

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะสังคมโลกในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์อย่างรวดเร็ว ด้วยอิทธิพลของความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเครือข่ายโยงใยไปทั่วโลก เช่น ทางด่วนข่าวสารข้อมูล (Information Superhighway) รวมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า "อินเทอร์เน็ต" (INTERNET) ทำให้เกิดเป็นสังคมแห่งข่าวสารข้อมูลโลกถูกเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว ไร้ซึ่งพรมแดน เปรียบเสมือนเป็นหมู่บ้านโลก (Global villages) ขณะเดียวกันกิจกรรมทุกด้านไม่ว่าเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง การศึกษา สิ่งแวดล้อม ต่างก็ถูกเชื่อมโยงให้เข้าถึงซึ่งกันและกัน โดยที่โลกปัจจุบันและอนาคตจะเป็นโลกแห่งความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพของคนจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในเชิงความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน แตกต่างจากในอดีตซึ่งที่ดิน เครื่องจักร หรือเงินทุนเคยเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในการขยายการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศในยุคการปฏิวัติทางเกษตรกรรม และการปฏิวัติทางอุตสาหกรรมมาก่อน ทุกประเทศในโลกรวมถึงประเทศไทยเริ่มตระหนักดีว่าคุณภาพทรัพยากรบุคคล ตามด้วยเทคโนโลยี ทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นับเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันในสังคมโลก (2538 ปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย, 2538 : 3 - 4)

ในทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกของ "หมู่บ้านโลก" เช่นเดียวกับประเทศต่างๆ ในโลก และได้รับผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่หลั่งไหลเข้ามาอย่างรวดเร็ว ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ประเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งรวมถึงด้านการทหารและการเมืองการปกครองด้วย โดยที่ประเทศไทยเองได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเวลานานแล้ว ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ โทรเลข และระบบบริการรวมเครือข่ายดิจิทัล (ISDN : Integrated Services Digital Network) หรือแม้แต่คอมพิวเตอร์ ทางด่วนข่าวสารข้อมูล (Information Superhighway) รวมทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (INTERNET) ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน จึงประกาศให้ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยี

สารสนเทศไทย (Thailand Information Technology Year 1995) โดยมีคำขวัญเพื่อโน้มน้าวจิตใจประชาชนว่า "เทคโนโลยีสารสนเทศก้าวไกล ประชาชาติไทยก้าวหน้า ข้อมูลข่าวสารพัฒนาเพิ่มคุณค่าชีวิตไทย" และคณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronic and Computer Technology Center : NECTEC) ในฐานะเป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (สทช) เป็นผู้ประสานงานโครงการปีเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้กิจกรรมทั้งหลายที่เกิดขึ้นในปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทยนั้นเปรียบเหมือนเชื้อไฟที่จุดประกายให้สถาบัน องค์กร หน่วยงาน และประชาชนทั่วไปเกิดการตื่นตัวเล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการพัฒนาประเทศเพื่อเข้าสู่ยุคสังคมข่าวสาร (Information Age) ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ตลอดจนการสร้างขีดความสามารถของประชาชนให้ทัดเทียมกับอารยประเทศ (ปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย, 2538 : 3-4)

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โลก "ไร้พรมแดน" และกระแสผลักดันต่างๆ ทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศในด้านต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเพื่อให้ประเทศมีศักยภาพแข่งขันได้ ยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงและมีศักดิ์ศรีในสังคมโลกบนฐานแห่งความเป็นไทยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา "คน" และ "คุณภาพของคน" โดยเห็นว่า "คนเป็นทั้งเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาประเทศ" การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จึงเน้นคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนา โดยมุ่งให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทุกๆ ด้านอย่างเต็มที่ ทั้งนี้โดยคาดหวังว่า เมื่อคนซึ่งเป็นหน่วยเล็กที่สุดของสังคม ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพทั้งด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจแล้วย่อมจะเป็นพื้นฐานในการสร้างพลังครอบครัว ชุมชน และสังคม ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมอย่างมีสันติ รวมทั้งสันติกับสิ่งแวดล้อมและกับนานาประเทศในโลก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2539 : 1-9)

