบบสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4) ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	แบบทดสอบก่อนและหลังการพัฒนา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบทดสอบ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตร (ถ้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2543 : 249) เพื่อใช้ทดสอบก่อนและหลังการพัฒนากุคลากร

2. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window

2.1 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean)

2.2 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทราบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของบุคลากรด้วยการจัดองค์ความรู้

2.3 ทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน และกลุ่มปกติ ที่ได้จากการทดสอบหลังการพัฒนา เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่า (t – test)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา ของกลุ่มช่วยเพื่อนพบว่า บุคลากรในกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละก่อนการพัฒนาเท่ากับ 71.438 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.475 และมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละหลังการพัฒนาเท่ากับ 89.813 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.777 เมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การพัฒนาบุคลากรแบบเพื่อนช่วยเพื่อนส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมความก้าวหน้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา ของกลุ่มปกติ พบว่า บุคลากรในกลุ่มปกติ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละก่อนการพัฒนาเท่ากับ 74.547 ความเบี่ยงเบน-มาตรฐาน เท่ากับ 4.308 และมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละหลังการพัฒนาเท่ากับ 79.438 ความเบี่ยงเบน-มาตรฐาน เท่ากับ 5.132 เมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การพัฒนาบุคลากรแบบปกติ ส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมความก้าวหน้าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลังการพัฒนาระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนและกลุ่มปกติ พบว่าบุคลากรในกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ เท่ากับ 89.813 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.777 และบุคลากรในกลุ่มปกติ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ เท่ากับ 79.438 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 5.132 เมื่อนำมาหาค่า

ความแตกต่างโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การพัฒนาบุคลากรแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมความก้าวหน้า ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สูงขึ้นกว่ากลุ่มปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 มีผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ สูงกว่า การพัฒนาบุคลากรแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ได้สูงขึ้น

4. ผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการปฏิบัติราชการแนวใหม่ มีดังนี้

4.1 ผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า ผลการประเมินพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.833 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .375 มีระดับการประเมิน ในระดับดี เมื่อจำแนกตามรายการแต่ละด้านพบว่าด้านรูปแบบ พฤติกรรมที่แสดงในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.889 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .509 มีระดับการประเมิน ในระดับดี ด้านระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรมในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.883 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .393 ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี และด้านความถี่ของ พฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.778 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .320 ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี แสดงว่า บุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน มีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสารตามสถานการณ์จริงในระดับดี

4.2 ผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกลุ่มปกติพบว่าผลการประเมินพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.794 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .409 ระดับการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนก ตามรายการแต่ละด้านพบว่าด้านรูปแบบพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.779 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .432 ระดับการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.985 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .455 ระดับปานกลาง และด้านความถี่ของพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ

2.618 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .460 ระดับปานกลาง แสดงว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแบบปกติมีพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามสถานการณ์จริง อยู่ในระดับปานกลาง

4.3 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับกลุ่มปกติ พบว่า ผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริงของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.833 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .375 และผลการประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริงของกลุ่มปกติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.794 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .409 เมื่อนำมาหาค่าความแตกต่างโดยใช้ค่าที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาจากกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนกับกลุ่มปกติ มีพฤติกรรมการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จังหวัดสงขลา ทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริง สูงกว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามปกติ

## อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติราชการแนวใหม่ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ของบุคลากรในสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 ผลสัมฤทธิ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนา และหลังการพัฒนาของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ เพ็ชรดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมการปฏิบัติ

งานสนามโดยการสอนด้วยวิชาการเรียนแบบร่วมมือกับการสอนปกติวิชาวิศวกรรมการสำรวจ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาคทฤษฎีระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลวิจัยของ สงวนศักดิ์ โกสินันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยผลของการใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ที่มีเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองมีเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์แตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นั่นคือกลุ่มทดลองมีเจตคติและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์สูงกว่ากลุ่มควบคุม