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่ตัวบุคคล องค์กร สังคม ไปถึงการพัฒนาประเทศ และวิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่สุดก็คือการให้การศึกษาแก่บุคคลในทุกๆ รูปแบบ โดยไม่จำกัดอยู่แต่เฉพาะการศึกษาในโรงเรียนเท่านั้น และต้องไม่จำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ เพศ วัย หรือโอกาสใดๆ วิธีการหนึ่งที่หน่วยงานหรือองค์กร มักใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ วิชาการ ด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรคือ การให้การศึกษาในรูปแบบของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีความรู้ มีความสามารถและพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต (อมร รัชศาสตร์, 2529) หลักสำคัญในการฝึกอบรม คือ การที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนท่าที และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (น้อย ศิริโชติ, 2524)

การฝึกอบรมจึงนับเป็นวิธีการที่สำคัญประการหนึ่ง ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นที่ยอมรับกันแล้วไม่ว่าจะเป็นสังคมหรือองค์กรใดก็ตาม ปัจจัยหรือสิ่งที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้สังคมนั้นเจริญก้าวหน้าหรือดำเนินการได้ราบรื่น ก็คือทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่สังคมจะต้องคำนึงถึง เพราะเมื่อมนุษย์ในสังคมได้รับการพัฒนา ปัจจัยอื่นๆ หรือส่วนอื่นๆ ก็จะพัฒนาไปได้สะดวกรวดเร็วและราบรื่นยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ เพราะการฝึกอบรมช่วยกระตุ้นบุคคลทั้งหมดภายในหน่วยงานทั้งผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการพัฒนาตนเองในทุกๆ ด้าน นอกจากนั้นยังเป็นการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดผลดีโดยตรง ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรนั้นแล้ว ยังส่งผลต่อระบบการทำงานโดยส่วนรวมทั้งที่เป็นระบบย่อยและระบบใหญ่ภายในสังคมอีกด้วย (เชษฐา เทียมเพชร, 2533)

สืบเนื่องจากการยอมรับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรูปของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับการเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 คณะรัฐมนตรีจึงมีมติอนุมัติในหลักการของแผนและมาตรการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ช่วง และได้อนุมัติการดำเนินการในช่วงที่ 1 ได้แก่การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานขั้นต่ำและกำหนดให้ข้าราชการที่จะเลื่อนจากระดับ 5 เป็นระดับ 6 ต้องมีความรู้คอมพิวเตอร์สามารถทำแผ่นตารางทำการ (Spreadsheet) ได้ และมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ในฐานะเป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ประสานงานกับสำนักงานประมาณและสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) นำแผนนี้ไปสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่ระบุให้เพิ่มมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ระดับ 6 ทุกสายงาน เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้อง ความรู้ความสามารถที่ต้องการ ว่า "มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ในการทำแผ่นตารางทำการ (Spreadsheet)" โดยแจ้งให้ทุกหน่วยงานของรัฐ รับทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่

ทั้งสิ้น 354 สถาบัน รวมทั้งได้ฝึกอบรมวิทยากรของสถาบันเหล่านั้นไปแล้ว รวม 412 คน จากนั้นจึงได้เริ่มเผยแพร่หลักสูตรโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องแผนและมาตรการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ให้หน่วยงานต่างๆ ในส่วนของภาครัฐได้ทราบ และให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการฝึกอบรมให้กับข้าราชการในสังกัดให้เร็วที่สุด โดยให้เริ่มดำเนินการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญที่จะเลื่อนจากระดับ 5 เป็นระดับ 6 เป็นอันดับแรก เพื่อให้สอดคล้องตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (พรพิมล เดชทองจันทร์, สัมภาษณ์ 2539)

โครงการอบรมใดๆ ก็ตามเมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องหาข้อมูลมายืนยัน หรือพิสูจน์ให้เห็นว่าการดำเนินงานของโครงการอบรมนั้นได้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือประสบความสำเร็จเพียงใด การดำเนินงานเหล่านั้นคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการประเมินผลโครงการทั้งสิ้น (สมบัติ สุวรรณพิทักษ์, 2531)

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมสำคัญและมีการจัดดำเนินการบ่อยครั้ง แต่การประเมินกำรฝึกอบรมกลับทำกันน้อยมาก ส่วนใหญ่นิยมทำการประเมินด้วยแบบประเมิน 1 ชุด แจกให้กับผู้เข้าอบรมในวันสุดท้ายของการอบรม สารที่อยู่ในแบบประเมินดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับ การจัดสถานที่ การเดินทาง อาหาร และที่พัก ส่วนรูปแบบที่อยู่ในแบบประเมินจะเกี่ยวข้องกับมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ผลจากการใช้แบบประเมินดังกล่าว จะให้ข้อสรุปได้เฉพาะความรู้สึกว่า การอบรมเป็นอย่างไร แต่ไม่ได้ระบุจุดแก้ไขที่ชัดเจนมากพอที่จะนำไปแก้ไขในการอบรมครั้งต่อไปได้ (อุทุมพร จามรมาน, 2533) แนวคิดในปัจจุบันยอมรับว่า การประเมินย่อมนำไปสู่การปรับปรุงในทุกด้าน (Evaluation is not to prove, but to improve) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เข้ามาทดแทนความเข้าใจผิดเดิมที่ว่า การประเมินเป็นการจับผิดทำให้การประเมินได้รับการยอมรับมากขึ้น (David Nevo, 1983 อ้างถึงในเชษฐา เทียมเพชร, 2533) โดยเฉพาะในด้านการบริหารโครงการซึ่งเป็นแนวทางการบริหารที่ได้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างกว้างขวาง การบริหารโครงการต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นโครงการทางด้านเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองการปกครองก็ตาม จะบังเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องอาศัยการประเมินโครงการ (Project Evaluation) ที่เป็นระบบ กล่าวคือ ผลจากการประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารโครงการได้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของโครงการ เพื่อดำเนินการแก้ไขโครงการได้ทันทั่วทั้ง และในฐานะที่เป็นผู้บริหารรับผิดชอบโครงการเมื่อได้ดำเนินโครงการไปแล้วย่อมต้องการทราบว่า โครงการนั้นได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใด คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงทุนไปหรือไม่ ซึ่งคำตอบของคำถามเหล่านี้ก็จะได้จาก การประเมิน

โครงการทั้งสิ้น ซึ่งการประเมินโครงการจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีความเป็นปรนัย ผลการประเมินจึงจะเป็นประโยชน์คุ้มค่าและเป็นที่ยอมรับ โดยสรุปการประเมินโครงการย่อมนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงส่วนประกอบของโครงการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดดำเนินโครงการในแง่มุมต่างๆ อย่างทันท่วงที ในขณะที่โครงการนั้นกำลังดำเนินอยู่ ซึ่งย่อมนำไปสู่ผลสำเร็จของโครงการในที่สุด (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2535)

การประเมินผลการฝึกอบรมได้ประยุกต์หลักการและวิธีการมาจากการประเมินโครงการทั่วไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินโครงการทางการศึกษา กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการประเมิน เพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้นสัมฤทธิ์ผลตามต้องการเพียงไร จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงโครงการ และประการสำคัญคือ เป็นเครื่องมือช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง แต่การฝึกอบรมส่วนใหญ่ที่ดำเนินการอยู่นั้น มิได้มีการประเมินผลเลย และหากจะมีการประเมินผลอยู่บ้าง ก็เป็นไปอย่างขาดตกบกพร่อง และหรือผิดเป้าหมายการประเมินผลที่ปฏิบัติกันอยู่ส่วนมากเป็นการประเมินผลภายหลังจากการจัดการฝึกอบรมสิ้นสุดลง ซึ่งการประเมินนั้นมักจะไม่ค่อยตรงกับเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม (วุฒิชัย จานงค์, 2522)

ปัจจุบันได้มีนักทฤษฎีการประเมินการฝึกอบรม ได้นำเสนอรูปแบบการประเมินการฝึกอบรมไว้มากมาย ซึ่งแต่ละรูปแบบก็จะมี ความแตกต่างกันบ้าง คล้ายคลึงกันบ้าง ตามแต่ลักษณะของโครงการฝึกอบรมที่ทำการประเมิน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงาน โดย ฟิลลิปส์ เจ (Phillips J., 1991) ได้รวบรวมรูปแบบการประเมินการฝึกอบรม ไว้ 7 รูปแบบได้แก่