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ได้รับการถ่ายทอดโดยวิธีการจัดการความรู้จากวิทยากรแกนนำ ซึ่งได้ศึกษาเนื้อหาและมีความรู้ประสบการณ์อย่างดี ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาให้การช่วยเหลือ ประสานความรู้ ซึ่งความสัมพันธ์เดิมในฐานะผู้ร่วมงานมีความสนิทสนมชิดเชื้อมาก่อน ทำให้บุคลากรกล้าที่จะซักถาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างสนิทใจ และมีความสุขสนุกสนานในการเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นในด้านทักษะกระบวนการ เมื่อบุคลากรได้รับการชี้แนะแล้วก็จะนำไปปฏิบัติจริงได้อย่างอิสระ โดยมีวิทยากรแกนนำเป็นผู้ดูแล และชี้แนะได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติจริง จนเกิดทักษะในการปฏิบัติและส่งผลให้มีพลังความคิดสร้างสรรค์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติงาน และนำความคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องปฏิบัติการเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งสอดคล้องกับกรมวิชาการ (2544 : 17-21) กล่าวถึงทฤษฎีแห่งการฝึกฝน (Drill Theory) โดยมีความเชื่อว่าการเรียนรู้ได้โดยการฝึกทำสิ่งนั้น ซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง จนเกิดทักษะ ส่วนแหล่งเรียนรู้จะใช้ห้องปฏิบัติการเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งเป็นห้องที่มีระบบ ICT ครบถ้วน ทำให้บุคลากรสามารถที่จะใช้อุปกรณ์ในระหว่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ครบวงจรจนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจน ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ พบว่า บุคลากรในกลุ่มให้ความร่วมมือในการเรียนเข้มแข็งมีความสุขสนุกสนานและมีความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรม บ่อยครั้งที่ลืมภารกิจส่วนตัว และภารกิจครอบครัว (บุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่มีครอบครัวแล้วและมีภารกิจในการรับลูกจากโรงเรียน ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้ปฏิบัติการเรียนร่วมแบบเพื่อนช่วยเพื่อนจะเป็นเวลา 15 : 00-17 : 00 น. เป็นช่วงที่โรงเรียนเลิกเรียนพอดี) เพื่อสร้างผลงานที่ถูกต้องและร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้อาจจะเกิดจากความสามารถของวิทยากรแกนนำที่มีทักษะในการประสานกิจกรรมให้มีความรวดเร็ว และคอยช่วยเหลือเพื่อน ๆ ให้ประสบความสำเร็จในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พราสสาส (Prassas,1997) ศึกษาเรื่องการวิจัยพรรณนาเกี่ยวกับการศึกษาร่วมมือกันของผู้สอนในฐานะนักวิจัย และ



ของนักเรียนข้ามกลุ่มอายุที่ใช้ทักษะการเขียนเพื่อการเรียน โดยจุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อการศึกษา ผลดีของการปรึกษาร่วมมือแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่มีต่อนักเรียนข้ามรุ่นกลุ่มอายุและผู้สอน ทำให้ค้นพบว่า ทั้งนักเรียนและครู ต่างเห็นคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พัฒนาขึ้นจากระบวนการเรียน แบบปรึกษากัน และยังพบว่า การให้กำลังใจ การรับฟังความคิดเห็นและการเคารพความคิดเห็นของกัน และกันเป็นพื้นฐานหลักที่จะก่อให้เกิดกระบวนการปรึกษากัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นความเชื่อกัน อย่างดี อันเป็นหลักการของกระบวนการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ประกอบกับรูปแบบการจัด กระบวนการเรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นวิธีการใหม่ที่บุคลากรในสำนักยังไม่เคยสัมผัส จึงเกิดความ แปลกใหม่ ทำท้อความสามารถและการมีสมาธิในการเรียนรู้มากขึ้น ในช่วงตอนปลาย (สัปดาห์ที่ 5) มีบุคลากรหลายท่านได้นำความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ค้นพบ ด้วยตนเองจากการปฏิบัติมาเสนอให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มได้รับทราบและตลอดระยะเวลาจะมีการเสนอ แนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการ ซึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวไม่เคยมี จึงนับได้ว่า การพัฒนาบุคลากรจากการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ประสบความสำเร็จ และได้ผลสัมฤทธิ์มากกว่าการคาดหวังเดิม ที่คาดว่าจะทำให้พฤติกรรมของ บุคลากรในสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 สูงขึ้น ซึ่งนอกจากความคาดหวังเดิมที่ประสบ ความสำเร็จแล้วยังได้พฤติกรรมใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมา โดยเฉพาะ การร่วมคิด ร่วมรู้ ร่วมสร้างองค์ความรู้ใน หน่วยงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออลส์โพรพ และเทย์เลอร์(Allsopp & Taylor : 1996) ได้ ศึกษาถึงการใช้นวัตกรรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการที่จะสอนทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในระดับ เริ่มแรก พบว่า การสอนโดยใช้นวัตกรรมกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนนอกจากจะเป็นการสอนที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนแล้ว ยังจะช่วยส่งเสริมบุคลิกลักษณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เกิดแรงจูงใจ เป็นความ ภาคภูมิใจในตนเอง อย่างมาก

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง หากสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จะได้หาแนวทางส่งเสริมให้หน่วยงานทางการศึกษา สถานศึกษาพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาของบุคลากรให้ยอมรับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงและงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 129 อ้างอิงมาจาก Gant, 1966 : 6) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ สภาพชีวิต เป้าหมายที่ต้องบรรลุถึง และสมรรถภาพในการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิด ของนวลศรี บุญรัตน์ (2542 : 14) ที่ว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการทำงานให้มีความเจริญเติบโตทั้งสมองและจิตใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง

มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์กร และสอดคล้องกับ สุพล วังสินธุ์ (2533 : 61) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเก่าไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ได้เลือกแล้ว และส่งผลให้สามารถแก้ปัญหาขององค์กรได้

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาของกลุ่มปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของผกา ว่องนาวิ (2545 : 17) ที่อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร คือกระบวนการต่าง ๆ ที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ พัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้ไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบงานมีประสิทธิภาพองค์กร และธรรมาภิบาล ประทมนพรัตน์ และคนอื่น ๆ (2530 : 61) ที่กล่าวว่า วิธีการต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ นวลศรี บุญรักษ์ (2542 : 14) กล่าวว่ากระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานให้มีความเจริญเติบโตทั้งทางสมองและจิตใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์กร

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าบุคลากรได้รับการพัฒนาเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรเท่านั้น อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจะมีข้อจำกัดอยู่มากเพราะจะใช้ได้เฉพาะการพัฒนาบุคลากรเป็นกลุ่มจำนวนมากพอสมควร ถ้ามีบุคลากรจำนวนน้อย ๆ จะใช้การฝึกอบรมไม่ได้ และสืบเนื่องจากหลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอมีปัญหามากกว่าและสอดคล้องกับสนอง เครือมาก (2536 : 1075-1076) ที่ว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่นิยมดำเนินการกันมาก เนื่องจากสามารถดำเนินการได้อย่างมีระบบสามารถพัฒนาบุคลากรได้เป็นจำนวนมาก จนถึงขั้นว่าการฝึกอบรมเป็นแฟชั่น ที่เป็นที่นิยมอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน แต่หากมีบุคคลจำนวนน้อย ๆ ควรจะหาวิธีการอื่น ๆ มาใช้ให้เหมาะสม

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 นำเสนอผลการศึกษาให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณา เพื่อทบทวนหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณที่จะสามารถช่วยให้หน่วยงานในสังกัดมีศักยภาพในเรื่องของงบประมาณ มีความพร้อมในการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการพัฒนาบุคลากรจำนวนมาก เพื่อนำไปใช้จัดการฝึกอบรมอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลักการพัฒนาระหว่างกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน และกลุ่มปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิล พิตน์มังกอล (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทย ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ระหว่างการสอนโดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน กับการสอนปกติ พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่สอนโดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน สูงกว่าการสอนปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่า การสอนโดยวิธีกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน นักเรียนรู้สึกชอบ ตื่นเต้น และสนุกในการเรียน นักเรียนร่วมมือทำกิจกรรมกลุ่มเพราะอยากช่วยเหลือเพื่อนให้เข้าใจเนื้อหาที่เรียน สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของบำเพ็ญ คาสีวังปา (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนที่สอน โดยใช้เทคนิคเพื่อนช่วยเพื่อนกับวิธีการสอนปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่านักเรียนพอใจในการแบ่งกลุ่มที่จัดให้ ชอบวิธีการเรียน ที่เพื่อนในกลุ่มให้ความช่วยเหลือกันเอง มีความมั่นใจในการเรียน รู้สึกรักเพื่อน และเข้าใจเพื่อนมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อลิซาเบท (Elizabeth :1985) ทำการวิจัยถึงประสิทธิภาพของการสอนโดยให้เพื่อนช่วยสอนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ 15 คน 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองเรียนโดยวิธีให้เพื่อนช่วยสอน กับกลุ่มควบคุมเรียนโดยการบรรยายตามปกติ พบว่านักเรียนผู้สอนในกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย สูงกว่านักเรียนผู้เรียน โดยปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และมีความก้าวหน้าในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลเกิดขึ้นในด้านบวก ทั้งนี้เนื่องจากเขาได้รับความสนใจเป็นพิเศษจากวิทยากรแกนนำ และกลุ่มเพื่อน ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เพราะสัมพันธ์ภาพเกิดขึ้นในระหว่างที่มีการปฏิบัติและการให้เพื่อนช่วยสอนเป็นการสร้างบรรยากาศแห่งการสัมพันธ์กันอย่างทั่วถึง ไม่มีทางเสียประโยชน์ สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของบาร์รอน และเทย์เลอร์ (Barone & Taylor : 1996) ได้ศึกษาถึงเทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน ที่มีต่อความชำนาญทางด้านคณิตศาสตร์ โดยใช้การแนะนำในการฝึกกับนักเรียนระดับ ประถมศึกษา 2 ระดับ โดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในการศึกษา และแนะนำแนวทางในการปฏิบัติเทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนในห้องเรียน การวางแผนบทเรียน งานเขียนของนักเรียน ความชำนาญในกิจกรรม และการตอบสนองของนักเรียน ได้มาจากการอภิปราย ประโยชน์ที่ได้จาก

การใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน คือ การได้เสริมสร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) ความสามารถในตนเอง ได้ปรับปรุงทักษะ เพิ่มแรงจูงใจ และช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงเรียน

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 หากสามารถวางแผนพัฒนาความรู้ในด้านอื่นด้วยอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ สร้างความตระหนักแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับแนวคิดของบุญดี บุญญาภิกิจ และคณะ (2547 : 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2547 : 63) อธิบายว่า การจัดการความรู้ จะเกิดขึ้นในระดับทีมงานหรือระดับกลุ่มในองค์กร ที่จะต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกแต่ละคนเพราะการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีม ซึ่งอาจเป็นปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย cyber space หรือผ่านการพบปะพูดคุยกันหน้าต่อหน้าก็ได้

4. จากผลการประเมินพฤติกรรมจริงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปฏิบัติราชการ ของกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน สูงกว่ากลุ่มปกติ นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการบันทึกและสังเกตพฤติกรรมของบุคลากร ทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีวิทยากรแกนนำร่วมด้วย พบว่า บุคลากรในกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อนจะมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มุ่งมั่นและเพียรพยายามมากกว่ากลุ่มปกติ ทั้งนี้อาจจะมาจากการเอาใจใส่ของวิทยากรแกนนำที่คอยสอดส่องดูแล ให้ข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง และในการพัฒนาจะเน้นทักษะมากกว่าทฤษฎี ซึ่งจะสอดคล้องกับ งานวิจัยของชีวาสเซอล์แอม (Sivasailam : 1973 (อ้างถึงใน ทรงสถิต กิตติคุณวัจนะ 2522 :27) ได้ทำการวิจัยศึกษาการสอนโดยใช้เทคนิคกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน พบว่า ผลเกิดขึ้นในด้านบวกต่อนักเรียนผู้ได้รับการสอนจากเพื่อนเกิดขึ้นอย่างแน่ชัด และสอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2547 : 63) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้แบบ KM ก็เป็นทฤษฎีแต่เป็นการเรียนรู้แบบปฏิบัติ เพราะการปฏิบัติทำให้เกิดประสบการณ์ การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องของคน ๆ เดียว แต่เป็นเรื่องของคนหลายคนทำงานร่วมกัน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะว่า การพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้โดยใช้เทคนิคแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเป็นวิธีการหนึ่งที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากรที่มีบุคคลจํานวนน้อยและจะต้องดำเนินการอย่างสอดคล้องต่อเนื่อง สัมพันธ์กันอย่างครบวงจร ซึ่งในปัจจุบันนี้หน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการมุ่งเน้นกันมาก แตกต่างจากวิธีการพัฒนาบุคลากรที่นิยมกันโดยทั่วไป ที่เข้าใจว่าการพัฒนาบุคลากร คือการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรได้ไปพัฒนาภายนอกหน่วยงานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิด

ของสนอง เครือมาก (2536 : 1075-1076) ที่กล่าวว่า วิธีดำเนินการพัฒนาบุคลากรในแต่ละองค์การ อาจจะมีขั้นตอนแตกต่างกันออกไปตามรูปแบบขนาดและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่องค์การ ต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจารย์ พานิช (2547 : 63) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติทำให้เกิด ประสบการณ์ เวลาปฏิบัติแต่ละคนจะมีประสบการณ์ไม่เหมือนกันเมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันแล้ว อาจเห็นส่วนที่เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นการยืนยันว่าเข้าใจตรงกัน เมื่อนำมาแลกเปลี่ยนกันมาก ๆ จะทำให้ ยกระดับความรู้ความเข้าใจขึ้นไปอีก เพราะการจัดการเรียนรู้จะเน้นที่จากการปฏิบัติ แล้วเน้นตัวความรู้ ที่เป็นความรู้ในคน

จึงน่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 จะได้นำผลการศึกษาให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณา เพื่อทบทวนการหาแนวทางสนับสนุนส่งเสริม งบประมาณพัฒนาบุคลากรและเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นระบบใน หน่วยงานในด้านอื่นที่แตกต่างไปจากการให้ความรู้แบบทั่วๆ ไป และยังเป็นแนวทางสำหรับ สำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการอื่น ๆ และผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในการเลือก รูปแบบที่ดีกว่าไปใช้ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรในองค์การ มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นผู้มีวัฒนธรรมในการทำงานอย่างดียิ่งสามารถ ขับเคลื่อนงานให้สำเร็จก้าวหน้า สนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ใน ระดับสูง ตามที่กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคาดหวังไว้ ผลของการพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนต่อผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ของสำนักผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจราชการที่ 11 กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน สูงกว่า กลุ่มปกติ ซึ่งสอดคล้องกับบุญดี บุญญากิจ และคณะ (2547 : 23) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ และ ยังสอดคล้องกับ สุภามนต์ สุภकरणต์ (2547 : 28-29) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นเรื่องของ การที่องค์กรหนึ่งสกัดคุณค่าจากทรัพยากรทางปัญญาของคนออกมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดได้อย่างไร สอดคล้องกับเบญจวรรณ ช่างจัตุรัส (2545 : 13) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือความสามารถของบุคคล ที่ได้จากประสบการณ์การเรียนรู้วัดได้จากแบบทดสอบหรือการสังเกตพฤติกรรม สอดคล้องกับ งานวิจัยของ แมคคูเอนและคณะ (McCuen and others, 1996) กล่าวถึงผลการศึกษานักศึกษา ที่เข้าร่วมในโครงการ PAL แบบเพื่อนช่วยเหลือกันประสบผลสำเร็จถึงร้อยละ 68.6 ขณะที่นักศึกษา ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการ PAL ประสบผลสำเร็จเพียงร้อยละ 56.2

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้พบนวัตกรรมใหม่ ในการจัดการความรู้ด้วยรูปแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการปฏิบัติราชการแนวใหม่ สูงกว่าการพัฒนาบุคลากรตามรูปแบบปกติจริง สมควรนำไปเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานทางการศึกษา สถานศึกษา ได้นำไปใช้

1.2 จากผลการจัดพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนมีผลสัมฤทธิ์และผลการประเมินพฤติกรรมจริง สูงกว่า กลุ่มพัฒนาแบบปกติ จึงเป็นการยืนยันว่าการจัดการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบดังกล่าวดีจริง ทำให้บุคลากรมีผลสัมฤทธิ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลังการพัฒนาสูงขึ้นอย่างมีคุณภาพและบุคลากรกลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีพฤติกรรมการปฏิบัติจริงตามสถานการณ์จริง สูงกว่า กลุ่มปกติ ทั้งยังพบว่า กลุ่มเพื่อนช่วยเพื่อน มีพฤติกรรมก้าวหน้าในเชิงสร้างสรรค์ ที่ยังไม่เคยพบในการพัฒนาบุคลากรแบบปกติหลายประการ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงระบบในการพัฒนางาน ความสมัครสมานสามัคคี ความเอื้ออาทรทางด้านความรู้ การเสียสละเวลาต่อทางราชการ การพัฒนาศักยภาพของตนเอง สิ่งเหล่านี้ สามารถนำไปพัฒนาบุคลากรด้านการมีวัฒนธรรมในการทำงาน และการสร้างนิสัยการปฏิบัติตามรูปแบบการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ได้อย่างดียิ่ง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลของการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การมีวัฒนธรรมในการทำงาน เป็นต้น

2.2 ควรขยายผลการพัฒนาบุคลากรด้วยการจัดการความรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ให้หลากหลายแต่ละองค์ความรู้ เช่น การวิเคราะห์เชิงระบบ การประเมินผลโครงการ เป็นต้น

2.3 ประชากรที่ศึกษา ควรขยายไปเป็นหน่วยงานอื่น ตามภาระงานและบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย

2.4 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ควรหลากหลายมากขึ้น เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบประเมินเจตคติ เป็นต้น

### ข้อสังเกตเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรส่วนหนึ่งมีอายุ 50 ปีขึ้นไป ต้องการแรงเสริมให้กำลังใจ และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