1. The Kirkpatrick Approach
2. The Bell System Approach
3. The CIRO Approach
4. Saratoga Institute Approach
5. The IBM Approach
6. Xerox Approach
7. CIPP Model

โดยทั้ง 7 รูปแบบดังกล่าว เป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้มีความเหมาะสมที่จะใช้กับการประเมินโครงการฝึกอบรมโดยเฉพาะ ซึ่งแต่ละรูปแบบต่างมีปรัชญาที่แตกต่างกันบ้าง คล้ายกันบ้าง ตามความเชื่อของนักทฤษฎีที่พัฒนารูปแบบนั้นๆ เป็นผลให้แต่ละรูปแบบมีข้อเด่น และข้อด้อยในการใช้ที่แตกต่างกันไป

ในส่วนของการเลือกใช้รูปแบบการประเมินได้นั้น ศิริชัย กาญจนวาสี (2537) กล่าวว่า เกณฑ์การตัดสินความเหมาะสมของรูปแบบหรือโมเดลที่เลือกใช้อาจพิจารณาจากการวิเคราะห์ ความสอดคล้องระหว่างปรัชญาหรือแนวคิดของรูปแบบการประเมิน ผู้ประเมินจึงต้องทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหาของการประเมินว่าเป้าหมายของการประเมินคืออะไร ประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจกับผู้เกี่ยวข้อง หรือประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งนั้น และควรใช้มาตรการใดในการเข้าถึงคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน มาตรการเชิงระบบหรือมาตรการเชิงธรรมชาติ ซึ่งนักประเมินและผู้ต้องการใช้สารสนเทศ จะต้องทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อหาวิธีการร่วมกัน ที่คิดว่าน่าจะดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของการประเมินนั้นๆ เมื่อมีความชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวิธีการเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ต้องการประเมินแล้ว เราสามารถพิจารณาประเภทของการประเมิน หรือกลุ่มของรูปแบบที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวิธีการที่ต้องการ จากนั้นจึงทำการเลือกรูปแบบที่จัดอยู่ในกลุ่มนั้น รูปแบบที่ผู้ประเมินถนัดหรือคุ้นเคยหรือได้รับการฝึกฝนมาโดยตรง น่าจะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดในการประเมิน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการประเมิน Training Approach ของ Donald L.Kirkpatrick เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าเป็นรูปแบบที่มีลักษณะการประเมินที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยที่รูปแบบการประเมิน Training Approach นั้นเป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับการประเมินผลการฝึกอบรมโดยเฉพาะ และจะมุ่งเน้นผลการประเมินในทางลึกมากกว่าทางกว้าง กล่าวคือ มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมเป็นหลัก มิได้มุ่งเน้นที่ตัวโครงการมากนัก ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model ที่มีลักษณะการประเมินในลักษณะกว้างเพื่อให้ครอบคลุมทั้งระบบของโครงการ อีกทั้งเป็นรูปแบบการประเมินที่เปิดกว้างที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการในลักษณะใดก็ได้ ทั้งในรูปของการฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือแม้แต่การประชุมวิชาการต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าอาจจะเกิดความไม่ชัดเจน และอาจได้ผลการวิจัยไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ และสำหรับรูปแบบการประเมินอื่นๆ เช่น The Bell System Approach, The CIRO Approach, Saratoga Institute Approach, The IBM Approach, Xerox Approach ที่มีได้กล่าวถึงรายละเอียดไว้ในที่นี้เนื่องจากพิจารณาเห็นว่าเป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อการฝึกอบรมในองค์กรภาคธุรกิจ ดังนั้นวัตถุประสงค์และขั้นตอนการประเมินบางประการ จึงไม่เหมาะสมกับการประเมินในลักษณะการวิจัยทางการศึกษา และเป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในหน่วยงานองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งยังไม่ได้เผยแพร่จนเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางเหมือนรูปแบบ CIPP Model และ Training Approach (Phillips J., 1991)

โครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี นับเป็นโครงการใหม่ที่เพิ่งมีการเริ่มดำเนินการมาได้ไม่นาน แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นโครงการที่ใหญ่ระดับชาติ เนื่องจากเป็นโครงการที่หน่วยงานราชการของทุกกระทรวง ทบวง กรม ต้องดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยที่ตามหลักการแล้ว ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ จะต้องเป็นผู้กำหนดหลักสูตรและทิศทางในการดำเนินการฝึกอบรม รวมถึงเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลการจัดฝึกอบรมด้วย แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ทางหน่วยงานราชการที่รับนโยบายและหลักสูตรไปดำเนินการนั้น ยังมีได้มีการนำเกณฑ์ใดๆ มาใช้ในการประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรมดังกล่าว หรือถ้าจะมีข้ออุปสรรค ก็ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน (พรพิมล เดชทองจันทร์, สัมภาษณ์ 2539)

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งเดิมได้ส่งข้าราชการในสังกัดเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันฝึกอบรมเครือข่ายที่ผ่านการรับรองของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ แต่ต่อมาศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้มีหนังสือ ที่ วว 5204/2063 ลงวันที่ 10 มกราคม 2539 แจ้งขอระงับการฝึกอบรมชั่วคราวเนื่องจากไม่มีงบประมาณสนับสนุน และให้หน่วยงานต่างๆ จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการในสังกัดเอง ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติพิจารณาเห็นว่า เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการและไม่ให้กระเทือนต่อสิทธิในการเลื่อนระดับของข้าราชการพลเรือนสามัญที่จะเลื่อนจากระดับ 5 เป็นระดับ 6 ที่จะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตามมติคณะรัฐมนตรี และมติสำนักงาน ก.พ. ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0707.3/ว 14 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2538 เรื่องการเพิ่มมาตรฐานกำหนดตำแหน่งฯ จึงได้เริ่มดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยที่ขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินโครงการฝึกอบรมฯ ซึ่งจากการจัดการฝึกอบรมที่ผ่านมา ก็ได้มีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการโดยที่มีดำเนินการอยู่บ้างก็เป็นเพียงการประเมินโครงการในส่วนของกระบวนการจัดฝึกอบรมเท่านั้น ซึ่งก็ยังคงถือว่าไม่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการฝึกอบรม และในส่วนของ การติดตามผลผู้ผ่านการอบรมนั้น ก็ยังมีได้ดำเนินการแต่อย่างใด (เดชา นาคสุข, สัมภาษณ์ 2539)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี นับเป็นโครงการที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นโครงการระดับชาติที่ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องยึดถือและนำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะต้องใช้งบประมาณในการนี้เป็นจำนวนมาก จึงควรจะได้ตรวจสอบถึงผลการดำเนินงานว่าได้ผลบรรลุ

ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด หรือได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณของประเทศที่ใช้จ่ายไป มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องบางประการที่อาจมีขึ้นระหว่างการดำเนิน โครงการซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของโครงการ รวมถึงเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการที่กำลัง ดำเนินการอยู่นั้น ไม่เป็นการสูญเปล่าทางการพัฒนา โดยเฉพาะในด้านทรัพยากรมนุษย์ แต่เนื่อง จากโครงการดังกล่าวยังมีได้มีเกณฑ์ในการประเมินผลและติดตามผลโครงการ ที่เป็นแบบแผน เดียวกัน ซึ่งหากได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งเกณฑ์การประเมินผลและติดตามผลโครงการ ที่ เป็นมาตรฐานเดียวกันแล้ว ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารโครงการฝึกอบรมดังกล่าวอย่าง มาก และจะเป็นการพิสูจน์ให้เห็นว่าการดำเนินงานของโครงการอบรมนั้นได้ประสบผลสำเร็จตาม จุดมุ่งหมาย หรือประสบความล้มเหลวมากน้อยเพียงใด การดำเนินงานเหล่านั้นคุ้มค่ากับการลง ทุนหรือไม่ และรวมถึงการวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการอบรมด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเมื่อทราบ ถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรมดังกล่าวนี้ แล้ว และโดยบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของตัวผู้วิจัยเอง จึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาเกณฑ์ใน การประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะ รัฐมนตรี โดยการใช้กระบวนการและระเบียบวิธีวิจัยในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลและ ติดตามผลดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติ ของคณะรัฐมนตรี
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นเกณฑ์กลางขั้นต้นสำหรับหน่วยงานใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับ โครงการฝึกอบรมดังกล่าว มิได้มุ่งเน้นให้เป็นเกณฑ์สำหรับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ

ขอบเขตของการวิจัย

1. เกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้นนี้ เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลและติดตามผล โครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี ซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือ

สถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ได้รับการรับรองจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

2. เกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ที่พัฒนาขึ้นนี้ ใช้ทฤษฎีการประเมินตามรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรม (Training Approach) ของ โดแนลด์ แอล เคิร์คแพทริก (Donald L. Kirkpatrick, 1978) เป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ชั้น ได้แก่

- 2.1 การประเมินปฏิกิริยา (Reaction)
- 2.2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning)
- 2.3 การประเมินพฤติกรรม (Behavior)
- 2.4 การประเมินผลต่อองค์กร (Results)

3. การพัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะกรรมการในครั้งนี ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเดลฟาย (Delphi Method) ในการรวบรวมความคิดเห็นหรือการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 รอบ และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่พัฒนามาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับในกลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่มีหน้าที่ด้านการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ในระดับหัวหน้างานหรือสูงกว่า ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน และ

1.2 มีประสบการณ์ในการจัดหรือเคยเป็นวิทยากร โครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะกรรมการ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมวิทยากร และได้รับการรับรองจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ และ/หรือ

2.2 มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมโครงการดังกล่าว ทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน และ/หรือ

2.3 มีประสบการณ์ในการจัดฝึกอบรมหรือเป็นวิทยากร โครงการดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือนับเป็นจำนวนโครงการที่จัดได้ไม่น้อยกว่า 6 โครงการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เกณฑ์ หมายถึง ระดับหรือมาตรฐานที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน และเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติหรือผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี

การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความสามารถ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ในการทำแผนตารางทำการ

การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการของการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอันเป็นข่าวสารที่ให้ประโยชน์สำหรับการสรุปข้อมูลเพื่อป่งชี้ถึงปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการฝึกอบรม และป่งชี้ถึงผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำ ในหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐ ที่จะเลื่อนจากระดับ 5 เป็นระดับ 6 ตามมติสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่กำหนดให้เพิ่มมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญระดับ 6 ทุกสายงาน เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถที่ต้องการว่า "มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ในการทำแผนตารางทำการ (Spreadsheet)"

ปฏิกิริยา หมายถึง ความพึงพอใจหรือความคิดเห็นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีต่อโครงการฝึกอบรมในประเด็นหัวข้อต่างๆ เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรม เป็นต้น

การเรียนรู้ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม อันเนื่องมาจากกระบวนการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด และทักษะการปฏิบัติ เพิ่มมากขึ้นหรือเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ผ่านการฝึกอบรม เมื่อกลับไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดิม ซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ภายหลังจากที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ผลต่อองค์กร หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร อันสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรม ซึ่งประเมินได้โดยผู้บริหารองค์กร และประเมินภายหลังจากการกลับไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดิมของผู้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ผู้บริหารองค์การ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำขององค์การหรือหน่วยงาน ที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานอยู่

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้เป็นหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาชั้นต้นตามสายงาน ของผู้ผ่านการฝึกอบรม

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันหรือระดับใกล้เคียงกัน ของผู้ผ่านการฝึกอบรม ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน หรือเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน กับผู้ผ่านการฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้เกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ที่สามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จหรือข้อบกพร่องของการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี ซึ่งจัดขึ้นในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลและติดตามผลโครงการฝึกอบรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะเหมือน หรือใกล้เคียงกัน
3. ทำให้ได้สารสนเทศเพื่อการค้นหาและใช้ในการปรับปรุงพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย