



รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลกาปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง  
เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

A JOINT TRAINING MODEL BETWEEN PERFORMANCE COACHING AND

ปิยวรรณ สนนธิสมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง  
เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ  
ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A JOINT TRAINING MODEL BETWEEN PERFORMANCE COACHING AND  
EMPOWERMENT EVALUATION FOR COMPETENCIES DEVELOPMENT ON  
INFORMATION MANAGEMENT FOR ACADEMIC SUPPORTING PERSONNEL  
RESPONSIBLE FOR QUALITY ASSURANCE AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF  
TECHNOLOGY IN THE CENTRAL REGION



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY  
(Research and Development on Human Potentials)  
Faculty of Education, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง  
เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ของ

ปิยวรรณ สนิธิโสภณพันธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษภาพมนุษย์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิกา ตั้งประภา)

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)

..... ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ มีชาญ)

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง
ผู้วิจัย	ปิยวรรณ สนธิโสมพันธุ์
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีภา ตั้งประกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. อองอาจ นัยพัฒน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และระยะที่ 3 ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยมีผลการวิจัย ดังนี้ 1) บุคลากรมีความต้องการจำเป็นสูงสุดในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ตามลำดับ ส่วนสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็น คือ บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการจัดการสารสนเทศ สำหรับแนวทางในการพัฒนาที่เหมาะสม คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการสร้างพลังและบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่ม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การตั้งคำถามเชิงบวก และการให้อิสระในการเลือกและตัดสินใจ 2) รูปแบบที่พัฒนาขึ้น ชื่อว่า "รูปแบบแอทแคร์ (AT-CARE Model)" มีองค์ประกอบสำคัญ คือ (1) หลักการ (2) วัตถุประสงค์ (3) กระบวนการพัฒนา และ (4) เงื่อนไขการนำไปใช้ ผลการประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ผลการใช้รูปแบบ พบว่า (1) ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ส่วนทักษะในการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (2) พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศในระหว่างการทดลอง พบว่า ผู้รับการพัฒนา มีการตอบสนองเชิงบวกต่อกระบวนการเรียนรู้ในทุกด้าน (3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับพัฒนาที่มีต่อรูปแบบหลังการทดลอง พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4) ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่า มีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นรูปแบบที่ผสมผสานวิธีการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะและการประเมินตนเอง และ (5) พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับพัฒนา พบว่า มีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ มีการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพ

คำสำคัญ : รูปแบบ, การฝึกอบรม, การได้ขผลการปฏิบัติงาน, การประเมินแบบเสริมพลัง, การพัฒนาสมรรถนะ, การจัดการสารสนเทศ, บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ, การประกันคุณภาพการศึกษา

Title	A JOINT TRAINING MODEL BETWEEN PERFORMANCE COACHING AND EMPOWERMENT EVALUATION FOR COMPETENCIES DEVELOPMENT ON INFORMATION MANAGEMENT FOR ACADEMIC SUPPORTING PERSONNEL RESPONSIBLE FOR QUALITY ASSURANCE AT RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY IN THE CENTRAL REGION
Author	PIYAWAN SANDHISOMABANDHU
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Taviga Tungprapa
Co Advisor	Assistant Professor Dr. ONG-ART NAIYAPATANA

The purpose of this research is to develop a joint training model between performance coaching and empowerment evaluation for competencies development on information management for the academic support staff responsible for quality assurance at Rajamangala University of Technology in the central region of Thailand. The methods for conducting research were divided into three phases: Phase One consisted of needs analysis of competencies development was conducted on information management for academic support staff responsible for quality assurance, and in Phase Two developed a joint training model between performance coaching and empowerment evaluation, and Phase Three evaluated the use of the training model in conjunction with performance coaching and empowering evaluation. The results were as follows: (1) the staff had the highest needs in developing information management knowledge and information management skills and attitudes towards information management, respectively. The main reason for this demand was the lack of knowledge and skills in information management. The appropriate development approach organized the learning process through practice focused on empowerment and a group learning atmosphere, exchanging experiences, creating positive questions and given autonomy to make decisions; (2) the developed model, called the AT-CARE Model, had the following key elements: (1) principles, (2) objectives, (3) development processes, and (4) conditions of application. The results of the evaluation of the model by the experts were found to be appropriate and possible at the highest level; (3) the results of the use of the model showed that (1) knowledge of information management and attitudes towards information management after the experiment were higher than before it. The skills in information management after the experiment were higher than the specified criteria; (2) the learning behavior of information management during the experiment showed that the recipients had positive responses to all aspects of the learning process; (3) the results of assessing the satisfaction with the model after the experiment were satisfactory at the highest level; (4) the results of the study of opinions on the development of information management competency using the model found that it was a blended model, a method for performance development and self-assessment; and (5) the information management practice behavior of the recipients were found to be enthusiastic about information management competencies. The acquired knowledge and skills were applied into practice as well as being committed to the development of performance and the development of professional advancement.

Keyword : Model, Training, Performance coaching, Empowerment evaluation, Competencies Development, Information management, Academic support staff, Quality assurance

## กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีพร้อมกับประสบการณ์อันทรงคุณค่าที่ผู้วิจัยได้รับจากการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์โดยคณาจารย์ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งล้วนเป็นผู้ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครูและมีความเมตตาต่อนิสิตทุกคนอย่างหาที่สุดมิได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิกา ตั้งประภา ประธานที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์ กรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางวิชาการ ผสานกับการเอื้อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้วิจัยอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเปรียบเสมือนระฆังจิตที่คอยกระตุ้นเตือนให้ผู้วิจัยมีสติในการรับมือกับอุปสรรคปัญหาที่ต้องเผชิญในระหว่างการศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีความกล้าที่จะพัฒนางานวิจัยอย่างสร้างสรรค์ภายใต้ความเชื่อที่ว่า “ต้องกล้า...ที่จะก้าว” จวบจนกระทั่งสามารถสำเร็จการศึกษาได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอาทรและจะน้อมนำทุกคำบอกสอนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแสวงหาความหมายและเป้าหมายของชีวิตให้กับผู้อื่นสืบไป

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ ประธานคณะกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ มีชาญ กรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาในการตรวจอ่านและให้ข้อเสนอแนะอันนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพและคุณค่าทางวิชาการให้กับดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและเติมเต็มความสมบูรณ์ของรูปแบบได้อย่างครบถ้วนและลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ที่ให้ความร่วมมือและให้การสนับสนุนการทำวิจัยของผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่น และกัลยาณมิตรที่ดีทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความเชื่อมั่นต่อผู้วิจัยเสมอมา

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ มารดาและครอบครัวผู้เป็นที่รักทุกคน ที่คอยเป็นแหล่งพลังงานใหญ่ที่พร้อมเติมเต็มพลังกายและปมเพาะพลังแห่งหัวใจให้ผู้วิจัยสามารถก้าวเดินตลอดระยะเวลาของการศึกษาด้วยพลังชีวิตที่เข้มแข็ง คุณค่าและประโยชน์อันได้อันก่อเกิดจากดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบไว้เป็นเครื่องบูชาและอุทิศให้กับบรรพบุรุษ บิดา และพี่ชายที่ได้ล่วงลับไปแล้ว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามการวิจัย.....	12
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	13
ความสำคัญของการวิจัย .....	14
ขอบเขตของการวิจัย .....	17
ตัวแปรที่ศึกษา.....	21
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	21
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	22
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	31
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
1. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา .....	34
2. แนวคิดและความหมายของสมรรถนะ .....	45
3. แนวคิดและความสำคัญของการจัดการสารสนเทศ .....	49
4. แนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็น .....	57

5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ .....	60
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	86
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	99
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	120
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล .....	124
ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง .....	124
ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมิน แบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ใน เขตภาคกลาง.....	138
ระยะที่ 3 ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการ ประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม มงคล ในเขตภาคกลาง .....	141
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	165
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	166
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	251
สรุปผลการวิจัย.....	254
อภิปรายผลการวิจัย .....	258
ข้อเสนอแนะ .....	269
บรรณานุกรม .....	273
ภาคผนวก.....	287
ภาคผนวก ก .....	288

ภาคผนวก ข .....	296
ภาคผนวก ค .....	302
ภาคผนวก ง.....	317
ประวัติผู้เขียน.....	341



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สัณเคราะห์กระบวนการจัดการสารสนเทศ.....	56
ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	126
ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัย .....	131
ตาราง 4 แสดงแผนการดำเนินการวิจัย .....	160
ตาราง 5 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาใน ภาพรวม .....	169
ตาราง 6 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาความรู้ด้านการ จัดการสารสนเทศในภาพรวม.....	171
ตาราง 7 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาความรู้ด้านการ จัดการสารสนเทศ รายด้าน .....	173
ตาราง 8 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาทักษะในการจัดการ สารสนเทศ ในภาพรวม.....	176
ตาราง 9 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาทักษะในการจัดการ สารสนเทศ รายด้าน .....	178
ตาราง 10 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการ จัดการสารสนเทศ ในภาพรวม.....	181
ตาราง 11 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการ จัดการสารสนเทศรายด้าน .....	184
ตาราง 12 แนวทางการนำทฤษฎี แนวคิด และหลักการต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบ การฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง .....	194

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการพัฒนาของรูปแบบกับหลักการได้ซผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	196
ตาราง 14 แสดงตัวอย่างคำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่ได้ซ) คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการได้ซ) และปฏิริยาโต้กลับในระหว่างการได้ซผลการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม .....	226
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง .....	232
ตาราง 16 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อการพัฒนารูปแบบ .....	236
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสมรรถนะการจัดการสารสนเทศก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ .....	238
ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ .....	239
ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ .....	239
ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยทักษะในการจัดการสารสนเทศหลังการทดลอง .....	240
ตาราง 21 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง .....	242
ตาราง 22 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา .....	318
ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	323

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินความเหมาะสมและ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบ เสริมพลัง .....	332
ตาราง 25 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าความยาก(p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบวัด ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ.....	336
ตาราง 26 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศ.....	337
ตาราง 27 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดเจตคติที่มีต่อการ จัดการสารสนเทศ .....	338
ตาราง 28 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการ ฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง .....	339



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	33
ภาพประกอบ 2 แสดงวงจรการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนและการอบรมโดยใช้รูปแบบ ADDIE Model ของเควิน ครูส (Kavin Kruse) .....	65
ภาพประกอบ 3 แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริค .....	69
ภาพประกอบ 4 รูปแบบการโค้ช FUEL Model ของเซนเจอร์, จอห์น และ แคทลีน (Zenger, John and Kathleen Stinnert. 2010).....	76
ภาพประกอบ 5 รูปแบบการโค้ช Grow Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore. 2009).....	78
ภาพประกอบ 6 แสดงวงจรและความสัมพันธ์ของแนวคิดเชิงระบบ .....	87
ภาพประกอบ 7 ระดับความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์.....	89
ภาพประกอบ 8 โมเดลภูเขาน้ำแข็งของแม็คเคิลแลนด์ .....	93
ภาพประกอบ 9 วงจรของ Appreciative Inquiry “ 4-D Cycle”.....	97
ภาพประกอบ 10 แสดงกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้จากภายในตามแนวคิดทฤษฎีตัวชู.....	99
ภาพประกอบ 11 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	123
ภาพประกอบ 12 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 1 .....	125
ภาพประกอบ 13 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 2 .....	138
ภาพประกอบ 14 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 3 .....	143
ภาพประกอบ 15 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศ.....	168
ภาพประกอบ 16 รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบ เสริมพลัง .....	200
ภาพประกอบ 17 โครงสร้างรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและ การ ประเมินแบบเสริมพลัง .....	201

ภาพประกอบ 18	กระบวนการสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness : A).....	205
ภาพประกอบ 19	กระบวนการพร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation : T) .....	209
ภาพประกอบ 20	แสดงกระบวนการเชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี (Connection : C).....	215
ภาพประกอบ 21	แสดงกระบวนการเสริมวิธีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply : A) .....	219
ภาพประกอบ 22	แสดงกระบวนการสะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection : R) .....	222
ภาพประกอบ 23	แสดงกระบวนการสานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation : E) .....	224



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ว่าด้วย หมวด 6 มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ภายใต้แนวคิดที่ว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นกระบวนการหรือกลไกที่มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดคุณภาพของการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานอย่างเป็นระบบ โดยนับตั้งแต่ พรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเรื่อยมา จนกระทั่งเมื่อปี พ.ศ.2557 สกอ. โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา (คปภ.) ได้มีการประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสามารถเลือกใช้หรือกำหนดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้อย่างอิสระ ภายใต้หลักการให้เสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา และได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558: 1-4) ในขณะที่ พรบ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 31 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการมีหน้าที่ในการส่งเสริมและกำกับดูแลการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท นอกจากนี้ยังต้องมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารจัดการศึกษา โดยล่าสุดกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ.2561 และกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้ความสำคัญในการผลิตกำลังคนให้มี “คุณลักษณะของคนไทย 4.0” ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพในการสร้างความ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ให้กับประเทศ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยมีนโยบายขับเคลื่อน “ไทยแลนด์ 4.0” ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็น “มหาวิทยาลัย 4.0” ด้วยการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารและการ

พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้ “การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561” เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 จึงเปรียบเสมือน “แพลตฟอร์มใหม่” ในการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แต่ด้วย “วิกฤติอุดมศึกษา” ที่ปัจจุบันมีผู้เรียนลดน้อยถอยลง ส่งผลให้การมุ่งสร้างโอกาสและความสามารถในการแข่งขันทั้งระดับประเทศและระดับสากล กลายเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องเร่งดำเนินการ อาทิ การขอขึ้นทะเบียนหลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพหลักสูตร การสร้างการยอมรับในระดับสากลด้วยการประกันคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA การยกระดับคุณภาพระดับคณะและระดับสถาบันให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติตามเกณฑ์ EdPEX การเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อวัดสมรรถนะการบริหารจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่ม รวมไปถึงการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกโดย QS World Ranking ที่กำลังเป็นกระแสผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาตื่นตัวกับการสร้างผลงานให้เป็นที่ตามตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักที่กำหนดไว้ในแต่ละเกณฑ์ โดยจากที่กล่าวมาข้างต้นล้วนส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องอาศัยความร่วมมือ ความมุ่งมั่น และความทุ่มเทอย่างแรงกล้าของทั้งผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้สามารถก้าวผ่านช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงนี้ไปได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เปลี่ยนสถานะจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเดิมและมีการรวมกลุ่มวิทยาเขต 30 แห่ง ปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (มทร.) 9 แห่ง เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2548 ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มทร.ธัญบุรี) 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (มทร.กรุงเทพ) 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มทร.พระนคร) 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (มทร.รัตนโกสินทร์) 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (มทร.สุวรรณภูมิ) 6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มทร.ล้านนา) 7) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (มทร.ศรีวิชัย) 8) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (มทร.ตะวันออก) และ 9) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (มทร.อีสาน) จัดอยู่ในกลุ่ม ค2 (สถาบันเฉพาะทางที่เน้นสอนระดับปริญญาตรี) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เน้นการปฏิบัติหรือ “Hands-On” ผลิตภัณฑ์ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจาก

สถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2560) มีวิทยาเขตครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศตั้งแต่ภาคเหนือจรดภาคใต้ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีวิทยาเขตในแต่ละภูมิภาคเป็นจำนวนมาก ยกเว้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง 5 แห่ง ที่มีบริบทแตกต่างออกไป ซึ่งหากเทียบกับบริบทของภูมิภาคอื่นแล้วจะไม่มี การแยกเป็นวิทยาเขตหรือหากมีก็จะแยกเป็นศูนย์และอยู่ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยจากความ คล่องตัวในการบริหารจัดการผนวกกับการขับเคลื่อนโมเดลไทยแลนด์ 4.0 จึงถือเป็น “โอกาส” ที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ต้องเร่งสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน เพื่อ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและเป็นการยกระดับการประกันคุณภาพสู่ระดับสากล ภายใต้ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วนที่ต้องสนับสนุนการพัฒนาระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาทุกระดับ โดยเมื่อกล่าวถึง “บุคลากร” ย่อมหมายความรวมถึง “บุคลากรสาย วิชาการ” และ “บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ” ที่ต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการบริหาร จัดการศึกษาในมิติที่เกี่ยวข้องของแต่ละสายงาน

“บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา” นับเป็น พันธ์พุ่มสำคัญในการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยจาก การศึกษาถึงภารกิจหลักของงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีภารกิจในการพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการ ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของหน่วยงานที่ต้องมี บุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องเป็นผู้ที่มี สมรรถนะการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากภารกิจของ หน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลในทุก กระบวนการ ดังนั้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจึง ต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลักเป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อกล่าวถึง “สมรรถนะ” ย่อมเป็นที่ทราบกันทั่วไปอยู่แล้วว่าในทุกตำแหน่งงานจะต้องมีการกำหนดสมรรถนะไว้ล่วงหน้า โดยสมรรถนะคือคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของ พฤติกรรม และคุณลักษณะเหล่านั้นล้วนก่อเกิดมาจากการสั่งสมความรู้ ความสามารถ และ คุณลักษณะสำคัญอื่นๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาผลิตภาพหรือสร้างผลงานที่โดดเด่นใน องค์กรได้ (David C McClelland, 1973; สำนักงาน ก.พ., 2552) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้ มีคุณลักษณะอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้นั้น จึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ เฉพาะตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยจากงานวิจัยของกันยปริญ ทองสามสี (2558) พบว่า

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่มีค่าน้ำหนักสูงสุด คือ สมรรถนะการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพสามารถรวบรวมและตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามคำอธิบายตัวบ่งชี้ และเมื่อพบความผิดพลาดของข้อมูลสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา พบว่า บุญชัย บุญโสภณ (2559: 111-118) ได้ระบุถึง 3 ยุทธศาสตร์ในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2) การพัฒนาโปรแกรมการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ 3) การพัฒนาบุคลากรสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สอดคล้องกับพรชวุฒิจูโพธิ์แก้ว (2559: 22-23) ที่แสดงให้เห็นเป็นกระบวนการว่า การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการกระตุ้นให้กระบวนการต่างๆ ในสถานศึกษาสามารถผลิตสารสนเทศจากการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ก่อให้เกิดสารสนเทศที่รองรับการประเมินคุณภาพสถานศึกษา และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบการจัดการสารสนเทศสถานศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์มาตรฐานคุณภาพ 2) การออกแบบการเก็บข้อมูล 3) การนำเสนอสารสนเทศ 4) การวิเคราะห์สารสนเทศ และ 5) การส่งต่อสารสนเทศ นอกเหนือจากนั้นงานวิจัยของบัณฑิตพงศ์ ท้าวทุมมา และคณะ (2560: 2189-2202) พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพมี 5 ประการ คือ 1) ผู้รับผิดชอบขาดความเข้าใจและยังไม่มี ความชัดเจนเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2) การกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศยังไม่มี ความชัดเจน 3) การประมวลผลยังไม่สามารถนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกันได้ทั้งระบบ 4) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศต่อผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนยังมีน้อย และ 5) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังไม่เป็นระเบียบตามหมวดหมู่ สอดคล้องกับอรอุมา ชันธพาลี (2560: 127-134) พบว่า แนวทางการจัดระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การตรวจสอบข้อมูล 3) การประมวลผลข้อมูล 4) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดการสารสนเทศเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องแบบองค์รวมและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ การจัดการสารสนเทศในแต่ละกระบวนการหรือแต่ละระดับยากที่จะแยกขาดจาก

กันได้ ตลอดจนต้องมีความเกี่ยวโยงไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอีกด้วย (ซีซวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548: 100-104; วรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์ และ กัญญามน อินหว่าง, 2554: 24-26) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่า “ปัจจัย” ที่ส่งผลต่อการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา คือ “ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา” เนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงตามลักษณะงานในหน้าที่ ซึ่งหากกลุ่มบุคคลดังกล่าวไม่มีสมรรถนะที่จำเป็นตามลักษณะงานและไม่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการปฏิบัติงานและการพัฒนาในองค์กรรวม เนื่องจากภารกิจของหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูล สถิติ และการรายงานผล อาทิ การควบคุมคุณภาพ ต้องมีการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพต้องมีการเก็บข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการวิเคราะห์สารสนเทศ สำหรับการประเมินคุณภาพ ต้องมีการส่งต่อสารสนเทศ กล่าวโดยสรุปแล้วผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะที่ตรงตามภารกิจหลักของหน่วยงานจึงจะส่งผลให้เกิดการป้อนกลับของสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาได้

“การจัดการสารสนเทศ” เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการองค์กร มีความเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการจัดการ หน้าที่ความรับผิดชอบ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศ ภายใต้ “ความต้องการใช้” สารสนเทศของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุที่สารสนเทศเป็น “เครื่องมือ” ในการวางแผนและการบริหารงาน ประโยชน์ของสารสนเทศ จึงขึ้นอยู่กับความต้องการและการประยุกต์ใช้ของผู้ใช้ (Chun Wei Choo, 1995; Brain Detlor, 2010; Petr Doucek, 2015; Daniel Prajogo et al., 2018; วัฒนา นนทชิต และคณะ, 2558) สำหรับใน “วงการศึกษ” การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ย่อมเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และการที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จะยกระดับคุณภาพไปสู่สากลตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ นั้นต้องอาศัยทรัพยากรที่หลากหลายและหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งหากกลุ่มบุคคลดังกล่าวได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามคุณลักษณะเฉพาะของงานแล้ว ย่อม “สะท้อน” ถึงคุณภาพผลการบริหารจัดการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันหากสมรรถนะตามสายงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้ผู้บริหารขาดสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายภายใต้สภาพที่เป็นจริงได้ ดังนั้น “สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ” จึงถือเป็นอีกหนึ่งสมรรถนะที่ต้องสร้างเสริมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงาน

ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ดีและถูกต้องตรงกัน อันจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม

จากความสำเร็จและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จึง “จำเป็น” ต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้ตรงตามลักษณะเฉพาะของงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่การที่จะพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในด้านใดด้านหนึ่งควรมีการสำรวจความต้องการหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสำคัญอันจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น โดยการศึกษาความต้องการจำเป็นนั้นเป็นกระบวนการประเมินเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การระบุช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ตรงกับสภาพหรือความต้องการที่แท้จริง สำหรับการศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ 1) การระบุความต้องการจำเป็น (Need Identification) เพื่อสำรวจความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้น 2) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Need Analysis) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่นำไปสู่การเกิดความต้องการจำเป็นนั้นๆ และ 3) การกำหนดแนวทางในการแก้ไข (Needs Solution) เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็นนั้นๆ ให้หมดไป โดยมีการประเมินขั้นสูงสุดท้ายว่าทางเลือกใดที่เหมาะสมและสมควรนำไปปฏิบัติมากที่สุด (สุวิมล ว่องวานิช, 2548: 80-85) แต่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่มักจะเป็นการกำหนดหัวข้อหลักโดยผู้บริหารหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องมากกว่าการสำรวจความต้องการจำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น และท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบและหัวข้อในการพัฒนาที่ไม่สามารถตอบโจทย์ตามความต้องการจำเป็นของผู้ปฏิบัติงานได้

ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบหรือวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2545: 11-13) และสุภาวดี ชุมทองจันทร์ (2559: 107-111) ได้เสนอไว้ 3 รูปแบบ คือ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรม และ 3) การพัฒนา โดยจะมีจุดเน้นและการประเมินผลที่แตกต่างกัน และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่า “การฝึกอบรม (Training)” เป็นรูปแบบที่ถูกเลือกใช้มากที่สุด โดยงานวิจัยของเคนท์และคณะ (Kent V. Rondeau et al., 2005: 179-185) ให้ข้อเสนอกไว้ว่าหากผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้รับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่จำเป็นอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอ

อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดการและปรับปรุงคุณภาพ สำหรับกันยปริณ ทงสามสี่ และคณะ (2560: 43-61) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า การฝึกอบรมมีอิทธิพลทางบวกกับการจัดการความรู้ ในขณะที่การจัดการความรู้ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะ โดยการจัดการความรู้มีอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของปัจเจกบุคคล สมรรถนะ และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคำนึงถึงเหตุผลและความจำเป็นดังที่กล่าวข้างต้นที่อาจเป็นเหตุปัจจัยให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดทัศนคติด้านลบต่องานในหน้าที่ ผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมอีกว่ามีเครื่องมืออื่นใดอีกบ้างที่จะสามารถนำมา “บูรณาการ” ควบคู่กับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรได้ทั้งส่วนที่อยู่เหนือภูเขาน้ำแข็งและส่วนที่อยู่ใต้น้ำเขาน้ำแข็ง ตามแนวคิดสมรรถนะของเดวิด ซี แมคเคลแลน (David C. McClellan, 1970) โดยผู้วิจัยได้ขอค้นพบว่า “การโค้ช” คืออีกหนึ่งเครื่องมือที่น่าสนใจ เนื่องจากการโค้ชเป็นกระบวนการดึงศักยภาพและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับการโค้ชเมื่อเผชิญกับ “เป้าหมายที่ท้าทาย” ซึ่งนั่นคือสิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากำลังเผชิญ นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยยังได้ขอค้นพบอีกว่า “การประเมินแบบเสริมพลัง” คืออีกหนึ่งเครื่องมือที่จะสามารถ “จุดประกาย” ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการประเมินแบบเสริมพลังจะมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การเสริมพลัง ความร่วมมือ และการสร้างสมรรถนะให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำการประเมินแบบเสริมพลังมาใช้ควบคู่กับการฝึกอบรมและการโค้ชผลการปฏิบัติงานในงานวิจัยในครั้งนี้

“การโค้ช (Coaching)” เป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรภาคเอกชนได้ให้ความสนใจและนำมาใช้เป็นหน่วยงานแรก และให้การยอมรับว่าการโค้ชเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพสูงในการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ต่อมาหน่วยงานภาครัฐได้เริ่มนำแนวคิดการโค้ชมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพิ่มมากขึ้น แต่จะใช้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป อาทิ การโค้ช การสอนงาน การชี้แนะ และการสอนแนะ อีกประเด็นที่เลือกใช้ต่างกันคือ “จุดเน้น” มีทั้งที่เลือกใช้หลักการของการโค้ชที่เป็นกระบวนการช่วยให้บุคคลบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยการดึงศักยภาพที่ซ่อนอยู่ออกมาใช้และนำพาสู่ดุลยภาพของชีวิตทุกด้านอย่างสมดุล การโค้ชทางปัญญาหรือการโค้ชเพื่อการรู้คิด (Cognitive Coaching)

มุ่งเน้นส่งเสริมการเรียนรู้และทักษะที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Coaching) เป็นการร่วมมือร่วมใจกันปรับปรุง พัฒนา รวมไปถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะและผลการปฏิบัติงาน และการโค้ชแบบร่วมมือ (Collaborative Coaching) มีจุดเน้นที่การให้ความร่วมมือกันระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ช (Coach) และผู้รับการโค้ช (Coachee) แต่ไม่ว่าผู้ใช้จะเลือกใช้การโค้ชแบบใดท้ายที่สุดต่างมีเป้าหมายเดียวกัน นั่นคือมุ่งเน้นกระบวนการที่ส่งเสริมให้ผู้รับการโค้ชเกิดการพัฒนาตนเองและผลการปฏิบัติงาน

“การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation)” เป็นแนวคิดการประเมินที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ทำให้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเกิดการตัดสินใจกระทำของตนเองได้อย่างเสรี ซึ่งสัมพันธ์กับกระบวนการโค้ชที่มุ่งเน้นการคิด การหาทางเลือก การแสวงหาทางออก และการตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งนี้ การประเมินแบบเสริมพลังจะมุ่งเน้นการประเมินและสะท้อนตนเอง โดยจากการศึกษางานวิจัยของมณีรัตนา โนนห้าวรอ (2557: 131-145) ที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ผลการทดลองใช้รูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจที่พัฒนาขึ้นส่งผลให้ครูมีคะแนนเฉลี่ยหลังฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิตา สกุศลรัตนกุลชัย (2554: 143-151) ที่ได้ใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจในการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรม พบว่า การนำองค์ประกอบ หลักการ และระเบียบวิธีการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เป็นการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรมได้ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากเป็นการส่งเสริมให้ผู้สอนเกิดสมรรถนะในการประเมินแล้ว ยังก่อให้เกิดความร่วมมือหรือการมีส่วนร่วมจากการประเมิน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการประเมินแบบเสริมพลังเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยความร่วมมือและกิจกรรมกลุ่มในการประเมิน ปรับปรุง และพัฒนา

จากการศึกษาประสิทธิผลของเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การโค้ช การประเมินแบบเสริมพลัง และสมรรถนะ พบว่า ดุสิต ขาวเหลือง (2554: 18-19) ได้เสนอแนวทางไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยปัจจุบันนิยมนำมาประยุกต์ใช้เป็นการฝึกอบรมตามฐานสมรรถนะ

ด้วยการนำสมรรถนะที่พึงประสงค์ไปกำหนดเป็นคุณลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ เป็นผลสืบเนื่องจากแนวคิดสมรรถนะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้สร้างผลงานที่ดีเลิศ ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานและมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับโดนัล คาร์ก (Donald Clark, 2001: ออนไลน์) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างผลงานที่เป็นเลิศสามารถกระทำได้ด้วยการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ช ซึ่งทั้งสองรูปแบบนี้ถูกนำมาใช้ร่วมกันเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมใช้การออกแบบที่มีโครงสร้างเพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนการโค้ชเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคลากรเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสามารถเอาชนะอุปสรรคในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็น สำหรับการประเมินแบบเสริมพลังเป็นการมุ่งเน้นการเสริมพลังในตนเองทั้งระดับบุคคลและองค์กร ผู้วิจัยจึงเลือกประยุกต์ใช้การฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) ตามแนวคิดของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) ที่มีหลักการว่าการโค้ช คือ การกระตุ้นให้เกิดการตระหนักรู้ความเป็นจริงและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สำหรับเป้าหมายการโค้ชผลการปฏิบัติงานไม่ใช่แค่เพียงเพื่อให้ผู้รับการโค้ชรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง แต่ยังหมายรวมถึงวิถีทางในการบริหารจัดการ วิถีทางในการปฏิบัติต่อผู้คน วิถีทางในการใช้ความคิด และวิถีทางในการดำเนินชีวิต (วุฒินันท์ ชมภู, 2559: 36-39) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการโค้ชผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มุ่งเน้นการดึงศักยภาพเพื่อพัฒนาสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานนั่นเอง สำหรับการประเมินแบบเสริมพลัง ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินเสริมพลังอำนาจของเดวิด เอ็ม เฟตเธอแมน (David M. Fetterman) โดยเป็นการบูรณาการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคคลและองค์กร ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเบื้องลึกภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

ในทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังมีอีกหนึ่งกระบวนการที่มีความสำคัญและขาดไปเสียมิได้ นั่นคือ “การประเมินผลการพัฒนา” เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการพัฒนาที่กำหนดขึ้น ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่าโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการประเมินผลที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้วิจัยเป็นหลัก แต่หากกล่าวถึง “การประเมินผลการฝึกอบรม” มักนิยมใช้โมเดลการประเมินผลการฝึกอบรมของโดนัล แอล เคิร์กแพทริค (Donald L. Kirkpatrick) ซึ่งได้มีการนำเสนอแนวทางการประเมินเอาไว้ 4 ระดับด้วยกัน คือ 1) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง

(Reaction Evaluation) 2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) 3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) และ 4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) (Kirkpatrick. D.L. 1960; สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2559: 126-130 และ นิสตารักษ์ เวชยานนท์. 2559: 180-182) โดยงานวิจัยส่วนน้อยจะมีการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากข้อจำกัดที่ต้องใช้เวลา ทรัพยากร รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญในการประเมิน การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรจึงมักใช้สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจภาคเอกชน นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยยังได้ข้อค้นพบอีกว่าแนวคิดการประเมินของเคิร์กแพทริกนิยมใช้สำหรับการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมและการโค้ชอีกด้วย (Gray D.E. 2004; ชัญญาภักดิ์ วงศ์บา และกิงกาญจน์ จงใจหาญ. 2555; นาซีพะ เจ๊ะมูดอ. 2560 ) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริก เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นว่าสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาได้หรือไม่และอย่างไร

จากการทบทวนเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับผู้รับผิดชอบด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กร แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานภายใต้ฐานสมรรถนะที่มุ่งเน้นการพัฒนาจากต้นทางมากกว่าแก้ปัญหาที่ปลายทาง โดยเชื่อว่าหากมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคนที่ต้นทางให้มีคุณลักษณะที่ดีแล้ว พฤติกรรมของคนเหล่านั้นย่อมถูกปรับเปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสม และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จได้ในที่สุด แต่ในขณะเดียวกันหากมีคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสม อาทิ มีทัศนคติเชิงลบ ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน หรือขาดความกระตือรือร้น ก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการพัฒนาด้วยรูปแบบวิธีการที่เหมาะสม เพื่อเป็นการแก้ไขพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมเหล่านั้น ซึ่งเมื่อพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (จักรงค์ คองคาสวัสดิ์. 2553: 6-13) รวมไปถึงผลจากการศึกษาที่พบว่าสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา (กันยปริณ ทองสามสี และชาติ ไตรจันทร์. 2556: 47-58) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องด้วยเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหาร

จัดการศึกษาเชิงคุณภาพ เนื่องด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมให้การบริหารคุณภาพทุกระดับมีการเชื่อมประสานและสะท้อนผลถึงกันอย่างเป็นระบบทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ซึ่งหากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีสมรรถนะที่จำเป็นตามลักษณะงาน ย่อมนำมาซึ่งภาวะกดดัน เกิดความเครียด ทำงานอย่างไรความสุข ไร้พลัง และท้ายที่สุดย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ด้วยปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงถือเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะส่งผลต่อความเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมืออาชีพที่พร้อมจะพัฒนา “นวัตกรรมคุณภาพ” ให้เป็นกลไกเสริมในการยกระดับคุณภาพการศึกษาทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยเมื่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้สามารถมองเห็นวงจรการปฏิบัติงานตั้งแต่ภาพย่อยจนขยายเป็นภาพใหญ่อย่างเป็นระบบได้มากยิ่งขึ้น สามารถวิเคราะห์ช่องว่างในการปฏิบัติงานและอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการส่งต่อหรือมอบงาน ตลอดจนนำไปสู่การ “วิจัยสถาบัน” ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในปัจจุบันนับได้ว่ามีอยู่น้อยมากหากเทียบกับจำนวนสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมดของประเทศไทย ทั้งที่ผลที่ได้รับจากการวิจัยสถาบันล้วนเป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการวัดและประเมินผลลัพธ์ของสถาบันการศึกษา และเป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายสำหรับผู้บริหารได้เป็นอย่างดี (องอาจ นัยพัฒน์, 2561: 1-25) สอดคล้องกับแนวคิดของวิจิตร ศรีสอาน (2557) ที่ได้สนับสนุนให้มีการนำการวิจัยสถาบันมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยเหตุว่าการทำวิจัยสถาบันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่สะท้อนถึงประสิทธิผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา ดังนั้น หากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นตามลักษณะงานแล้ว ย่อมได้มาซึ่งแนวทางการวิจัยสถาบันเพื่อใช้ประกอบการเสนอขอ กำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพ นั้นแสดงให้เห็นถึงความเต็มมืออาชีพในงานที่

รับผิดชอบ ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้สามารถสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นอย่างไร

1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นอย่างไร

1.2 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง คืออะไร

1.3 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีกี่แนวทาง

2. รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขงผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นอย่างไร

2.1 รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขงผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยอะไรบ้างและมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร

2.2 รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขงผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้และความเหมาะสมหรือไม่และอย่างไร

3. ผลที่เกิดจากการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขงผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นอย่างไร

3.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพศึกษาก่อนและหลังทดลองใช้

รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังแตกต่างกันหรือไม่และอย่างไร

3.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่และอย่างไร

3.3 พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นอย่างไร

3.4 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นอย่างไร

3.5 ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นอย่างไร

3.6 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังตามความคิดเห็นของตัวบุคลากรและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นอย่างไร

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

2. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

### ความสำคัญของการวิจัย

#### ความสำคัญเชิงนโยบาย

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา นับว่าเป็น “หัวใจ” ของการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักสำคัญ 4 ประการ คือ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งทุกภารกิจล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ตลอดจนเป็น “ฐานหลัก” ที่สำคัญในการปฏิรูปคุณภาพการศึกษาให้มีระดับสูงขึ้นตามแนวนโยบายและกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ที่ใช้กลไกการประเมินคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักที่มีความสำคัญต่อการพัฒนา โดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการทุกระดับ

การวิจัยในครั้งนี้จะส่งผลให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบการกำกับดูแลการประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ได้ “รูปแบบ” ที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็น “ต้นแบบ” และเป็น “แนวทาง” ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา อันจะส่งผลให้เกิดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศควบคู่กันไป ซึ่ง “สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ” เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม และส่งเสริมการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเป็นการสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันทางวิชาการภายใต้การบริหารและกำกับดูแลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีประสิทธิผล

### ความสำคัญเชิงวิชาการ

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของภาคเอกชนจะมุ่งเน้นการพัฒนาที่ก่อให้เกิด Soft Skill มากกว่า Hard Skill อาจด้วยเหตุที่ว่าบุคลากรเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถสร้างผลิตภาพและรายได้เปรียบแข่งขันทางธุรกิจ ในขณะที่แนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่ยังคงเป็นการพัฒนาโดยใช้รูปแบบ “พิธีกรรม” หรือการพัฒนาแบบเดิมๆ ที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมานานนับหลายสิบปี แต่แท้จริงแล้ว การพัฒนากรอบความคิดและ Soft Skill ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทางการศึกษานับเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันที่มีความรุนแรง ย่อมต้องอาศัยความเข้าใจ การตระหนักรู้ และความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกภาคส่วน เพื่อให้ทั้งบุคลากรและสถานศึกษาสามารถก้าวผ่านภาวะวิกฤติที่ถาโถมเข้ามาอย่างรุนแรงและหลายด้านพร้อมกันไปได้

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการ “สร้างองค์ความรู้” ด้วยการ “ผนวกรวม” เครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป็นการ “บูรณาการ” เครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับทฤษฎีการประเมินสมัยใหม่ (ช่วงปลายของศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาโดยใช้ “การประเมินเป็นฐาน” และเป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยการเสริมพลังอำนาจให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้มีทัศนคติการประเมินในการพัฒนาตนเองและองค์กร ซึ่งการที่บุคลากรมีทักษะการประเมินและตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินจะส่งผลให้เกิดพลังในการ “กำกับตนเอง” เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงจากเบื้องลึกภายในจิตใจ เป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่มีความหมายของมนุษย์ “ครบรวม” กับความท้าทายที่กำลังเผชิญ จึงถือเป็น “จุดเด่น” ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการออกแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติควบคู่กันไป ภายใต้แนวคิดว่าการที่องค์กรจะพัฒนาสมรรถนะใดๆ ให้กับบุคลากร ย่อมมิได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังคงเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ด้วย

สำหรับ “จุดต่าง” ที่น่าสนใจของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น คือ “การหลอมรวม” กระบวนการฝึกอบรม การได้ชมผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือพัฒนาบุคลากรที่ “วิ่งคู่ขนาน” มาด้วยกัน ให้ “สอดประสาน” เข้ามาเป็นหนึ่งเดียวอย่างกลมกลืน

ดังจะเห็นได้ว่าลักษณะของการประเมินแบบเสริมพลังมีบทบาทของการฝึกอบรม (Training) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย การอำนวยความสะดวก (Facilitation) โดยนักประเมินตามแนวคิดนี้จะมีบทบาทในฐานะผู้ให้คำชี้แนะ (Coach) หรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ที่ช่วยทำให้บุคคลสามารถทำการประเมินตนเองได้ ในขณะเดียวกันจุดเด่นสำคัญของการได้ชมผลการปฏิบัติงานคือการให้ผู้รับการโค้ชเลือกแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เลือกเอง ซึ่งก็มีลักษณะคล้ายแนวคิดการปล่อยให้มีอิสระในการกำหนดตนเอง (Liberation) ในบทบาทของการประเมินแบบเสริมพลัง โดยทั้งการฝึกอบรม การได้ชมผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง ต่างมีหลักการสำคัญเดียวกัน นั่นคือ “การสร้างสมรรถนะ (Capacity Building)” ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินแบบเสริมพลัง ตลอดจนเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมและการได้ชมผลการปฏิบัติงานเช่นกัน นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยยังบูรณาการแนวคิดการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรตามแนวคิดของโดนัล แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick) เพื่อให้สามารถสองสะท้อนถึงผลการพัฒนาในแต่ละมิติได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง การประเมินการเรียนรู้ รวมถึงการประเมินพฤติกรรม ดังนั้น “นวัตกรรมการพัฒนามนุษย์” ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้ จึงเป็นอีกหนึ่ง “ทางเลือก” ที่สถาบันอุดมศึกษาหรือแม้แต่นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจะสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี

### ความสำคัญเชิงปฏิบัติ

จากภาวะวิกฤติและการเปลี่ยนแปลงรอบด้านย่อมส่งผลกระทบต่อ “ขวัญและกำลังใจ” ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งเมื่อ “มดงาน” ขาด “พลังใจ” ในการปฏิบัติงานย่อมไม่สามารถ “ดึงศักยภาพ” ของตนเองออกมาใช้ประโยชน์เพื่องานในหน้าที่และเพื่อองค์กรได้อย่างเต็มที่ ในเวลาเดียวกันหากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาดูโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะที่ตรงตามลักษณะของงานในหน้าที่ ย่อม “ไร้หนทาง” ที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่สำคัญ ส่งผลต่อการ “ขาดแรงจูงใจ” ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหากปล่อยให้ความรู้สึกหรือสภาวะเหล่านี้เกิดขึ้นเนิ่นนานไปจนกลายเป็นความ “ซาซิม” แน่นอนที่สุดว่าการคาดหวังผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาย่อมเป็นเรื่องยากที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การหา “กุญแจ”

ปลดล๊อคความรู้สึกด้านลบ รวมไปถึงการหาแนวทางในการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรอย่างแท้จริงจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเปรียบเสมือน “ฐานราก” ของงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยหากฐานรากไม่มั่นคงย่อมส่งผลให้การ “ก่อร่างสร้างแนว” ในแต่ละกระบวนการเป็นไปด้วยความยากลำบากและอาจต้องใช้เวลายาวนาน ในทางตรงกันข้ามหากฐานรากมีความมั่นคงแล้ว การจะ “สร้างหรือสานต่อ” สิ่งใดย่อมเป็นไปได้โดยง่ายและด้วยเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งการนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษานอกจากจะเป็นการพัฒนาทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์แล้ว ยังเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการ “แสวงหา” ความหมายและเป้าหมายของชีวิตได้อย่างอิสระ

การวิจัยในครั้งนี้นอกจากเห็นจากการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการและการตัดสินใจแล้ว ยังเป็นการ “ปลดล๊อค” ความรู้สึกด้านลบที่บดบังการตั้งศักยภาพของตัวบุคคลออกมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการ “ป่มเพาะ” พลังชีวิต และเป็นการ “จุดประกาย” ในการกำหนดเป้าหมาย การสร้างความท้าทาย และการสร้างความสมดุลของชีวิตและงานให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง ทำได้ดีที่สุดเมื่อ “งานเห็นผล คนเป็นสุข” ย่อมนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีเลิศและเกิด “คุณค่าและมูลค่า” ทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร โดยหากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีสมรรถนะและคุณลักษณะเฉพาะตาม “สายงาน” แล้ว ย่อมเป็นส่วนสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนการยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ประกอบด้วย

**ระยะที่ 1** ศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 120 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล, 2561: 171-174 อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan, 1970) กำหนดขอบเขตของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยจากการเปิดตาราง พบว่า ขนาดตัวอย่างที่พอเพียงสำหรับการศึกษาความต้องการจำเป็นเท่ากับ 92 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างอีกจำนวน 8 คน เพื่อป้องกันอัตราการขาดหายของตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากรของแต่ละมหาวิทยาลัย
2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาแบบมีจุดมุ่งหมาย จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารที่กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ จำนวน 3 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ที่มี

ประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความสมัครใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง

3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาแบบมีจุดมุ่งหมาย จำนวนทั้งสิ้น 3 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความสมัครใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง

**ระยะที่ 2** พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1. รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวนด้านละ 1 คน

**ระยะที่ 3** ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. สมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ
  - 1.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ
  - 1.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ
2. พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง
4. ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง
5. พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เป็นตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัยในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3. รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
4. มีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะเข้ารับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
5. สามารถเข้าร่วมกระบวนการได้ตลอดระยะเวลาของการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวจัดกระทำ คือ รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ตัวแปรตาม คือ ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

1. สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ
  - 1.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ
  - 1.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ
  - 1.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ
2. พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ
3. ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง
4. ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง
5. พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ

### ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องและต้องมีการติดตามผลเป็นระยะ ประกอบกับข้อจำกัดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และข้อจำกัดด้านเวลาที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับอนุญาตให้เข้ารับการพัฒนาตามกระบวนการของรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้

กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบได้เต็มระยะเวลา ครบทุกกระบวนการ และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันและการควบคุมโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 และเป็นการลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ จำนวน 5 คน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**1. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**2. การจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ขั้นตอนหรือกิจกรรมในการดำเนินการจัดการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกำกับติดตาม การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบ การออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อวางโครงร่างในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์มาตรฐาน การนำเสนอสารสนเทศให้สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อมิให้สูญหายและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

**2.1 การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การแยกแยะระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ รวมถึงการหาความสัมพันธ์ของนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาเลือกใช้

**2.2 การออกแบบการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง การวางโครงร่างและจัดเรียงรายละเอียดวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง นำเชื่อถือ และนำไปใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

**2.3 การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล** หมายถึง การเสาะหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดข้อมูล แหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการ

เลือกและสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและความต้องการใช้สารสนเทศ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาทำการวิเคราะห์หรือสรุปผลด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กัน มีความหมาย และตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานของแต่ละตัวบ่งชี้

**2.4 การนำเสนอสารสนเทศ** หมายถึง การนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลมาเผยแพร่หรือส่งต่อให้กับผู้ใช้งาน โดยเป็นการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่มีความหมายชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี

**2.5 การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ** หมายถึง การนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลมาจัดเก็บและบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ โดยจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร แผ่นบันทึกข้อมูล และทำสำเนาข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย ตลอดจนมีการปรับปรุงฐานข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ประโยชน์ในการอ้างอิงและเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพิจารณาตัดสินใจตามระดับการบริหาร

**3. สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ผลของการจัดการสารสนเทศที่สะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแสดงออกได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีทักษะในการจัดการสารสนเทศ และมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**3.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและเชื่อถือได้ การนำเสนอสารสนเทศเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยความรู้ 5 ด้าน ดังนี้

**3.1.1 ความรู้ด้านการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาเลือกใช้

**3.1.2 ความรู้ด้านการออกแบบการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และความรู้อื่นๆ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในในแต่ละตัวบ่งชี้

**3.1.3 ความรู้ด้านการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์การประเมินหรือเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้

**3.1.4 ความรู้ด้านการนำเสนอสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานและตรงตามผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละประเภท และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (Commission on Higher Education Quality Assessment Online System : CHE QA Online)

**3.1.5 ความรู้ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อป้องกันการสูญหายและเสียหาย และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำข้อมูลและสารสนเทศกลับมาใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง

**3.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน ดังนี้

**3.2.1 ทักษะการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาองค์ประกอบในการประกันคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ความสามารถในการจำแนกรายละเอียดขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และความสามารถในการกำหนดรายการกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาเลือกใช้

**3.2.2 ทักษะการออกแบบการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถในการจำแนกหรือระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ ความสามารถในการออกแบบกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ ความสามารถในการจัดการสารสนเทศให้เป็นไปตามปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษากำหนด และความสามารถในการกำหนดข้อมูลแหล่งที่มาของข้อมูล และวิธีการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและครบถ้วน

**3.2.3 ทักษะการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล** หมายถึง ความสามารถในการจำแนกรายการข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้เพื่อนำไปสู่การเลือกเครื่องมือที่เหมาะสม ความสามารถในการระบุและสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ และความสามารถในการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลเป็นสารสนเทศเพื่อแสดงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐาน

**3.2.4 ทักษะการนำเสนอสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ ความสามารถในการเลือกใช้รูปแบบการนำเสนอสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการ

การจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี และความสามารถในการรายงานผลการดำเนินงานในระบบ CHE QA Online

**3.2.5 ทักษะการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถในการจำแนกข้อมูลและสารสนเทศเพื่อจัดเก็บตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา ความสามารถในการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการจัดการข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลและสารสนเทศอย่างมีระบบ และความสามารถในการสร้างระบบการปรับปรุงและตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน

**3.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจเป็นไปในทางเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งสนับสนุน เห็นด้วย หรือคัดค้าน ประกอบด้วยเจตคติ 5 ด้าน ดังนี้

**3.3.1 เจตคติที่มีต่อการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการศึกษาเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ความรู้สึกที่มีต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และความรู้สึกที่มีต่อการกำหนดนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

**3.3.2 เจตคติที่มีต่อการออกแบบกระบวนการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละตัวบ่งชี้ ความรู้สึกที่มีต่อการออกแบบกระบวนการและการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ครบถ้วน และความรู้สึกที่มีต่อการแสวงหาแนวทางในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้

**3.3.3 เจตคติที่มีต่อการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการจัดระเบียบข้อมูลเพื่อง่ายต่อการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อการเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท และความรู้สึกที่มีต่อการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ต้อง ครอบคลุมและสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการ

**3.3.4 เจตคติที่มีต่อการนำเสนอสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการนำเสนอสารสนเทศที่มีความหมายชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ ความรู้สึกที่มีต่อการถ่ายทอดข้อมูลและสารสนเทศด้วยรูปแบบหรือเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือ ความรู้สึกที่มีต่อการนำเสนอสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และ ความรู้สึกที่มีต่อการรายงานผลการดำเนินงานในระบบ CHE QA Online

**3.3.5 เจตคติที่มีต่อการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการแสวงหาวิธีการในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้สึกที่มีต่อการกำหนดมาตรการในการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และ ความรู้สึกที่มีต่อการปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารจัดการ

**4. ความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ และแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**4.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ที่เป็นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นในอนาคต

**4.2 สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง สิ่งที่เป็นต้นเหตุที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

#### 4.3 แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่สมควรนำไปใช้ในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

**5. รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง** หมายถึง โครงสร้างทางความคิดและการดำเนินการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่พัฒนาขึ้น ด้วยการบูรณาการจากแนวคิดการออกแบบการฝึกอบรมตามรูปแบบ ADDIE Model ของเควิน ครูส (Kavin Kruse) แนวคิดการได้ผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบ Grow Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Withmore) และแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลังของเดวิด เอ็ม เฟตเธอแมน (David M. Fetterman) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นตัวแบบในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนทางวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นผู้มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการพัฒนา และ 4) เงื่อนไขการนำไปใช้ มีชื่อเรียกว่า “รูปแบบแอทแคร์ (AT-CARE Model)” แบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ 6 ขั้นตอน คือ **ระยะที่ 1** การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness: A) ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation: T) **ระยะที่ 2** การดำเนินการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี (Connection: C) ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิถีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply: A) ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection: R) **ระยะที่ 3** การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation: E)

**6. ผู้รับการพัฒนา** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังครบทุกกระบวนการ

**7. ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง** หมายถึง ผลของการพัฒนาหรือผลของการเปลี่ยนแปลงของผู้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการ

โค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยเป็นการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริค (Donald L. Kirkpatrick) มาใช้ในการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่ต้องการวัด 3 ระดับ คือ **ระดับที่ 1** การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการพัฒนาลงหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนามีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังหลังทดลองใช้รูปแบบ **ระดับที่ 2** การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ใช้ในการประเมินสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาร่วมด้วย การวัดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศโดยวัดก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง การวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศทำการวัดหลังการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาระหว่างการทดลองใช้รูปแบบ และ **ระดับที่ 3** การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ใช้ในการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาลงหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังและกลับไปปฏิบัติงานแล้วไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**7.1 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ผลของการจัดการสารสนเทศที่สะท้อนถึงความสามารถของผู้รับการพัฒนา ซึ่งแสดงออกได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีทักษะในการจัดการสารสนเทศ และมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**7.1.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้และความเข้าใจของผู้รับการพัฒนากับกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและเชื่อถือได้ การนำเสนอสารสนเทศเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอ และ

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป็นการประเมินก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**7.1.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความสามารถของผู้รับการพัฒนาที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ประเมินโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้หลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**7.1.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อกระบวนการและกิจกรรมในการดำเนินการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจเป็นไปในทางเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งสนับสนุน เห็นด้วย หรือคัดค้าน โดยเป็นการประเมินก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**7.2 พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของผู้รับการพัฒนาที่บ่งบอกให้เห็นว่าผู้รับการพัฒนา มีความตั้งใจในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ โดยแสดงออกผ่านการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม การแสดงความคิดเห็น การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ซึ่งเป็นการกระทำหรือการแสดงออกที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และสามารถสังเกตเห็นได้ในระหว่างทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**7.3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง** หมายถึง การสะท้อนระดับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของรูปแบบ การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา การดำเนินการพัฒนาบุคลากร การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา ความ

สอดคล้องของเนื้อหาการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติการ วิทยากรฝึกอบรม การได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามรูปแบบ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยเป็นการประเมินหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**7.4 ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังหลังการทดลองใช้รูปแบบ

**7.5 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ** หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของผู้รับการพัฒนาที่บ่งบอกได้ว่าผู้รับการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน หรือวิธีคิดเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และการปรับแนวคิดที่ได้จากการเข้ารับการพัฒนา ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศด้วยการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

#### **กรอบแนวคิดการวิจัย**

จากความสำคัญและเหตุผลที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความ “จำเป็น” ต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้ตรงตามลักษณะเฉพาะของงาน และเพื่อให้สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลไปยังการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานในภาพรวม ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

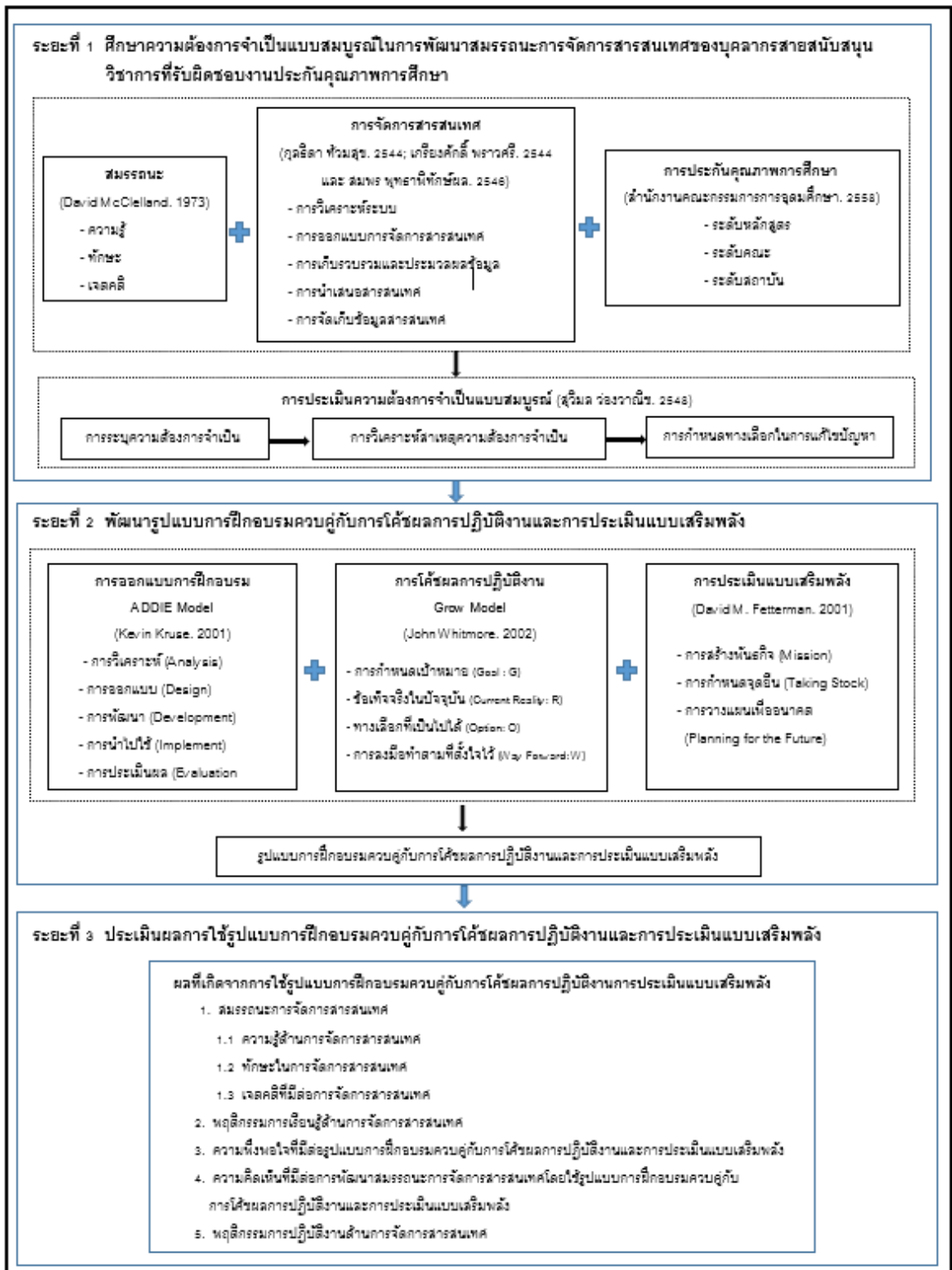
ระยะที่ 1 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการ “ประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์” ตามแนวคิดของสุวิมล ว่องวานิช (2548) เพื่อให้ทราบระดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ สาเหตุของความต้องการจำเป็น วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็น ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใต้

กรอบสมรรถนะของเดวิด ซี แม็คเคลแลนด์ (David C. McClelland) ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ผสานกับการประยุกต์ใช้แนวทางการจัดการสารสนเทศของกุลธิดา ท้วมสุข (2544) เกียรติศักดิ์ พรราวศรี (2544) และ สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2546) และแนวความคิดการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) โดยผู้วิจัย จะได้นำผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ไปใช้ประกอบการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังต่อไป

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ใน เขตภาคกลาง ภายใต้ทฤษฎีระบบทั่วไปของเบอรัทาลันฟี (Bertalanffy L. Von. 1930) ซึ่ง หลักการของทฤษฎีนี้อาศัยแนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ผสมผสานกับแนวคิดด้านวิทยาศาสตร์ และมองว่าระบบเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ปัจจัย นำเข้า (Input) 2) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ (Transformation Process) 3) ผลผลิต (Output) และ 4) การป้อนกลับ (Feedback) โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นบูรณาการจากแนวความคิดการ ออกแบบการฝึกอบรมตามรูปแบบ ADDIE Model ของเควิน ครูส (Kavin Kruse) แนวความคิดโค้ช ผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบ Grow Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Withmore) และแนวความคิด การประเมินแบบเสริมพลังของเดวิด เอ็ม เฟตเธอแมน (David M. Fetterman)

ระยะที่ 3 ผู้วิจัยประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผล การปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังโดยประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินผลการฝึกอบรม ของโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริค (Donald L. Kirkpatrick) 3 ระดับ คือ 1) การประเมินปฏิกิริยา ตอบสนอง 2) การประเมินการเรียนรู้ และ 3) การประเมินพฤติกรรม โดยทำการประเมินผลก่อน ระหว่าง และหลังการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการ ประเมินแบบเสริมพลัง

รายละเอียดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยนำเสนอในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
2. แนวคิดและความหมายของสมรรถนะ
3. แนวคิดและความสำคัญของการจัดการสารสนเทศ
4. แนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็น
5. แนวคิดการพัฒนารูปแบบ
  - 5.1 แนวคิดการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม
  - 5.2 แนวคิดการโค้ชและการโค้ชผลการปฏิบัติงาน
  - 5.3 แนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา

จากพระบรมราโชวาทของในหลวงรัชกาลที่ 9 ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2520-2521 ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตสงขลา เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2521 ที่ได้ถูกบันทึกไว้ในหนังสือ “คำพ่อสอน” ได้กล่าวถึงบทบาทของสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาตอนหนึ่งไว้ว่า “หน้าที่ของผู้จัดและผู้ให้การศึกษานั้นคือการให้คนได้เรียนรู้ เพื่อที่จะสามารถทำางานสร้างตัวและดำรงตัวให้เป็นหลัก เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมได้ โดยการให้เรียนดีนั้น **ข้อแรก**จะต้องสอนให้มีวิชาการที่ดี ที่ถูกต้องแน่นแฟ้น ให้มีความสามารถและมีหลักการในการปฏิบัติ **ข้อสอง** ต้องฝึกหัดอบรมในจิตใจและความประพฤติปฏิบัติ ให้รู้เหตุรู้ผล และความผิชอบชั่วดี เพื่อมิให้นำเอาความรู้ไปใช้ในทางเบียดเบียนกันและกัน และ**ข้อสาม**ต้องให้มีกำลังและสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางกายและทางใจ ผู้ที่ได้รับการศึกษาครบถ้วนเหมาะสมกันทุกด้านดังนี้ เชื่อได้ว่าจะเป็นผู้เข้มแข็ง

สามารถเต็มทีในการปฏิบัติทั้งกายและทางความคิดจิตใจ จะกระทำหน้าที่การงานใดก็จะมุ่งหวังประโยชน์ที่แท้จริงของหน้าที่การงานนั้นเป็นใหญ่ ไม่หลงทาง ทั้งจะสามารถปฏิบัติบริหารอย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุผลอันสมบูรณ์ได้ด้วย” โดยจากพระบรมราโชวาทข้างต้นถือเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญของสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาที่จะต้องพัฒนาเยาวชนของชาติให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ และพร้อมที่จะพาสังคมและประเทศชาติไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในอนาคตต่อไป

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 ให้นิยามไว้ว่า “บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการหรือปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเนื่องสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และการปฏิบัติงานอื่นในหน่วยการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2547) สอดคล้องกับพศิน แต่งจวง (2554. 1-2) ที่กล่าวว่า องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) ระบุว่าบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย บุคคลที่มีหน้าที่เป็นผู้สอน บุคคลที่ทำหน้าที่สนับสนุนนักเรียนให้เรียนรู้ บุคคลที่ทำหน้าที่จัดการ ควบคุมคุณภาพหรือบริหาร และบุคคลที่ทำหน้าที่ดำเนินการและทำนุบำรุง นิยามดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับความหมายของบุคลากรทางการศึกษาตามความในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 โดยจากความหมายดังกล่าวจึงเป็นเสมือนพันธะสัญญาตามหน้าที่ของบุคลากรทางการศึกษาที่พึงมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาให้เป็นไปตามหลักการในมาตรา 6 ที่มีจุดมุ่งหมายให้การจัดการศึกษาเป็นไปเพื่อช่วยพัฒนาคนไทยให้เป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ตลอดจนมีความรู้ ควบคู่กับคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมอันดีงาม และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยในมาตรา 15 กำหนดระบบการศึกษาออกเป็น 3 รูปแบบ กล่าวคือ 1) การศึกษาในระบบ 2) การศึกษานอกระบบ และ 3) การศึกษาตามอัธยาศัย และในมาตรา 16 จำแนกการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) การศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 2) การศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเมื่อกล่าวถึงการศึกษาย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะนึกถึงคำพูดที่คุ้นชินในวงการศึกษานั้นคือ “การประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาและการดำเนินการหลักของสถานศึกษาทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา โดย

สถานศึกษาทุกระดับและทุกประเภทจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่จะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องมีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี ตลอดจนต้องมีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา อีกทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับ “การประเมินคุณภาพภายนอก” จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ที่จะต้องประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2547: 4-10)

จากอดีตถึงปัจจุบันเกือบศตวรรษของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ได้มีการจำแนกประเภทตามหน่วยงานต้นสังกัดที่ก่อกำเนิด วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง และกลุ่มเป้าหมายของผู้เข้าเรียน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ โดยได้มีการแบ่งประเภทสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) มหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย “มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ” หรือ “มหาวิทยาลัยนอกระบบ” หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการจากระบบเดิมเป็นแยกอิสระจากระบบราชการ แต่รัฐบาลยังคงจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปให้เป็นรายปีเพื่อใช้จ่ายตามความจำเป็นและตามวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย และ “มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ” หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่ยังคงมีสถานะเป็นส่วนราชการ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มมหาวิทยาลัยและสถาบัน กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 2) สถาบันอาชีวศึกษา มุ่งเน้นการผลิตและพัฒนากำลังคนในด้านวิชาชีพ ตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ และ 3) วิทยาลัยชุมชน มุ่งเน้นการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยให้บริการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้นทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพให้แก่ชุมชนที่วิทยาลัยตั้งอยู่ รวมทั้งมุ่งเน้นส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอาชีพของคนในชุมชน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว: ออนไลน์) นอกเหนือจากนั้นสถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้กระทรวงศึกษาธิการได้จัดทำกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (พ.ศ.2551-2565) เพื่อกำกับดูแลมิให้เกิดปัญหาการบริหารจัดการศึกษาที่ไร้ทิศทางและขาดประสิทธิภาพ ด้วยการสร้าง

กลไกการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่ การให้บริการทางการศึกษา จุดเน้น เป้าหมาย ตลอดจนพันธกิจและบทบาทในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และประเทศชาติที่ต่างกัน จึงได้ประกาศ “มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา” เมื่อปี พ.ศ.2554 เพื่อกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ตามจุดเน้นของสถาบัน ประกอบด้วย 1) กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ มุ่งเน้นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในชุมชนและท้องถิ่น โดยมี เป้าหมายหลักเพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้และความสามารถเข้าสู่ภาคการผลิตในระดับชุมชน 2) กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี ให้เป็นผู้มี ความรู้ความสามารถและเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับภูมิภาค 3) กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 สถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และ ลักษณะที่ 2 สถาบันที่เน้นระดับ ปริญญาตรี และ 4) กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญา เอก มีเป้าหมายหลักเพื่อผลิตบัณฑิตให้ไปเป็นผู้นำทางความคิดระดับประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2561: 11-14)

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาย่อมไม่มีวันหยุดนิ่งหรือสิ้นสุดจากระบบการประกันคุณภาพภายในที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) พัฒนาขึ้นเป็นระบบแรก เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานนับตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นต้นมา แต่ด้วยเหตุจำเป็นหลายประการทำให้ สกอ. ต้องมีการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับปรุงตามระดับการพัฒนาของสถาบันการศึกษา ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพสังคม เศรษฐกิจ ความรู้ และทักษะอันพึงประสงค์ของตลาดแรงงาน ซึ่งปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่รอบที่สาม (พ.ศ.2557-2561) ระบบการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. เข้าสู่รอบที่สี่ (พ.ศ.2558-2562) โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา (คปภ.) ได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีเสรีภาพในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นระบบที่ คปภ. จัดทำขึ้น ระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น ระบบ AUN-QA หรือ ระบบ EdPEX หรือระบบที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นเองโดยความเห็นชอบของสภาสถาบันและ คปภ. แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าสถานศึกษาจะเลือกใช้

ระบบประกันคุณภาพใด ก็ยังคงต้องดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาที่กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558: 1-13)

ในขณะที่วงการศึกษาของประเทศไทยอยู่ในช่วงของการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ.2559 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ประกาศวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ “โมเดลไทยแลนด์ 4.0” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูป ประเทศด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถรับมือกับโอกาสและอุปสรรคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและ รุนแรงในศตวรรษที่ 21 มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความ “มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน” โดยจากนโยบายใน การขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ส่งผลให้มีการปรับตัวของการใช้กำลังคนของ ประเทศทุกด้านและทุกระดับ รวมไปถึงกระทรวงศึกษาธิการที่ต้องมุ่งเน้นการพัฒนาความคิด สร้างสรรค์ของกำลังคนเพื่อพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต การสร้าง Smart Farmer และ Smart Startup และแรงงานเฉพาะทาง ตลอดจนใช้การศึกษาโดยยึดจังหวัดเป็นฐาน เพื่อให้ สังคมไทยสามารถก้าวสู่ “ยุคเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” สามารถพึ่งพาตนเองได้ ลดการ นำเข้าจากต่างประเทศ และเป็นสังคมที่มีการแบ่งปันซึ่งกันและกัน สำหรับในมิติของสถาบัน อุดมศึกษาก็ต้องมีการปรับตัวให้เป็น “มหาวิทยาลัย 4.0” เพื่อเตรียมความพร้อมในการผลิต บัณฑิตที่มีคุณภาพ รวมทั้งการวิจัยเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ซึ่งล้วน ส่งผลไปยังเศรษฐกิจและสังคม 4.0 ทั้งนี้ แผนการบริหารจัดการอุดมศึกษาให้มีความเป็นเลิศ เฉพาะด้าน มีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นการปรับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยกลุ่มใหม่ (Re-profile) โดยคำนึงถึงศักยภาพและความเชี่ยวชาญของสถาบันในการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ และมีสมรรถนะสูง สามารถสร้างงานวิจัย ต่อยอดขยายองค์ความรู้ และสร้างสรรค์ผลงานหรือนวัตกรรมรองรับโอกาสและความท้าทายที่กำลังเกิดขึ้น อีกทั้งเพื่อยกระดับขีดความสามารถใน การแข่งขันระดับสากล ตลอดจนเป็นการปรับระบบการบริหารจัดการภายในอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2559) โดยได้ มีการทบทวนภารกิจอุดมศึกษาไทย ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญที่จะให้สถาบันอุดมศึกษา “ปรับเปลี่ยน บทบาท” รองรับโจทย์การพัฒนากำลังคน เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและหลุดพ้นจาก กับดักประเทศรายได้ปานกลางได้ภายใน 15-20 ปีข้างหน้า มีเป้าหมายเพื่อ 1) อุดมศึกษามี บทบาทในการพัฒนาคนทุกช่วงชีวิต คำนึงถึงวัยแรงงานและผู้สูงอายุให้มากขึ้น 2) ทบทวนภารกิจ ในฐานที่อุดมศึกษาเป็นสมองของประเทศ ปรับเป้าหมาย เปลี่ยนวิธีการดำเนินการ เพื่อ ตอบสนองทิศทางการพัฒนาประเทศตามความเป็นเลิศของสถาบัน โดยยังคงไว้ซึ่งพันธกิจ 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2574) เห็นว่า นโยบาย Re-profile เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนแผนอุดมศึกษาระยะยาวให้รองรับกับบริบทใหม่ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้บรรจุให้เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในแผนอุดมศึกษาระยะยาว และ สกอ. มีบทบาทและหน้าที่สนับสนุนการ Re-profile ของสถาบันอุดมศึกษา โดยการปรับปรุง กฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร เกณฑ์การประกันคุณภาพและเกณฑ์การขอ ตำแหน่งทางวิชาการให้มีความหลากหลายมากขึ้น ตลอดจนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรและ เชื้อให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินการตามปรัชญาและพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน

ในการขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 จำเป็นต้องมีการปฏิรูปมหาวิทยาลัยให้เปลี่ยนไปเป็น “มหาวิทยาลัย 4.0” ด้วยการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการบริหารและมีการพัฒนาบุคลากรให้ มีความพร้อมในทุกด้าน สำหรับการบริหารจัดการก็จำเป็นต้องมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีความ ยืดหยุ่น และมุ่งเน้นการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล มองถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก รวมทั้งเปิดใจทำงานเป็นเครือข่ายร่วมกับองค์กรภายนอกมากขึ้น โดยในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยใน กลุ่มที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) จำนวน 27 แห่ง ได้แบ่งประเภทของมหาวิทยาลัย ตามความเข้มแข็งและความถนัดออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) มหาวิทยาลัยวิจัย เป็นแกนนำของ เครือข่าย เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ 2) มหาวิทยาลัย เฉพาะทาง เน้นการวิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งกำลังคนเฉพาะทางที่เชี่ยวชาญ และ 3) มหาวิทยาลัยเชิงพื้นที่ เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนหรือพื้นที่ให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดย มหาวิทยาลัยแต่ละกลุ่มจะมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันแต่เสริมการทำงานซึ่งกันและกัน (กอง บริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. 2560: 93) และแน่นอนที่สุดว่าเมื่อกระบวนการปรับ เปลี่ยน นโยบายเปลี่ยน เป้าหมายเปลี่ยน ทิศทางเปลี่ยน ย่อมส่งผลให้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ในภาพรวมของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งเปลี่ยนตามไปด้วย อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทั้ง ภายในและภายนอกกรอบด้านก็ใช้ว่าจะหยุดนิ่งอีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น วิฤตติอุดมศึกษาที่มีจำนวนผู้เรียนลดน้อยถอยลง ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนพัฒนาอย่างยั่งยืนตามเป้าหมายของสหประชาชาติ นโยบายการปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐ การเปิดกว้างในการรับนักศึกษา ต่างชาติของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ความต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาลดลง ปัญหาการเมืองภายในมหาวิทยาลัย ปัญหาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ปัญหาการควบคุมและการกำกับดูแลมหาวิทยาลัย การใช้สิทธิทางศาลของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนภาครัฐให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยต่างประเทศเข้ามาเปิดดำเนินการในประเทศ

(จำเนียร จวงตระกูล. 2560) นับว่าเป็นทั้งวิกฤติและโอกาสที่เข้ามาท้าทายศักยภาพทางการบริหารของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาไปโดยปริยาย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเป็นเรื่องที่ยากจะคาดเดาได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะต้องเตรียมความพร้อมบุคลากรให้มีพลังจิตที่เข้มแข็ง มีภูมิปัญญาที่เต็มเปี่ยม และมีสมรรถนะตามสายงานอย่างมืออาชีพเพื่อรับมือกับเรื่องใดอีกบ้างในอนาคต

การเปลี่ยนแปลงของวงการศึกษาก่อขึ้นอีกครั้งเมื่อกระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ “การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561” เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 เปรียบเสมือนแพลตฟอร์มใหม่ในการปฏิรูปการศึกษา โดยให้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 และให้คำจำกัดความของ “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยใช้กระบวนการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นกลไกในการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สาธารณชน สรุปสาระสำคัญคือสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาเอง โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต้องเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาตามประเภทการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศไว้แล้ว ทั้งนี้ สถานศึกษาจะต้องมีการจัดทำแผนพัฒนา ดำเนินการจัดการศึกษาตามแผนประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ติดตามผลการบริหารจัดการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้กับ สมศ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป โดยให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. อยู่ในระหว่างการติดตามตรวจสอบนำร่องระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ส่วนระยะที่ 3 จะเป็นการติดตามตรวจสอบเต็มรูปแบบตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่กำหนดของรอบสี่ในปี พ.ศ.2563 ซึ่ง สมศ. จะดำเนินการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่รายงานไปยังต้นสังกัดตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 หลังจากนั้น กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ “มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561” เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561 โดยได้ปรับปรุงมาตรฐานการอุดมศึกษาให้สอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อใช้เป็นกลไกในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรฐานการอุดมศึกษาครอบคลุม 5 ด้าน คือ 1) ผลลัพธ์ของผู้เรียน 2) การวิจัยและนวัตกรรม 3) การบริการวิชาการแก่สังคม 4) ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

และ 5) การบริหารจัดการ โดยต้องเป็นไปตามบริบท ศักยภาพ และอัตลักษณ์ของสถาบัน โดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสามารถตรวจสอบได้ ภายใต้เป้าหมายสำคัญ คือ การบริหารจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะของคนไทยที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และพร้อมเป็นกำลังหลักสำคัญในการพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2561) ทั้งนี้ สาระสำคัญและหลักการของมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 จะแตกต่างจากมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2549 ซึ่งเดิมมาตรฐานการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกลไกนำไปสู่การกำหนดนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน คือ 1) คุณภาพบัณฑิต 2) การบริหารจัดการการอุดมศึกษา และ 3) การสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้

จากเหตุผลที่กล่าวไว้ข้างต้นยังไม่นับรวมถึงความจำเป็นในการยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างโอกาสและขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งระดับประเทศและระดับสากล ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อขอขึ้นทะเบียนหลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (Thai Qualifications Register: TQR) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพหลักสูตร การสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในระดับสากล ด้วยการประกันคุณภาพหลักสูตรตามเกณฑ์เครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance: AUN-QA) การยกระดับคุณภาพของคณะและมหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติด้วยการใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) การเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อวัดสมรรถนะการบริหารจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละกลุ่ม รวมไปถึงการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกโดย QS World Ranking ที่กำลังเป็นกระแสผลักดันให้สถาบันอุดมศึกษาตื่นตัวกับการสร้างผลงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและค่าน้ำหนักที่กำหนดไว้ในแต่ละเกณฑ์ โดยจากเหตุผลและความจำเป็นที่กล่าวมาล้วนส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องอาศัยความมุ่งมั่นและทุ่มเทอย่างแรงกล้าของทั้งผู้บริหารและบุคลากรทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถก้าวผ่านห้วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงไปได้ร่วมกัน อีกประการหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจะละเลยไปไม่ได้ นั่นคือ การ “ส่งเสริม W ให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีและมีความเข้าใจต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีการสร้าง “วัฒนธรรมคุณภาพ” ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กร ตลอดจนการมีการ “ปรับปรุง” กระบวนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคมและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในยุคโลกาภิวัตน์

การขอขึ้นทะเบียนการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Register: TQR) หรือที่คุ้นชินกับคำว่า “การขอ TQR” ของ สกอ. นั้น นับเป็นอีกหนึ่งกลไกที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการหลักสูตร นับตั้งแต่เริ่มมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เมื่อปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา โดย สกอ. มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สาธารณชนรับรู้ว่าหลักสูตรมีการบริหารจัดการศึกษาได้คุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด และเพื่อให้การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณลักษณะตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนด (Expected Learning Outcome) อย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้ สกอ. จะแจ้งไว้เป็นการล่วงหน้าว่าการเผยแพร่หลักสูตรให้เป็นไปตามความสมัครใจของหลักสูตร แต่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต่างให้ความสำคัญและมุ่งเน้นที่จะขอขึ้นทะเบียน TQR เพื่อให้หลักสูตรได้รับการรับรอง ซึ่งเป็นการสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในภาพรวม แต่ด้วยเงื่อนไขที่หลักสูตรที่ขอขึ้นทะเบียน TQR ได้นั้นต้องเปิดสอนไปแล้วอย่างน้อยครึ่งระยะเวลาของหลักสูตร และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ต้องมีระดับคุณภาพดี (คะแนนเฉลี่ย 3.01) ขึ้นไปต่อเนื่องกัน 2 ปีการศึกษานับตั้งแต่เปิดสอนหลักสูตร จึงนับว่าไม่ใช่เรื่องง่ายที่แต่ละหลักสูตรจะสามารถขอขึ้นทะเบียน TQR ได้ ด้วยเหตุปัจจัยของการบริหารจัดการหลักสูตรในตัวเองที่คุณภาพยังเป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งนี้ หากสามารถขอขึ้นทะเบียนและหลักสูตรได้รับการเผยแพร่แล้ว จะได้รับการขึ้นทะเบียนหลักสูตรในมาตรฐาน TQR ตามระยะเวลาการปรับปรุงของหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร คือ 5 ปี โดยหลักสูตรจะต้องยังคงรักษาคุณภาพให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ โดยต้องมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีขึ้นไปทุกปีหลังจากที่ได้รับการเผยแพร่หลักสูตร และหากปรากฏว่าผลการประเมินคุณภาพของหลักสูตรไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ทาง สกอ. ก็จะเสนอคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อพิจารณาถอนการเผยแพร่หลักสูตรนั้นไป อนึ่ง ด้วยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้นยังไม่นับรวมกับความเข้มข้นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เพื่อการเผยแพร่หลักสูตรที่ จะต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 3 คน ที่มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน โดยจำนวนเกินกว่ากึ่งหนึ่งต้องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน และอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณวุฒิตรงกับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน นอกจากนี้คณะกรรมการประเมินทุกคนต้องได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ของ สกอ. ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ในการควบคุมและกำกับคุณภาพของหลักสูตรที่จะขอขึ้นทะเบียน TQR ของ สกอ. อย่างชัดเจน

สำหรับเกณฑ์ AUN-QA นั้น เป็นระบบการรับรองคุณภาพและมาตรฐาน ระดับหลักสูตร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนผู้เรียนระหว่างประเทศ สมาชิกอาเซียน มุ่งสู่การเพิ่มคุณภาพการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานด้านคุณภาพการศึกษาในเขตภูมิภาคอื่น เพื่อให้กรอบมาตรฐานคุณภาพระดับอุดมศึกษามีความสอดคล้องกัน และเพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญในด้านการประกันคุณภาพของกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งจากที่กล่าวข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า AUN-QA เป็นแนวทางที่สามารถนำหลักสูตรสู่ความเป็นสากลได้ ทั้งนี้ แนวคิดของ AUN-QA มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างการออกแบบเป้าหมายของการเรียนรู้ของผู้เรียน (Expected Learning Outcome) การออกแบบกลยุทธ์การเรียนการสอน (Learning Strategies) และการออกแบบการประเมินผลการเรียนรู้ (Student Assessment) หรือกล่าวได้ว่ามุ่งเน้นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งหากหลักสูตรมีการพิจารณาข้อมูลต่างๆ และมีแผนการดำเนินการอย่างเป็นระบบแล้วย่อมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเกณฑ์ AUN-QA ประกอบด้วยเกณฑ์หลัก 11 ข้อ และเกณฑ์ย่อย 62 ข้อ และได้มีการระบุรายการตรวจสอบ (Checklist) ที่หลักสูตรควรพิจารณาดำเนินการและนำเสนอในรายงานการประเมินตนเองไว้ด้วย โดย AUN-QA เน้นการดำเนินการที่เป็นระบบ (Systemic) ใช้แนวทาง ADRI ในการดำเนินการต่างๆ ของหลักสูตร นับตั้งแต่การวางแผนอย่างรอบคอบตามบริบทของหลักสูตร (Approach) มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ (Deployment) มีการประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจน (Result) และนำผลลัพธ์นั้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการต่อไป (Improvement) ทั้งนี้ หากเชื่อมโยง AUN-QA กับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualifications Framework: TQF) จะพบว่า มีหลักการที่มุ่งเน้นมาตรฐานการเรียนรู้ (Learning Outcome) คล้ายคลึงกัน โดยมุ่งเน้นการดำเนินการเป็นระบบแบบ ADRI และ PDCA ซึ่งเอกสาร มคอ.2 มคอ.3 และ มคอ.4 เทียบเคียงได้กับ Approach และ Plan เอกสาร มคอ.5 และ มคอ.7 เทียบเคียงได้กับ Deployment และ Do ส่วน มคอ.7 เทียบเคียงได้กับ Result และ Check รวมทั้ง Improvement และ Act โดยการดำเนินการอย่างเป็นระบบนี้เองจะช่วยส่งผลกระทบต่อประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับคณะที่ดำเนินการหลักสูตรนั้นๆ กล่าวคือ เมื่อคณะดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามแนวทาง EdPEx การดำเนินการบริหารหลักสูตรตามแนวทาง AUN-QA จะเป็นส่วนส่งเสริมการพัฒนาระบบการทำงานในด้านการ

จัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของคณะได้อีกทางหนึ่งด้วย (ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. 2559: 4-13)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา “ทุกระบบ” ต่างมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร อันเป็นผลสืบเนื่องจากเป้าหมายหลักที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และมีคุณภาพ ส่งผลให้การบริหารจัดการหลักสูตรเป็นกระบวนการที่มีส่วนสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2561: 41) ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร จะส่งต่อถึงประสิทธิผลการดำเนินงานของคณะและการกำกับติดตามของสถาบันอย่างเป็นระบบ โดยจากทิศทางและบริบททางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องกำหนดกลยุทธ์ในการสร้าง “แรงจูงใจ” ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกภาคส่วน เนื่องจากกระบวนการเชิงระบบจะไม่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ถูกตัดขาดหรือแยกส่วนออกจากกัน ทุกสิ่งล้วนเป็นเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงกันแทบทั้งสิ้น สอดคล้องกับบัญญัติ แก้วส่อง (2545. 44-45) ที่ได้กล่าวไว้ว่าทฤษฎีระบบ (System theory) มององค์กรในฐานะที่ทำหน้าที่อย่างเป็นระบบในการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก ระบบเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ที่จะทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ระบบประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Transformation Process) ผลผลิต (Output) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นการสะท้อนผลของข้อมูลที่มีต่อผลผลิต และแสดงให้เห็นว่าผลผลิตสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกหรือไม่และอย่างไร ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกระบวนการ แต่ด้วยข้อจำกัดของการยึดระบบเป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานในบางครั้งหรือบางเรื่องขาดความยืดหยุ่น โดยหากบุคลากรไม่มีความเข้าใจที่ดีพอต่อความเชื่อมโยงของระบบ องค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก ย่อมจะส่งผลกระทบต่อความร่วมมือภายในองค์กร โดยจากประเด็นนี้เป็นที่มาให้สถาบันอุดมศึกษามุ่งเน้นศึกษาหา “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ” ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการสร้างความร่วมมือกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มีการวัดความสุขในการทำงานและปัจจัยที่สะท้อนถึง “ความสุข” ในการทำงาน ตลอดจนร่วมกันขับเคลื่อนการสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้น เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ผลทั้งต่อบุคลากร ประสิทธิภาพของงาน และองค์กร

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแม้ สกอ. ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาจะให้เสรีภาพในการเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา แต่อย่างไรก็ตามคณะกรรมการ

ประกันคุณภาพภายในในระดับอุดมศึกษาก็ยังคงกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 อย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำกับและติดตามการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ดังนั้น ไม่ว่าจะสถานศึกษาจะมีอิสระในการดำเนินการเพียงใด แต่ก็ยังต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ ตลอดจนเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

## 2. แนวคิดและความหมายของสมรรถนะ

จากการศึกษาประวัติความเป็นมาของ “สมรรถนะ (Competency) ได้เริ่มขึ้นราวปี ค.ศ. 1970 หรือตรงกับ พ.ศ.2513 โดยรัฐบาลสหรัฐอเมริกาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานเป็นเจ้าหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรมให้กับชาวต่างชาติ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือคนที่ผ่านการคัดเลือกมีคะแนนทดสอบทั้งข้อเขียนและการสัมภาษณ์สูงก็จริงแต่กลับทำงานได้ไม่ดี เหมือนกับตอนสอบคัดเลือกเข้ามา จึงเป็นเหตุให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาต้องหาแนวทางในการปรับปรุงแบบทดสอบให้มีความสัมพันธ์กับผลของการทำงานของผู้ผ่านการคัดเลือกมากยิ่งขึ้น โดยในขณะนั้นเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) เป็นศาสตราจารย์ของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) ได้เข้ามาเป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทแม็คเบอร์ (Mcber) ที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ว่าจ้างให้ทำการวิเคราะห์ศึกษาเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแบบทดสอบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาของแมคเคลแลนด์ในครั้งนั้นได้ข้อค้นพบว่าคนที่ทำงานเก่งใช้ว่าจะต้องเป็นคนเรียนเก่งเสมอไป สิ่งสำคัญคือความสามารถในการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่มีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานในหน้าที่ จึงจะเรียกว่าบุคคลนั้นเป็นคนมีสมรรถนะที่เหมาะสมและตรงกับงานนั้นๆ โดยทุกตำแหน่งจะต้องมีการกำหนดสมรรถนะไว้เป็นการล่วงหน้าว่าผู้รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่อะไรบ้าง ลักษณะงานเป็นอย่างไร ตลอดจนมีกิจกรรมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับงาน (David C McClelland. 1973: 1-13; อังรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2553: 5-7)

สำหรับความหมาย ความสำคัญ และประเภทของสมรรถนะ มีนักวิชาการและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้คำจำกัดความ คำว่า “สมรรถนะ (Competency)” และความสำคัญที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (1993. 9-11) ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคล อาทิ แรงจูงใจ อุปนิสัย กระบวนการทางความคิด ความรู้ และทักษะ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้แต่ละบุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความ

รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าความคาดหวังหรือเป้าหมายที่กำหนด

ณรงคิวิทย์ แสนทอง (2547. 9-11) ได้จำแนกความหมายของสมรรถนะตามความหมายที่นักวิชาการหลายๆ ท่านให้ไว้ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) และกลุ่มที่สอง หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs โดยสะท้อนผ่านพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ ซึ่งเรียกคำแปลของ Competency ไว้หลายคำ เช่น ความสามารถ ศักยภาพ และสมรรถนะ โดยได้กำหนดประเภทของสมรรถนะเอาไว้ 3 ประการด้วยกัน คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนออกมาให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และอุปนิสัยของแต่ละบุคคลในองค์กรโดยรวม โดยบุคลิกลักษณะเหล่านั้นมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดไว้ 2) สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย โดยบุคลิกลักษณะเหล่านี้มีส่วนช่วยในการส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และ 3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ดีกว่าหรือโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

อํารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2553. 6-13) นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการเริ่มต้นพัฒนาตั้งแต่ต้นทางมากกว่าการแก้ไขปัญหาที่ปลายทาง หรืออีกนัยหนึ่งคือหากจะมีการพัฒนาคนควรต้องพัฒนาตั้งแต่แรกเข้าจะทำให้บุคคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีศักยภาพที่จะทำงานได้ประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

ชูชัย สมิทธิไกร (2556. 25-34) ได้ศึกษาถึงคำจำกัดความที่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้กล่าวถึงสมรรถนะไว้อย่างหลากหลายและสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทศนคติ และบุคลิกภาพ โดยคุณลักษณะเหล่านั้นสามารถวัดได้และมีความเหมาะสม อีกทั้งจำแนกให้เห็นถึงความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล โดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core

Competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกัน 2) สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเฉพาะสายงาน และ 3) สมรรถนะตามบทบาท (Role Competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

พนา จินดาศรี (2557. 32) นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ไพฑูริดา สังข์ทอง (2558. 32) นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitudes) และทักษะ (Skill) ซึ่งความสามารถเหล่านั้นเป็นพื้นฐานสำคัญที่บ่งบอกการมีสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

เมธี คชาไพโร (2558. 65-69) นิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในภายในบุคคลนั้นๆ ประกอบด้วย 1) ความรู้ หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้มา ข้อมูลข่าวสาร และความเข้าใจ 2) ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ และ 3) เจตคติ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้น โดยได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลักของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และเจตคติ และ 2) สมรรถนะที่กำหนดขึ้นตามลักษณะงานหรือตามบทบาทหน้าที่ โดยบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ จำเป็นต้องมี

เมื่อกล่าวถึง “สมรรถนะ (Competency)” ภาพที่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะเห็นภาพฉายขึ้นมาในทันที คือ “โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)” ของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ผู้ริเริ่มแนวคิดด้านสมรรถนะที่ได้เปรียบเทียบกับเห็นอย่างชัดเจนถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลกับภูเขาน้ำแข็ง โดยส่วนที่สามารถสังเกตเห็นและพัฒนาได้ง่าย คือ “ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ” ได้แก่ ความรู้และทักษะต่างๆ ของแต่ละบุคคล สำหรับส่วนที่มองเห็นและพัฒนาได้ยาก คือ “ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ” ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่วนที่อยู่ใต้น้ำจะมีสัดส่วนมากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ทั้งนี้ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก (สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน. 2537: 1-4) โดยเมื่อผู้วิจัยได้สำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสาย

สนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาย้อนหลัง 10 ปี พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงสภาพและความต้องการในการพัฒนาตนเอง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบอีกว่างานวิจัยในระยะต่อมาเริ่มให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ความผูกพันในองค์กร ความสมดุลของชีวิตและการทำงาน คุณภาพชีวิตของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งงานวิจัยที่กล่าวมาเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนที่อยู่ใต้น้ำ แสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในขณะที่งานวิจัยในระยะหลังเริ่มมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยตรงแต่นับว่ายังมีน้อยมาก อาทิ การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ การวิจัยสถาบัน การพัฒนาความสามารถ อย่างไรก็ตามถึงแม้จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แต่ส่วนใหญ่จะเป็นสมรรถนะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนดไว้สำหรับข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ข้อ และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 16 ข้อ แต่ยังไม่ปรากฏงานวิจัยเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

จากความหมายและความสำคัญของสมรรถนะดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นว่าเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยผู้วิจัยนำเอาหลักการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทั้งส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำและส่วนที่อยู่ใต้น้ำตามโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ของแม็คเคิลแลนด้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ โดยจะเป็นการพัฒนาแบบคู่ขนานและไม่แยกส่วนออกจากกันอย่างชัดเจนในแต่ละกระบวนการ

### 3. แนวคิดและความสำคัญของการจัดการสารสนเทศ

เพื่อให้เข้าใจความหมายและความสำคัญของการจัดการสารสนเทศและความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความหมายและความสำคัญของการจัดการสารสนเทศที่นักวิชาการได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543. 26-29) ได้สะท้อนถึงความสำคัญของการจัดการสารสนเทศที่มีต่อผู้บริหาร โดยกล่าวไว้ว่าสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในทุกๆระดับชั้น เนื่องจากการตัดสินใจเป็นกิจกรรมในการบริหารและการจัดการที่ต้องดำเนินการอยู่เป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับหน้าที่อื่นๆ ของผู้บริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การติดต่อสื่อสาร และการคาดคะเนแนวโน้มในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

ภรณ์ ศิริโชติ (2543. 2-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การวางนโยบายสารสนเทศในองค์กร การพัฒนาระบบและการบริหารการไหลเวียนของสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ไม่ว่าจะผู้ใช้งานจะมีสถานะหรือบทบาทใดในองค์กรก็ตาม โดยการจัดการสารสนเทศสามารถมองได้ 2 มิติ คือ 1) มิติกระบวนการของสารสนเทศ และ 2) มิติการจัดการทรัพยากร

กุลธิดา ท่วมสุข (2544) ได้กล่าวถึงแก่นแท้ของการจัดการสารสนเทศและวงจรการดำเนินงานตามหน้าที่ของระบบสารสนเทศ 4 ขั้นตอน คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล หมายถึง การดำเนินการสำรวจ ทบทวนวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้ใช้ การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การคัดเลือกข้อมูลจากแบบรายงาน การพิจารณาแหล่งจัดเก็บข้อมูล การจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ การกำหนดเวลาในการจัดเก็บข้อมูล การดำเนินการจัดเก็บ และการมอบหมายหน้าที่ให้แก่บุคลากรในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การประมวลผลข้อมูล หมายถึง การดำเนินการประมวลผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้เพื่อเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งประมวลผลตามความต้องการของผู้ใช้ 3) การเก็บรักษา หมายถึง การดำเนินการคัดเลือกข้อมูลที่ต้องการเก็บรักษาไว้ในสื่อต่างๆ การจำแนกตามหมวดหมู่ การแก้ไข การจัดการข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และการจัดระบบข้อมูล และ 4) การนำเสนอข้อมูลหรือการรายงานผล หมายถึง การกำหนดชนิดรูปแบบของสารสนเทศเพื่อนำเสนอและนำไปใช้ประโยชน์

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544. 4-14) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของการจัดการสารสนเทศที่มีส่วนช่วยให้องค์กรดำเนินกิจการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกเหนือจากการใช้ประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจแล้ว ยังเป็นเครื่องชี้นำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ 1) ความถูกต้อง สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้ ความไม่ถูกต้องของสารสนเทศอาจมีสาเหตุจากความผิดพลาดของคนหรือเครื่องจักรก็ได้ 2) ตรงกับความต้องการ โดยสารสนเทศจะต้องตรงกับเรื่องที่ใช้แต่ละคนต้องการใช้ มีรายละเอียดต่างๆ เหมาะสม ชัดเจน และเพียงพอ และ 3) ทันต่อการใช้งาน ซึ่งสารสนเทศควรจะรวดเร็วทันต่อเวลาและการใช้งาน การจัดเตรียมสารสนเทศให้ทันต่อเวลาที่ต้องการใช้อาจทำได้ด้วยการจัดทำสารสนเทศล่วงหน้ากับการจัดทำสารสนเทศตามกำหนดเวลาที่เหตุการณ์นั้นๆ กำลังเกิดขึ้น ดังนั้น การจัดการสารสนเทศจึงต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความจำเป็นเร่งด่วนในการจัดการสารสนเทศได้ สำหรับการจัดทำสารสนเทศตามมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) วิธีการรวบรวมข้อมูล 2) การตรวจสอบข้อมูล 3) การประมวลผล 4) การนำเสนอสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2546. 8-17) ได้ให้ความหมายของการจัดการสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง การผลิต จัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา และเผยแพร่สารสนเทศ โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศรวมทั้งการจัดการกระแสของสารสนเทศ (Information Flow) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ระดับองค์กรในการจัดการสารสนเทศ โดยหลักการจัดการสารสนเทศในองค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยหลัก 4 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์กรในด้านต่างๆ 2) ปัจจัยด้านคน ครอบคลุมพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร 3) ปัจจัยด้านกระบวนการ เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานทางการจัดการสารสนเทศและการบำรุงรักษา และ 4) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กรและธุรกิจ สำหรับวงจรหรือวัฏจักรการจัดการสารสนเทศ (Life Cycle Of Information Management) มีการระบุถึงขั้นตอนต่างๆ ในการจัดการสารสนเทศนับแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย โดยได้แบ่งวงจรการจัดการสารสนเทศออกเป็น 4 ระยะ คือ 1) การรวบรวมสารสนเทศ (Collecting) เป็นการรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ไม่ว่าจะมาจากภายในหรือภายนอกองค์กร และไม่ว่าจะอยู่ในรูปกระดาษ วัสดุย่อส่วน หรือสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดหมวดหมู่ (Organizing) เป็นการนำเสนอสารสนเทศที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้ และนำเข้าสู่ระบบการจัดหมวดหมู่เพื่อการใช้ประโยชน์ ซึ่งการจัดหมวดหมู่เนื้อหาครอบคลุมการจัดทำดัชนี (Indexing) การจำแนกประเภท (Classifying) และการจัดทำลิงก์เพื่อเชื่อมโยงจุดเข้าถึงและ/หรือข้อมูลจากแหล่งต่างๆ การจัดหมวดหมู่เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศเหล่านั้นได้ 3) การประมวลผล (Processing) เป็นการค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ถูกรวบรวมและจัดเก็บไว้ แล้วนำมาจัดกลุ่ม จัดเรียง สรุปและวิเคราะห์ผล และ 4) การบำรุงรักษา (Maintaining) เป็นการนำสารสนเทศที่ได้มีการจัดการไว้แล้วกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำ (Reuse) เพื่อหลีกเลี่ยงการเก็บสารสนเทศซ้ำซ้อน เป็นการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย ถูกต้อง และตรงตามระยะเวลา เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ การบำรุงรักษาในระบบในด้านต่างๆ อาทิ การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและมีระบบการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ชนวิวัฒน์ โกฎจนาวรรณ (2550: 18-22) ได้กล่าวถึงอุปสรรคการไหลเวียนของสารสนเทศในองค์กร ซึ่งมีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้สารสนเทศไหลเวียนได้ไม่ทั่วทั้งองค์กร อาทิ การเมืองในองค์กร การบิดเบือนสารสนเทศ การขาดแรงประสานร่วมมือ ระบบขององค์กรบางระบบไม่เหมาะสม และอุปสรรคด้านการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจก่อปัญหาต่อองค์กรและการดำเนินงานได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศจึงต้องพิจารณาถึง 1) กำหนดสารสนเทศ (What) ตามลักษณะงานหรือตามความต้องการของหน่วยงานที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ 2) เวลา (When) ที่ผู้ใช้ต้องการใช้สารสนเทศนั้น เพื่อนำไปสู่การกำหนดเวลาในการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง อาทิ การรวบรวม ประมวล และจัดทำรายงานให้สอดคล้องและทันต่อเวลาที่ต้องการ 3) ทราบถึงแหล่งข้อมูลในการหาสารสนเทศ (Where) โดยอาจจะเป็นแหล่งข้อมูลจากภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน 4) เข้าใจถึงความสำคัญและจำเป็นของสารสนเทศ (Why) ซึ่งการเก็บข้อมูลที่ไม่จำเป็นหรือการเก็บข้อมูลมากเกินไปอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล 5) ทราบกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้สารสนเทศ (For whom) เพื่อนำไปสู่การออกแบบวิธีการการนำเสนออย่างเหมาะสม 6) จะเลือกใช้เครื่องมืออะไร (How) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเก็บรักษาสารสนเทศ 7) สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่เก็บรวบรวมมาได้ 8) สามารถดำเนินงานหรือปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่แล้วหรือจากที่เก็บรวบรวมมา และ 9) ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และอย่างมีจริยธรรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552. 5-6) กล่าวโดยสรุปว่าการจัดการสารสนเทศ เป็นกระบวนการจัดการสารสนเทศนับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ ประมวลผล การค้นคืน และการเผยแพร่สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดการสารสนเทศในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล การจัดการสารสนเทศระดับองค์กร และการจัดการสารสนเทศระหว่างองค์กร

สฤษดิ์พงษ์ ลิ้มปิยะสูร และ นิตยา ภัสสรศิริ (2558. 33-35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาว่า สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน ซึ่งหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการ และการควบคุม โดยสารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลาจะทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามหรือทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการของหน่วยงานได้ รวมถึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ โดยหากผู้บริหารไม่มีสารสนเทศที่เหมาะสมและถูกต้องอาจส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดนโยบาย แนวทาง หรือแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่เป็นจริง ดังนั้น สารสนเทศจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ตลอดจนควบคุมติดตามประเมินผลแผนงานต่างๆ

จากความหมายและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสะท้อนต่อแนวคิดจากการศึกษาเอกสารและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากฐานรากของคำว่า “สารสนเทศ (Information)” เป็นคำที่มักได้ยินอยู่เสมอ และมีหลายคนไม่น้อยที่ตีความว่าสารสนเทศต้องมีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้องทุกครั้ง อาจเนื่องจากความคุ้นชินกับคำที่มักควบกันมาเสมอว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)” แท้จริงแล้ว สารสนเทศ หมายถึง ความรู้หรือข้อมูลที่ได้มีการประมวลผลและมีสาระอยู่ในตัว ซึ่งสามารถสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันกับผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลนั้น และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยสำนักงานทดสอบทางการศึกษา (2544. 10) ได้จำแนกการจัดการสารสนเทศตามวิธีดำเนินการออกเป็น 3 ระบบ คือ 1) ระบบทำด้วยมือ (Manual System) เป็นระบบที่เก็บโดยการใช้เอกสารในรูปแบบต่างๆ ข้อดีคือมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจากการดำเนินงานค่อนข้างน้อย ส่วนข้อจำกัดคือการเรียกใช้งานอาจไม่สะดวกและอาจไม่ทันเวลาหากการจัดการระบบเพิ่มเอกสารไม่เหมาะสม 2) ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi-Automation) จะมีทั้งส่วนที่เป็นเอกสารที่เกิดขึ้นจากการทำด้วยมือผสมผสานกับส่วนที่สร้างระบบสารสนเทศโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อดีคือค่าใช้จ่ายไม่สูง

ส่วนข้อจำกัดคือถ้ารูปแบบเอกสารไม่เหมาะสมก็จะดำเนินการล่าช้า เนื่องจากระบบจะสามารถทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อส่วนที่ทำด้วยระบบมือดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ และ 3) ระบบอัตโนมัติ (Full-Automation) เป็นระบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ดำเนินงาน หากออกแบบให้เข้ากับลักษณะงานก็จะได้ระบบสารสนเทศที่ครบถ้วน ถูกต้อง เรียกใช้ได้ทันเวลา และทุกสถานการณ์ โดยในปัจจุบันพบว่าสถาบันอุดมศึกษายังคงใช้วิธีการจัดการสารสนเทศทั้ง 3 ระบบ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและความจำเป็นของสารสนเทศที่ต้องการ สำหรับคุณสมบัติหลักของสารสนเทศ คือ ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านการประมวลผล วิเคราะห์ และสามารถสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจต่อผู้อื่นได้ โดยสารสนเทศที่ดีต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนต้องมีความสมบูรณ์ของข้อมูล มีความชัดเจน กระชับรัดกุม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ คุณค่าของสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของสารสนเทศจึงต้องพิจารณาจากอรรถประโยชน์ (Utility) และผู้รับสารสนเทศเป็นสำคัญ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548: 48-50) ส่วน “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ประกอบด้วยระบบจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนและใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนอีกคำหนึ่งที่มีคนคุ้นเคยกันเสมอคือ “ข้อมูลและสารสนเทศ (Data & Information)” หากแยกคำออกจากกัน ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ โดยการนำข้อมูล (ปัจจัยนำเข้า) ไปประมวลผล (กระบวนการ) จะได้สารสนเทศ (ผลผลิต) ที่ต้องการ หรืออีกนัยหนึ่งข้อมูลยังถือว่าเป็นข้อมูลดิบหากยังไม่ผ่านการประมวลผลใดๆ สำหรับ “ระบบสารสนเทศ (Information System)” หมายถึง ชุดของคน ข้อมูล และวิธีการที่มารวมกันเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ การเก็บรวบรวม การประมวลผล เพื่อนำเอาสารสนเทศนั้นมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา การควบคุมคน ข้อมูล และวิธีการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นของระบบสารสนเทศ (ชนวิวัฒน์ โภษะจรรย์, 2550: 37-46)

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นว่า “สารสนเทศ” มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งหากสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักสำคัญในการจัดการสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาคือความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาคุณภาพหรือตัดสินใจระดับนโยบาย ทั้งนี้ กระทรวงศึกษาธิการในฐานะหน่วยงานหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการศึกษา ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา พ.ศ.2554 เพื่อเป็นกลไกสำคัญใน

การพัฒนาคุณภาพของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการศึกษากำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา พ.ศ.2558 จัดให้มีการจัดเก็บการรวบรวม การประมวลผล และการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาดังแต่ระดับสถานศึกษา ระดับจังหวัด ระดับกลุ่มจังหวัด ระดับหน่วยงานต้นสังกัดทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและระดับประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2558: 1-5) ในส่วนของ สกอ. หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษา รับมอบนโยบายและจัดตั้งศูนย์สารสนเทศอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดส่งข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ฐานข้อมูลกลางอุดมศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการและ สกอ. อีกทั้งเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการศึกษาร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายและทิศทางในการพัฒนาการศึกษาของประเทศให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2559: 9) โดยกระทรวงศึกษาธิการได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นประโยชน์ที่เกิดจากการไหลเวียนของสารสนเทศไว้อย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบ

ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่าการจัดการสารสนเทศเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องแบบองค์รวมและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่าการจัดการสารสนเทศในแต่ละกระบวนการหรือในแต่ละระดับไม่อาจแยกขาดจากกันได้ อีกทั้งยังต้องมีความเกี่ยวโยงไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของการจัดการที่อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีระบบทั่วไป (General Systems Theory) ของลูโดวิก วอน เบอ์ทาลันฟี (Ludwig Von Bertalanffy) โดยหลักการของทฤษฎีนี้อาศัยแนวคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ผสมผสานกับแนวคิดด้านวิทยาศาสตร์ และมองว่าองค์กรเป็นระบบเปิด (Open System) ที่ต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ระบบเป็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ที่จะทำหน้าที่ร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ (Transformation Process) 3) ผลผลิต (Output) และ 4) การป้อนกลับ (Feedback) และเป็นแนวทางในการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ (บัญชา แก้วส่อง. 2545: 44-45; ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 100-104; วรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์ และ กัญญามน อินทวง. 2554: 24-26) โดยแนวคิดนี้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของ สกอ. และ สมศ. ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาและเชื่อมโยงกัน มีตัวบ่งชี้ที่พิจารณาทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ ตลอดจนสะท้อนภาพที่แท้จริงของ

สถาบันในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตร การดำเนินงานของคณะ และการวางนโยบาย พร้อมการกำกับติดตามของสถาบัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับหลักการดำเนินการและพัฒนาหลักสูตร ตามวงจร ADRI ของ เกณฑ์ AUN-QA ที่เน้นการดำเนินการที่เป็นระบบ ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบตามบริบทของ หลักสูตร มีการดำเนินการตามแผน มีการประเมินผลการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ที่ ชัดเจน และนำผลลัพธ์นั้นมาเป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินการต่อไป

สำหรับอีกประเด็นที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสำคัญและปัญหา คือ “ผู้รับผิดชอบการจัดการ สारสนเทศ” เนื่องจากการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเองไม่ได้ หากปราศจาก ผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ในเรื่องนั้นโดยตรง จึงถือเป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาต้องวาง นโยบายให้มีการจัดการสารสนเทศในองค์กร สนับสนุนให้มีการนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ จริงในการตัดสินใจหรือการพัฒนา รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบเพิ่มขีดความสามารถและมอง จากภาพย่อยขยายจนถึงภาพใหญ่ทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้และเชื่อมโยงระหว่าง งานหลักที่รับผิดชอบกับการสนับสนุนพันธกิจขององค์กร โดยผู้วิจัยเห็นว่าลำดับแรกที่ต้อง ดำเนินการคือ “การปรับกรอบความคิด (Mindset)” ของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เห็นถึงบทบาทและคุณค่าที่มีต่อทั้งงานและองค์กร เหมือนดังที่ สกอ. ได้เสนอแนวทางใน การนำมาตราฐานอุดมศึกษา พ.ศ.2561 สู่อการปฏิบัติให้เกิดผล ในมาตรฐานที่ 5 การบริหารจัดการ โดยได้เสนอแนวทางในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและสารสนเทศเอาไว้ว่า “สถาบันอุดมศึกษา พึ่งมีระบบบริหารขีดความสามารถและบริหารอัตรากำลัง เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่าง เต็มประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานของสถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จ มีผลการดำเนินงาน ที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย” และ “สถาบันพึงส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ในการดำเนินงานให้มีความคล่องตัวในทุกพันธกิจ มีการจัดระบบรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการ ข้อมูลที่เหมาะสมในทุกระดับและทุกส่วนงาน เพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงาน การวัดวิเคราะห์ ผลลัพธ์ ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงาน รวมถึงใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา” โดยจากแนวทางที่ สกอ. ได้เสนอไว้นี้จะเกิดผลตามมาไม่ได้ หาก ไม่มีการต่อยอดทางความคิดหรือนำไปสู่การปฏิบัติจริง เนื่องจากหากบุคลากรมีสมรรถนะตาม สายงานไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา อาจส่งผลกระทบต่อ ผู้บริหารขาดสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดนโยบายภายใต้ สภาพที่เป็นจริง

นอกเหนือจากการศึกษาข้อมูลที่กำลังมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงกระบวนการจัดการสารสนเทศจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการจัดการสารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่ากระบวนการจัดการสารสนเทศที่มีความถี่มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การจัดเก็บและบำรุงรักษา 3) การวิเคราะห์และประมวลผล 4) การจัดทำหมวดหมู่ และ 5) การจัดหาและผลิต สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการสารสนเทศ พบว่า กระบวนการจัดการสารสนเทศที่มีความถี่มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การจัดเก็บและบำรุงรักษา 3) การวิเคราะห์และประมวลผล 4) การจัดทำหมวดหมู่ และ 5) การจัดหาและผลิต ตามลำดับ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้วงจรการจัดการสารสนเทศของกุลธิดา ท่วมสุข (2544) เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544) และ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2556) มาเป็นแนวทางในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์กระบวนการจัดการสารสนเทศของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 สังเคราะห์กระบวนการจัดการสารสนเทศ

นักวิชาการ	กระบวนการจัดการสารสนเทศ					
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	การจัดหมวดหมู่	การตรวจสอบข้อมูล	การประมวลผลข้อมูล	การนำเสนอข้อมูลและการรายงานผล	การจัดเก็บและบำรุงรักษา
กุลธิดา ท่วมสุข (2544)	✓			✓	✓	✓
เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544)	✓		✓	✓	✓	✓
สมพร พุทธาพิทักษ์ผล(2556)	✓	✓		✓	✓	✓
<b>ความถี่</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

จากผลการสังเคราะห์กระบวนการจัดการสารสนเทศข้างต้น พบว่า กระบวนการที่มีความถี่สูงสุดเท่ากัน 4 ประเด็น คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอข้อมูลและการรายงานผล และการจัดเก็บและบำรุงรักษา แต่เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกระบวนการจัดการสารสนเทศในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2)

การออกแบบการจัดการสารสนเทศ 3) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล 4) การนำเสนอสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

ผู้วิจัยสรุปความหมายของ “การจัดการสารสนเทศ” ได้ว่า หมายถึง ขั้นตอนหรือกิจกรรมในการดำเนินการจัดการข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการของผู้ใช้ ในการกำกับติดตาม การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบ การออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อวางโครงสร้างในการจัดหาข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์มาตรฐาน การนำเสนอสารสนเทศให้สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อมิให้สูญหายและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นระบบ

สำหรับ “สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ” หมายถึง ผลของการจัดการสารสนเทศที่สะท้อนถึงความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแสดงออกได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ มีทักษะในการจัดการสารสนเทศ และมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

#### 4. แนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็น

หากกล่าวถึง “การประเมินความต้องการจำเป็น” ย่อมเป็นที่คุ้นเคยในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงในวงการศึกษาที่จะต้องมีการวิเคราะห์หรือประเมินความต้องการของผู้เรียนก่อนนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตร โดยมีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นไว้ ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546: 75) ได้นิยามความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นว่าเป็นกระบวนการของการบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่องค์กรหรือบุคลากรต้องการอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างเหล่านั้น แล้วนำความต้องการจำเป็นที่ได้มาหาแนวทางในการแก้ไข

เอกพล จันทร์สถิตย์พร (2551: 40) นิยามว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการระบุความต้องการจำเป็น มีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการวางแผนและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สุวิมล ว่องวานิช (2558: 41-62) ได้จำแนกความหมายของความต้องการจำเป็น ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ความแตกต่าง (Discrepancy) ให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงผลต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่กำหนดความต้องการจำเป็นในลักษณะของความแตกต่างแต่ไม่ได้มีการกำหนดว่ามีความต้องการแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และกลุ่มที่กำหนดความต้องการจำเป็นว่ามีความแตกต่างของผลที่เกิดขึ้นหรือไม่ก็ได้ และ 2) ประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) ให้ความสำคัญกับผลที่ได้รับหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความต้องการจำเป็นจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ สำหรับความหมายของ “การประเมินความต้องการจำเป็น” หมายถึง กระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในอนาคต โดยมีการระบุและประเมินลักษณะของสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน

บำเพ็ญ หนูกลับ (2560: 24-25) นิยามว่า การประเมินความต้องการ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในอนาคต โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และมีการนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานในอนาคต

ราวดา และ คูลูซี (Rouda & Kusy, 1995: 255-257) นิยามว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการในการสำรวจสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็นอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคคลและ/หรือองค์กร

คอฟแมน และ เกรรา-โลเปซ (Kaufman & Guerra-Lopez, 2013: Online) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ช่วยระบุข้อมูลที่มีประสิทธิภาพของช่วงว่างหรือความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงและสิ่งที่ต้องวางแผนดำเนินการต่อไป

นอกเหนือจากการศึกษาความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็นแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นเอาไว้ ดังนี้

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2546: 78-79) แสดงความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นทางการศึกษาไว้ว่า 1) การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรจะมีส่วนช่วยให้การดำเนินการฝึกอบรมมีความคุ้มค่า 2) การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เรียนจะช่วยให้ผู้สอนสามารถกำหนดหลักสูตรและหัวข้อที่ผู้เรียนต้องการได้อย่างแท้จริง มีการจัดหาวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และ 3) การประเมินความต้องการจำเป็นจะเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่สามารถบ่งบอกถึงสิ่งที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง เพื่อให้ให้นักวิชาการศึกษาด้านการศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพและหลักสูตรการศึกษาได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้

สุวิมล ว่องวาณิช (2558: 29) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการวางแผนและการพัฒนาองค์กร คือ 1) เป็นเครื่องมือในการบริหารที่มีประสิทธิภาพ และทำให้สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน 2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการใช้อำนาจแทรกแซงทางการเมืองในการวางแผนการดำเนินงาน และเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดความมั่นใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่ามีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและยุติธรรม และ 3) ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นถือเป็นสารสนเทศที่สะท้อนสภาพบริบทของหน่วยงาน และเป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนพัฒนาองค์กร

จากความหมายและความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น” หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่างของสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่คาดหวัง เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือองค์กร โดยความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นมีทั้งในแง่ของการ “ป้องกัน ฟื้นฟู และสร้างสรรค์” กล่าวคือ เป็นการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงการสูญเสียทรัพยากรและเวลาโดยเปล่าประโยชน์ เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงและสอดคล้องกับปัญหาที่องค์กรให้ความสนใจ และเป็นการกำหนดเป้าหมายเพื่อสร้างการเติบโตและพัฒนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากรและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นของสุวิมล ว่องวาณิช (2548: 80-85) ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่าในช่วงแรกของแนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็น กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นจะสิ้นสุดลงแค่การระบุความต้องการจำเป็นและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเท่านั้น ส่งผลให้การวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไข

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นการอิงข้อมูลที่ได้เฉพาะจากผลการประเมินความต้องการจำเป็นและยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดได้ แนวคิดการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในช่วงหลังจึงได้มีการขยายขอบเขตของงานวิจัยให้กว้างขึ้น โดยหลังจากจัดลำดับความต้องการจำเป็นแล้วได้มีการนำความต้องการจำเป็นนั้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดขึ้นต้องการจำเป็น และศึกษาแนวทางในการจัดการกับสาเหตุของปัญหา รวมทั้งมีการกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมและนำไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งการประเมินความต้องการจำเป็นในลักษณะนี้เรียกว่า “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete Needs Assessment) ประกอบด้วยกิจกรรมหลักที่สำคัญ 3 ส่วน คือ 1) การระบุความต้องการจำเป็น (Need Identification) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยหาช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวังเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น 2) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เป็นกระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุที่นำไปสู่การเกิดความต้องการจำเป็น เพื่อค้นหาแนวทางในการแก้ไขหรือตอบสนองต่อความต้องการจำเป็น และ 3) การกำหนดแนวทางแก้ไข (Needs Solution) เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการความต้องการจำเป็นให้หมดไป โดยมีการประเมินขั้นสุดท้ายว่าทางเลือกใดที่เหมาะสมและสมควรนำไปปฏิบัติมากที่สุด

จากข้อค้นพบดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ของสุวิมล ว่องวาณิช เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบนั้น ได้มีผู้ทำการศึกษาและให้ความหมายไว้แตกต่างกัน อาทิ ทิศนา แชมมณี (2548: 220) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหรือแสวงหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์หนึ่งๆ ที่เกิดขึ้นโดยมีกรอบโครงสร้างสกัดออกมาจากความคิด ประสบการณ์ หลักการต่างๆ และมีการแสดงออกให้เห็นเป็นกระบวนการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ได้แก่ คำอธิบาย แผนผัง ไดอะแกรม หรือแผนภาพ ที่สามารถทำให้ตนเองหรือบุคคลอื่นเข้าใจความหมายในสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดในลักษณะของรูปแบบได้ชัดเจนขึ้น สำหรับพนา จินดาศรี (2557: 48) ได้นิยามว่า รูปแบบ หมายถึง

แบบจำลองของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ศึกษา เพื่อถ่ายทอดออกมาแทนพฤติกรรม เหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ โดยใช้สื่อที่ทำให้เข้าใจง่าย อาจจะใช้เป็นแผนผัง แผนภูมิ หรือภาษาที่สื่อให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งรูปแบบจะสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ต่างๆ ได้จริง ในขณะที่ภานู ศรีวิสุทธิ (2559: 31-35) ได้อธิบายถึงลักษณะของรูปแบบว่ามี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นรูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่จับต้องได้และมองเห็นได้ และ 2) เป็นรูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ โดยประเภทของรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ตัวแปรของแต่ละรูปแบบ และองค์ประกอบของความสัมพันธ์เชิงเหตุผล สำหรับการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบว่าจะประกอบด้วยอะไรบ้าง จำนวนเท่าใด มีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไรนั้น จะขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษาหรือจากแนวคิด ทฤษฎี และหลักการพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบแต่ละรูปแบบนั้นๆ เป็นหลัก ส่งผลให้กระบวนการในการพัฒนารูปแบบมีความแตกต่างกันออกไป แต่โดยทั่วไปแล้วอาจจะแบ่งออกเป็นตอนๆ คือ การสร้างรูปแบบ (Construct) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ สำหรับรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนว่าจะมีกระบวนการดำเนินการอย่างไร ขึ้นอยู่กับลักษณะและกรอบแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ ส่วนการตรวจสอบรูปแบบเป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของรูปแบบที่ได้สร้างขึ้น โดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ประสบการณ์ และการได้รับการยอมรับหรือเป็นที่น่าเชื่อถือในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับรูปแบบนั้นเป็นสำคัญ

การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ภายใต้ทิศทางของการบริหารองค์กรและเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน นับเป็นกระบวนการพื้นฐานของการจัดการทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประสิทธิผลและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการแข่งขัน โดยสุภาวดี ชุมทองจันทร์ (2559: 107-111) ได้เสนอรูปแบบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรม และ 3) การพัฒนา และจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวทางและงานวิจัยที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่า “การฝึกอบรม (Training)” เป็นรูปแบบที่ถูกเลือกใช้มากที่สุด และเพื่อให้การพัฒนารูปแบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ คือ แนวคิดการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม แนวคิดการโค้ชผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

## 5.1 แนวคิดการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม

### 5.1.1 แนวคิดการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมายและสาระสำคัญของกับการฝึกอบรม โดยสรุปได้ ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2537: 1-9) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยการให้บุคคลเรียนรู้ เข้าใจ ให้เกิดทักษะ มีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางถูกต้องหรือพึงปรารถนาขององค์กร มีการฝึกปฏิบัติ เพื่อพัฒนามาตรฐานของพฤติกรรมให้ได้มาตรฐานขององค์กร ซึ่งความสำคัญของการฝึกอบรมที่ดีจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคล (Change Behavior) ให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กรให้ได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 216-218) ให้คำจำกัดความของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการจัดการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม รวมทั้งเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ชูชัย สมितिไกร (2542: 5-6 อ้างอิงจาก Wexley & Latham: 1991) ได้บอกถึงจุดประสงค์ 3 ประการในการฝึกอบรมบุคคลากร คือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) ของบุคคลากร หมายถึง การทำความเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองที่มีในองค์กร 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของบุคคลากร โดยทักษะนั้นอาจเป็นทักษะเฉพาะเพียงด้านเดียวหรือทักษะหลายด้าน และ 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงใจ (Motivation) ของบุคคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่ดี แม้ว่าบุคคลๆ หนึ่งจะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากว่าบุคคลนั้นไม่มีแรงจูงใจในการทำงานย่อมไม่ได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองที่มีได้อย่างเต็มที่ ซึ่งทำยที่สุดจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2545: 6) แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมและการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาทักษะของบุคคลากร และช่วยให้บุคคลากรสามารถปรับตัวเข้ากับเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลง โดยการกำหนดความจำเป็นของการฝึกอบรมจะต้องเกิดจากการวิเคราะห์พื้นฐานด้านทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน 3 กลุ่ม คือ องค์กรโดยภาพรวม คุณลักษณะขอบเขตงาน และบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้บุคคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในวิชาชีพ ตลอดจนเสริมสร้างวิสัยทัศน์ เจตคติ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่องานและองค์กร

ชูชัย สมิทธิไกร (2548: 19-32) นิยามว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของบุคลากร มีเป้าหมายในการปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และอิงแนวคิดระบบ (The Systems Approach) โดยก่อนดำเนินการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมจะต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม (Needs Assessment) เป็นลำดับแรก เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรหรือบุคลากร ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์องค์กร 2) การวิเคราะห์ภารกิจและคุณลักษณะ และ 3) การวิเคราะห์บุคคล

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550: 146-149) เสนอไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มพูนทักษะ ความคิด บทบาท และทัศนคติ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพต้องมีการหาความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรมก่อนที่จะออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมด้วยวิธีการ 1) การสัมภาษณ์เพื่อหาประเด็นหรือปัญหาในการดำเนินงาน 2) การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่มีการจัดลำดับความชำนาญและความรู้ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่หลักที่จะต้องปฏิบัติ 3) การสังเกตจุดบกพร่องหรือสิ่งที่ต้องการเสริมเพื่อกำหนดเป็นความต้องการในการฝึกอบรม 4) การสำรวจเฉพาะกลุ่มด้วยประเด็นคำถามนำที่ใช้ในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม และ 5) การสำรวจด้วยเอกสารเพื่อนำมาวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม สำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมควรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือจำเป็น (Training Needs)

ชูชัย สมิทธิไกร (2554: 27-34 อ้างอิงจาก Goldstein, 1993) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมว่าอิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ (The Systems Approach) คือ 1) ระบบการฝึกอบรมเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งขององค์กรและมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับระบบอื่นๆ 2) แนวคิดแบบระบบเน้นการนำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และ 3) แนวคิดระบบทำหน้าที่เสมือนกรอบความคิด (Frame Reference) สำหรับการวางแผนและการดำเนินการฝึกอบรม

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555: 121-123) ได้กล่าวไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือวิธีการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวทางหรือกลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างเสริมประสบการณ์จากการลงมือฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาหรือก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร ซึ่งความจำเป็นที่หน่วยงานต้องฝึกอบรมบุคลากรแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความจำเป็นของ

หน่วยงานที่ต้องการประสิทธิผล และ 2) ความจำเป็นของบุคลากรในหน่วยงานที่ต้องการพัฒนา โดยมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ให้กับบุคลากรขององค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และองค์กร

จากความหมาย ความสำคัญ และความมุ่งหวังของการฝึกอบรม จะเห็นได้ว่ามุ่งเน้นให้เกิดการเพิ่มพูนสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมอื่นๆ และเพื่อให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงกระบวนการในการออกแบบการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวทางในการออกแบบการฝึกอบรมของนักวิชาการ พบว่า มีกระบวนการออกแบบการฝึกอบรมที่ใกล้เคียงกัน โดยกระบวนการที่เหมือนกันมากที่สุด คือ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรหรือสำรวจความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ทำได้โดยการวิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์บุคคลากร เพื่อนำผลที่ได้ไปหาแนวทางแก้ไข และอีกกระบวนการหนึ่งที่มีการดำเนินการ คือ การประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาบุคลากร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการอย่างชัดเจนว่าเป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะโดยตรง โดยคมธัช รัตนศษ (2553: 4-8) ได้กล่าวถึงกระบวนการออกแบบฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะ (Competency Based Training: CBT Model) ซึ่งเป็นรูปแบบการฝึกอบรมต้นแบบของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไว้ 10 ประการ คือ 1) การกำหนดอาชีพและตำแหน่งงานเป้าหมาย 2) การวิเคราะห์งานและตำแหน่งงาน 3) การกำหนดความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 4) การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมและผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ 5) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกและโมดูลการฝึกอบรม การพัฒนาชุดการฝึกอบรมและสื่อประกอบการฝึกอบรม 6) การพัฒนาชุดการฝึกอบรมและสื่อประกอบการฝึกอบรม 7) การทดลองใช้งาน 8) การประเมินเพื่อปรับปรุง 9) การนำไปใช้จริง และ 10) การปรับปรุงให้ทันสมัย

จากการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนารูปแบบที่มีผู้อ้างอิงถึงและนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบการเรียนการสอนและการฝึกอบรมมากที่สุด คือ รูปแบบ ADDIE Model ของเควินครุส (Kavin Kruse) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ

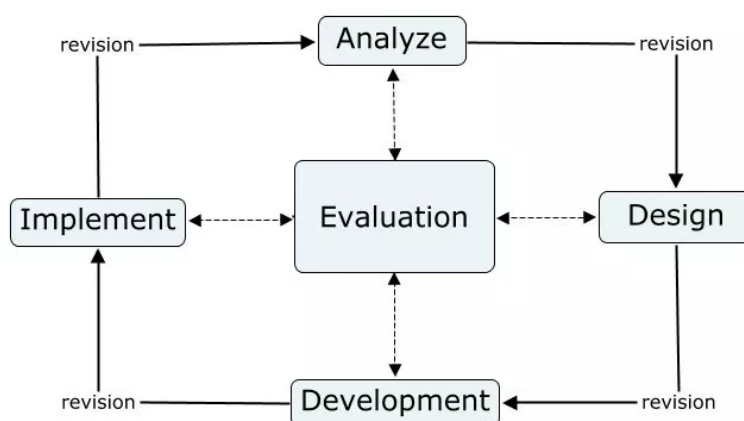
1) การวิเคราะห์ (Analysis: A) การชี้แจงประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน การระบุสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ความรู้และทักษะของผู้เรียนที่มีอยู่ ซึ่งต้องประกอบด้วยคำถามที่ต้องพิจารณาเบื้องต้นในช่วงทำการวิเคราะห์

2) การออกแบบ (Design: D) เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เครื่องมือการประเมินผล เนื้อหาแบบฝึกหัด การวิเคราะห์โครงสร้างงาน แผนการจัดการเรียนรู้ และการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม โดยขั้นตอนการออกแบบควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ (Systematic) และมีความเฉพาะเจาะจง (Specific)

3) การพัฒนา (Development: D) นักออกแบบหรือนักพัฒนาหลักสูตรจะทำการสร้างและรวบรวมเนื้อหาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของการออกแบบ มีการทดสอบการแก้ปัญหา วัสดุ และขั้นตอน การทบทวน และการทบทวนโครงการตามข้อเสนอแนะ

4) การนำไปใช้ (Implementation: I) ขั้นตอนการนำไปใช้อาจจะเป็นรูปแบบชั้นเรียน การฝึกอบรม หรือห้องทดลอง มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการสอนอย่างที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการส่งเสริมให้เกิดความรู้และความเข้าใจของผู้เรียน ตลอดจนมีการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5) การประเมินผล (Evaluation: E) การประเมินผลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การประเมินผลตามรูปแบบ (Formative Evaluation) และการประเมินผลสรุปรวม (Summative Evaluation) โดยการประเมินผลตามรูปแบบเป็นการประเมินผลในแต่ละขั้นตอน แล้วนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่าควรมีการปรับปรุงอย่างไร ส่วนการประเมินผลสรุปรวมจะประเมินผลเมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดการเรียนรู้หรือเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการเรียนการสอน



ภาพประกอบ 2 แสดงวงจรการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนและการอบรมโดยใช้รูปแบบ ADDIE Model ของเควิน ครูส (Kavin Kruse)

ที่มา : สืบค้นจาก Jaturapad.com (2561: ออนไลน์)

จากการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ประกอบกับผลการศึกษางานวิจัยของเคนท์และคณะ (Kent V. Rondeau et al., 2005) ที่ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าหากผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้รับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่จำเป็นอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดการและปรับปรุงคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาเกียร์ดีและคณะ (Gagliardi, A. et al., 2010) ที่สำรวจพบว่าการพัฒนาความสามารถในการจัดการข้อมูลและการฝึกอบรมความสามารถด้านการปรับปรุงคุณภาพมีความจำเป็นต่อผู้จัดการด้านคุณภาพ โดยการฝึกอบรมเป็นปัจจัยลำดับแรกจากทั้งหมด 15 ปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปรับปรุงคุณภาพของผู้จัดการด้านคุณภาพของโรงพยาบาลออนตาริโอ ประเทศแคนาดา นอกจากนี้งานวิจัยของกันยปริน ทองสามสี และคณะ (2560: 43-61) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า การฝึกอบรมมีอิทธิพลทางบวกกับการจัดการความรู้ ในขณะที่การจัดการความรู้ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อสมรรถนะ และพบว่าการจัดการความรู้มีอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ซึ่งอาจเป็นผลจากการที่ทุกหน่วยงานสนับสนุนให้นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ในทางกลับกันพบว่า การฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นรวบรวมโครงการเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยหากมีการรวบรวมโครงการอบรมให้ครอบคลุมทั้งทักษะเชิงวิชาชีพ และทักษะส่วนบุคคลอาจสะท้อนข้อมูลได้มากขึ้น อีกทั้งยังพบว่าโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานประกันคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคล สมรรถนะ และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคำนึงถึงเหตุผลและความจำเป็นที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดความรู้สึกลดลงต่องานในหน้าที่และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จึงได้ศึกษาหาเครื่องมือในการพัฒนาอื่นๆ เพื่อดำเนินการควบคู่กันไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การฝึกอบรม” หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานที่ตรงตามลักษณะเฉพาะของงานและส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดในการออกแบบการฝึกอบรมตามรูปแบบ ADDIE Model ของเควิน ครูส (Kavin Kruse) ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่

รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ (Analysis: A) 2) การออกแบบ (Design: D) และ 3) การพัฒนา (Development: D) 4) การนำไปใช้ (Implementation: I) และ 5) การประเมินผล (Evaluation: E)

สำหรับ “จุดเด่น” ของการออกแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของเควิน ครูส (Kavin Cruse) คือ มีหลักการออกแบบกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยในแต่ละขั้นตอนเป็นแนวทางที่มีลักษณะยืดหยุ่น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรม อีกทั้งยังมีขั้นตอนการประเมินผลเพื่อการพัฒนาและการประเมินผลในภาพรวม เพื่อสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้และการตัดสินใจได้อย่างครบถ้วน

### 5.1.2 แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรม

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติของบุคลากรเป็นหลัก เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีนักทฤษฎีได้นำเสนอรูปแบบการประเมินผลเอาไว้ตามวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการประเมิน สำหรับรูปแบบการประเมินที่มีความเหมาะสมกับการพัฒนาบุคลากรนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาจากคาร์เตอร์ (Carter. 2006) ที่ได้นำเสนอให้ใช้การประเมินตามรูปแบบโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick) เนื่องจากเป็นรูปแบบการประเมินผลที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร และมีความเหมาะสมมากกว่ารูปแบบการประเมินอื่นๆ เพราะกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะผ่านรูปแบบการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติ และนำไปสู่ผลการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรม การได้ชมผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2559. 128-129) ได้นำเสนอรายละเอียดในการประเมินตามแนวคิดของโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick) 4 ระดับ ดังนี้

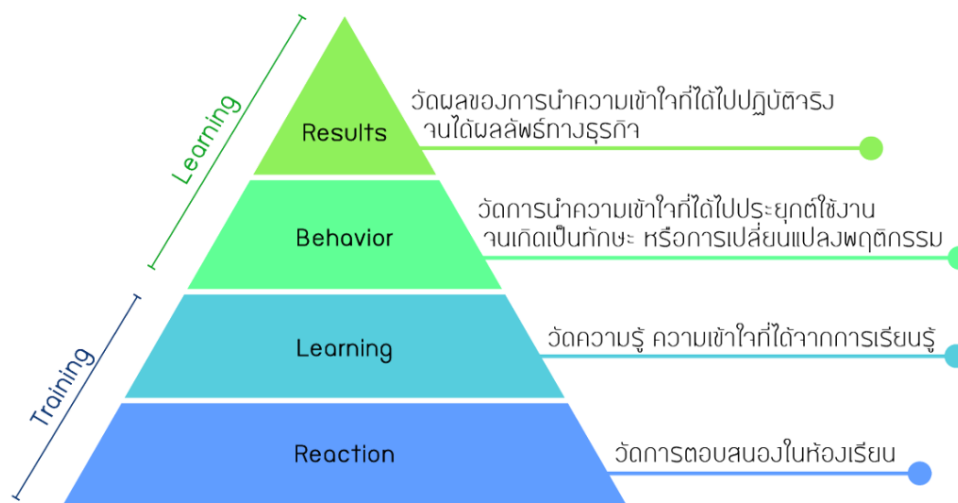
ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) หมายถึง การพิจารณาว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในโครงการฝึกอบรมเพียงใด การประเมินตามแนวคิดนี้ต้องการที่จะรู้ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมอย่างไร โดยผู้ประเมินจะต้องกำหนดว่าต้องการถามอะไรแล้วจัดคำถามเพื่อวัดในสิ่งนั้น และในตอนท้ายควรมีคำถามปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นให้ตรงกับความต้องการ

ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) หมายถึง การวัดปริมาณความรู้ที่ผู้เข้าอบรมได้รับ เช่น หลักเกณฑ์ ความจริง หรือเทคนิคต่างๆ ที่สามารถจะนำไปใช้ได้ การประเมินการเรียนรู้จึงทำการประเมินว่าก่อน[หลัง]ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

ระดับที่ 3 การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม (Behavior Evaluation) หมายถึง การพิจารณาว่าผู้เข้าอบรมนำความรู้ไปใช้หรือไม่และมากน้อยเพียงใด ซึ่งแม้จะมีการเรียนรู้ในหลักเกณฑ์ เทคนิคต่างๆ แต่เมื่อกลับไปปฏิบัติงานอาจไม่สามารถนำหลักเกณฑ์และเทคนิคที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งการที่คนเราจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้นั้น มีเงื่อนไขสำคัญ 5 ประการ คือ 1) ผู้เข้าอบรมจะต้องปรับปรุงตนเอง 2) ต้องรู้จักจุดอ่อนของตนเอง 3) ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่ช่วยในการเปลี่ยนแปลง 4) ต้องมีผู้ที่สนใจและมีความชำนาญงานเป็นผู้ช่วยเหลือ และ 5) ต้องมีโอกาสที่จะทำตามความคิดที่เกิดขึ้นใหม่

ระดับที่ 4 การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการประเมินผลในสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น อาทิ การลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย การพัฒนาผลผลิตภาพ การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การลดข้อเรียกร้อง หรือการลดอัตราการลาออกของบุคลากร

สำหรับความยากของการประเมินแบบนี้ขึ้นอยู่กับชนิดของโครงการฝึกอบรม โดยเฉพาะถ้าเป็นการประเมินเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร การประเมินก็ทำได้ยากยิ่งขึ้น และต้องอาศัยข้อมูลจากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง การเรียนรู้พฤติกรรม และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น รายงานการตรวจสอบ การสอบถามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน นอกเหนือจากนั้นจะต้องพิจารณาด้วยว่าใครควรจะเป็นผู้ประเมินภายในหรือภายนอกโครงการอบรม จะประเมินโดยใช้เกณฑ์อะไรเทียบกับตนเอง เทียบกับพฤติกรรมของกลุ่ม หรือกำหนดอย่างไร โดยเมื่อกำหนดวิธีการวัดและระดับของผลลัพธ์ที่ต้องการได้แล้ว จะสามารถหาคำตอบได้ว่าโครงการพัฒนาบุคลากรหรือโครงการฝึกอบรมที่ดำเนินการขึ้นนั้นดีพอหรือไม่และอย่างไร ตัวอย่างการวัดระดับการเรียนรู้ของเคิร์กแพทริค ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริก

ที่มา : <https://www.peoplevalue.co.th/content/9176/kirkpatrick-model>

นิลสตาร์ก เวชยานนท์ (2559: 180-184) ได้มีการกล่าวถึงข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกันของการประเมินตามแนวคิดของเคิร์กแพทริกในแต่ละระดับ โดยข้อดีของ 1) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) คือราคาถูก ง่ายต่อการปฏิบัติ และทำให้ทราบว่ามีผู้เข้ารับการฝึกอบรมความคิดเห็นอย่างไร ชอบหรือไม่ชอบอะไรบ้าง ส่วนข้อจำกัดคือเป็นการด่วนสรุปที่ง่ายเกินไปและอาจไม่เป็นความจริงทั้งหมด 2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) มีข้อดีคือมีการเปรียบเทียบความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรม ส่วนข้อจำกัดคือต้องใช้เวลามากกว่าการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง และต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัด 3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) มีข้อดีคือเป็นการยืนยันถึงผลการฝึกอบรมต่อผลที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อจำกัดคือใช้เวลาและการลงทุนที่มากกว่า และต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการวัดผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นผู้ประเมิน และ 4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Result Evaluation) มีข้อดีคือเป็นการยืนยันถึงความคุ้มค่าในการลงทุนพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อองค์กร ส่วนข้อจำกัดคือต้องใช้เวลาและทรัพยากรมากกว่าการประเมินทุกระดับ และต้องมีผู้เชี่ยวชาญในการวัดและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นด้วย

จากการศึกษาแนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริกข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การประเมินผลการฝึกอบรม” เป็นรูปแบบการประเมินที่ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมว่าจะให้ผลอะไรบ้างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย

ประยุกต์ใช้แนวความคิดการประเมินผลการฝึกอบรมของเคิร์กแพทริก 3 ระดับ ในการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการทำงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ประกอบด้วย ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) และระดับที่ 3 การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

สำหรับ “จุดเด่น” ของการประเมินผลการศึกษฝึกอบรมตามแนวคิดของเคิร์กแพทริก คือ เป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับการพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะ ให้ความสำคัญผลการประเมินทางลึกมากกว่าทางกว้าง โดยมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาบุคลากรเป็นหลักและมีได้มุ่งเน้นไปที่ตัวโครงการหรือหลักสูตรโดยตรง อีกทั้งยังเป็นรูปแบบการประเมินที่นำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาบุคลากรได้หลากหลายรูปแบบ และจะเลือกประเมินเฉพาะระดับใดระดับหนึ่งก็ได้โดยไม่มีข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการนำไปประยุกต์ใช้ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งแนวทางการประเมินดังกล่าวสามารถวัดความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้รับการพัฒนาคิดได้ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการพัฒนา รวมทั้งสามารถติดตามประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรเป็นระยะๆ ได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่ามี ความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลการใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อให้ได้ผลสะท้อนย้อนกลับที่หลากหลายมิติมุมมองและก่อให้เกิดการพัฒนาแบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจากการศึกษาข้อมูลดังที่กล่าวมาข้างต้น ถือเป็น “สารสนเทศ” ที่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการทำงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ให้เป็นโครงสร้างทางความคิดและการดำเนินการที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่พัฒนาขึ้น โดยบูรณาการจากแนวความคิดการออกแบบการฝึกอบรมตามรูปแบบ ADDIE Model ของ เควิน ครูส (Kavin Kruse) และประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินผลการฝึกอบรมตามแนวคิดของโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick) ในการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ขผลการทำงานและการประเมินแบบเสริมพลังต่อไป

## 5.2 แนวคิดการได้ขและการได้ขผลการทำงาน

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงตลอดเวลา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสรรหาเครื่องมือหรือวิธีการที่มีความแตกต่างกันมากขึ้นเพื่อสนับสนุนความต้องการของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งช่วยให้องค์กรเกิดการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการและข้อจำกัดที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาได้ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าหลายองค์กรกำลังใช้การได้ขเป็น “กุญแจ” สำคัญในการช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาด้วยการหาวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้

การโค้ชมีพัฒนาการขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นับตั้งแต่ประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำการโค้ชที่มีต้นกำเนิดมาจากการสอนนักกีฬามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพของสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาผู้นำในองค์กรเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการที่กว้างขึ้น ซึ่งการโค้ชไม่ได้ถูกจำกัดด้วยความเชี่ยวชาญของผู้ทำหน้าที่โค้ช (Coach อ่านว่า โค้ช) ในการหาแนวทางและวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตนเองของผู้รับการโค้ช (Coachee อ่านว่า โค้ชชี) โดยการโค้ชเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพสามารถช่วยสร้างความรับผิดชอบส่วนบุคคลและความมุ่งมั่นอย่างแท้จริงให้เกิดขึ้นได้ (Dawn. 2013; Janice. 2013)

ในภาษาไทยได้มีการแปลความหมาย การโค้ช (Coaching) เอาไว้หลายความหมาย อาทิ การชี้แนะ การสอนแนะ การสอนงาน และเพื่อให้เข้าใจถึงความหมายและนิยามของการโค้ชมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอคำนิยามที่นักวิชาการได้เสนอไว้ ดังนี้

ปีเตอร์และออสติน (Peter & Austin. 1985) นิยามไว้ว่า Coaching เป็นการเผชิญหน้าแบบตัวต่อตัว เพื่อบอกเล่าถึงพรสวรรค์ ประสบการณ์ และสิ่งที่คุณเองสนใจ แล้วกำหนดเป็นกิจกรรมที่จะต้องรับผิดชอบและหาแนวทางที่จะให้กิจกรรมนั้นสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง โดยแนวทางการโค้ชกลายเป็นรูปแบบการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่ได้ทำการทดสอบแล้วว่ามีประสิทธิภาพ

ออร์ทและคณะ (Orth et al. 1987) นิยามไว้ว่า Coaching เป็นเทคนิคด้านการจัดการที่อยู่บนพื้นฐานความรู้ด้านวิธีการและเงื่อนไขที่จะทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาและประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีการฝึกปฏิบัติ พัฒนาและบูรณาการเข้ากับรูปแบบการจัดการของแต่ละคน

ป๊อปเปอร์ (Popper. 1992) นิยามไว้ว่า Coaching เป็นกระบวนการสร้างความพันธึทางกิจกรรมของรายบุคคลให้เกิดการพัฒนาผ่านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าประสงค์ให้เกิดการเรียนรู้ด้านพฤติกรรมและทักษะส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการรับผิดชอบต่อการตัดสินใจในการทำกิจกรรม อันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายผ่านกระบวนการให้คำชี้แนะ

แคปแลน (Caplan. 2003) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง การให้ความร่วมมือเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง

เบรสเซอร์และวิลสัน (Bresser & Wilson. 2006) นิยามไว้ว่า Coaching เป็นการเสริมพลังและเอื้ออำนวยให้บุคคลเรียนรู้และเกิดการพัฒนารด้วยตนเอง

บ๊อบ (Bob. 2014) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง ความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และความไว้วางใจระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ช โดยผู้ทำหน้าที่โค้ชจะใช้ทักษะการสื่อสาร

ความสามารถในการฟัง การตั้งคำถาม และการสะท้อนกลับ เพื่อช่วยและกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ช เกิดแรงบันดาลใจและหาทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อตัวเอง

แกรนท์ (Grant, 2014) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง การพัฒนาคนด้วย กระบวนการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง (Learning and Changing) มุ่งตรงสู่จุดหมาย (Goal) ผ่านกระบวนการสนทนาแลกเปลี่ยนกันระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ช (Coach and Coaching Participant) ตามมาด้วยภาคปฏิบัติที่ทำได้จริง การโค้ชจะประสบผลสำเร็จได้เกิดจากการที่ผู้ทำหน้าที่โค้ชช่วยสนับสนุนส่งเสริม (Facilitate) ให้ผู้รับการโค้ชค้นพบวิธีการหรือการตัดสินใจที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้น และสะดวกขึ้นด้วยตนเอง

สหพันธ์การโค้ชนานาชาติ (อ้างอิงจาก Janine, 2015) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง ความร่วมมือระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ชโดยใช้กระบวนการกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ชได้ตระหนักรู้ เล็งเห็นถึงโอกาส ค้นพบทางเลือกที่เหมาะสม และเกิดแรงบันดาลใจในการ ดึงศักยภาพที่แท้จริงของตนเองเพื่อสร้างความสำเร็จและความสมดุลในชีวิต

ธัญพร ชื่นกลิ่น (2553) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการนิเทศ การสอน ซึ่งเป็นกระบวนการร่วมกันระหว่างเพื่อนผู้ร่วมงานที่มีประสบการณ์ทัดเทียมกัน ร่วมมือ กันพัฒนาการจัดการเรียนรู้และการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามเป้าหมาย

ศิริรัตน์ ศิริวรรณ (2557) ให้ความเห็นว่า Coaching เป็นทักษะการสื่อสารเพื่อ ก่อให้เกิดการพัฒนาวิธีคิดของผู้รับการโค้ชให้ตระหนักถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ และเห็นถึง เป้าหมายของชีวิตในอนาคต แล้วนำมาสู่การแสวงทางเลือกและการกำหนดวิธีการดำเนินการที่ เหมาะสมด้วยตนเอง อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกทั้งด้านพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ในทุกด้าน

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2557) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง การชี้แนะ เป็น กระบวนการที่ผู้ทำหน้าที่โค้ชส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับการโค้ชเกิดการเรียนรู้ การปรับปรุงพัฒนา ตนเอง และการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน โดยส่งเสริมให้ผู้รับการโค้ชใช้ศักยภาพของตนค้นหา แนวทางแก้ปัญหาและพัฒนาตนเองทั้งในด้านส่วนตัวและวิชาชีพ โดยใช้กระบวนการและทักษะ การสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ช

วรพรรณ เอื้ออาภรณ์ (2558) กล่าวไว้ว่า Coaching เป็นเทคนิคหนึ่งในการเพิ่ม ศักยภาพและเพิ่มความสุข ด้วยการทำให้ผู้อื่นสามารถปลดปล่อยศักยภาพของตนเองออกมาด้วย วิธีการที่ผู้รับการโค้ชเป็นผู้เลือกเอง

วุฒินันท์ ชุมภู (2559. อ้างอิงจาก Whitmore) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ช รวมทั้งวิถีและสไตล์ของการสื่อสารที่ใช้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงานที่ดีขึ้น โดยผู้รับการโค้ชจะเป็นฝ่ายรับรู้หรือรับทราบข้อเท็จจริงจากตนเอง ส่วนผู้ทำหน้าที่โค้ชจะเป็นเพียงผู้กระตุ้นให้คิดเท่านั้น

สาธิต เชื้ออยู่นาน (2559) นิยามไว้ว่า Coaching หมายถึง การชี้แนะการจัดการ เป็นการรับรู้ร่วมกันของพนักงานต่อการกระทำของหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับการชี้แนะการจัดการ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความเกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ 1) การประเมินพฤติกรรมการทำงานที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์และเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน 2) การกระตุ้นการทำงานเพื่อให้พนักงานเผชิญหน้ากับปัญหาและอุปสรรคด้วยพลังและความมั่นใจ และ 3) การสนับสนุนการทำงานด้วยการเอาใจใส่และเข้าใจความแตกต่าง

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการโค้ชได้รับการนำเสนอในหลากหลายรูปแบบ บ้างก็ยึดวิชาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและการรู้คิดเป็นพื้นฐาน แต่ส่วนใหญ่ก็จะขึ้นอยู่กับหลักการพื้นฐานของวิชามานุษยวิทยา ซึ่งเมื่อเร็วๆ นี้ ได้รับการขนานนามใหม่ว่าเป็น “จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)” และที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ คือวิชาที่ต่อยอดขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง นั่นคือ “จิตวิทยาผ่านพ้นตัวตน” นั่นเอง โดย “แก่นแท้” ของการโค้ช คือ การ “ปลดปล่อย” ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลออกมาเพื่อ “สร้างผลงาน” ที่ดีที่สุดได้ “ด้วยตนเอง” การโค้ชมุ่งความสนใจไปในสิ่งที่จะเป็นไปได้ในอนาคตมากกว่าเรื่องความผิดพลาดในอดีต และการโค้ชจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ได้มากมายหลายอย่างด้วยกัน แน่แน่นอนว่าวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดย่อมหนีไม่พ้นเรื่องของ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (วุฒินันท์ ชุมภู. 2559 อ้างอิงจาก Whitmore) ซึ่งการโค้ชเป็นกระบวนการทำให้คนดึงศักยภาพที่ซ่อนอยู่ออกมาใช้ด้วยพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากเบื้องลึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคลนั่นเอง

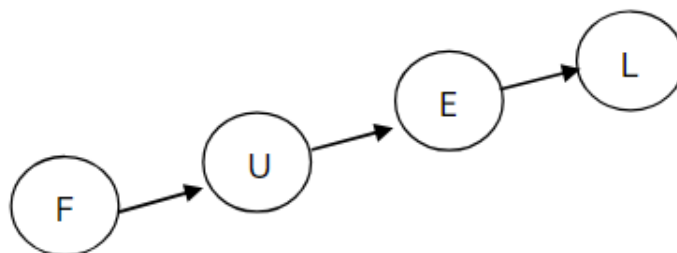
“การโค้ช (Coaching)” เป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางกิจกรรมของรายบุคคลให้เกิดการพัฒนาผ่านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายให้เกิดการรับรู้ด้านพฤติกรรมและทักษะส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการรับผิดชอบต่อการตัดสินใจในการทำกิจกรรมอันจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมาย ผ่านกระบวนการแนะแนวที่ประกอบด้วยการให้คำชี้แนะ ระบุเป้าหมายที่จะให้ประสบความสำเร็จ พัฒนาความสามารถของตนเอง และมีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา ในปัจจุบันบทบาทของผู้บริหารตามโครงสร้างขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไป คือ การสร้างพนักงานให้มีความเข้มแข็ง ซึ่งหากต้องการให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบมากขึ้น ผู้บริหารจะต้องรับรู้พฤติกรรมและทักษะความสามารถของพนักงานแต่ละคน ผลที่เกิดจากการกระทำของพนักงานที่มี

ต่อเพื่อร่วมงานหรือบุคคลอื่น และเป็นการมอบหมายงานให้ตรงตามความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อก่อให้เกิดองค์การที่เข้มแข็ง ซึ่งตามแนวคิดการบริหารคุณภาพยุคใหม่มิได้มุ่งเน้นที่การบริหารคุณภาพเพียงอย่างเดียว แต่ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วย โดยจิตตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์ (2555) ได้สังเคราะห์และสรุปสมรรถนะการโค้ชที่สำคัญได้ 5 ประการ คือ 1) สมรรถนะด้านหลักสูตรการสอนและการพัฒนาวิชาชีพด้วยการโค้ช คือ ความสามารถของผู้ทำหน้าที่โค้ชเกี่ยวกับการใช้เทคนิคและยุทธวิธีการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการคิด การวางแผนการโค้ช การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาวิชาชีพ และการปฏิบัติการโค้ช 2) สมรรถนะด้านการสื่อสาร คือ ความสามารถของผู้ทำหน้าที่โค้ชในการสื่อสารและสื่อความหมายเพื่อการสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาวิชาชีพต่อตนเองและต่อเพื่อร่วมงาน 3) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการกับตนเองและเพื่อน คือ การมีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ผู้อำนวยการ ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาเพื่อให้การพัฒนาวิชาชีพประสบผลสำเร็จ 4) สมรรถนะด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี คือ ความสามารถของผู้ทำหน้าที่โค้ชในการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดี การสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการโค้ชยอมรับ ให้ความร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมใจกันในการพัฒนาวิชาชีพให้ประสบผลสำเร็จ และ 5) สมรรถนะด้านการสะท้อนคิดและรู้คิดผลการปฏิบัติและการให้ข้อมูลย้อนกลับ คือ ความรู้ความสามารถของผู้ทำหน้าที่โค้ชในการสะท้อนผลการปฏิบัติการโค้ชของตนเอง การส่งเสริมพัฒนาความสามารถในการสะท้อนคิดและให้ข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาวิชาชีพ รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสะท้อนคิดที่มีความเหมาะสมและนำไปสู่การพัฒนาวิชาชีพอย่างแท้จริง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่าการโค้ชเป็นการผสมผสานการเรียนรู้และการพัฒนาโดยมีเป้าหมายหรือผลลัพธ์เป็นหลัก สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญหลักของการโค้ชคือการส่งเสริมและการกระตุ้น การโค้ชจะได้ผลยิ่งขึ้นเมื่อผู้รับการโค้ชได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งการโค้ชสามารถทำให้ผู้รับการโค้ชมองเห็นภาพผลลัพธ์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถวางแผนจัดการบทบาทในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับหลุยส์และลูซี่ (Louis & Lucy, 2009) ที่ศึกษาผลกระทบของการโค้ชการบริหารที่มีต่อการรับรู้ความสามารถและ Soft Skill ของตนเอง โดยผลจากการศึกษา พบว่า การโค้ชการบริหารก่อให้เกิดความความมุ่งมั่นในด้านความรับผิดชอบต่อองค์กร การตัดสินใจ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลเป็นบวก

การโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) ตามแนวคิดของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) มีหลักการสำคัญ คือ สร้างการตระหนักรู้ในความเป็นจริง สำเนักรับผิดชอบ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่วนเป้าหมายการโค้ชเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานไม่ใช่แค่เพียงเพื่อให้ผู้รับการโค้ชรู้สึกมั่นใจในความสามารถของตนเอง แต่ยังหมายรวมถึงวิถีทางในการบริหารจัดการ วิถีทางในการปฏิบัติต่อผู้คน วิถีทางในการใช้ความคิด และวิถีทางในการดำเนินชีวิต (วุฒินันท์ ชุมภู. 2559: 36-39) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการโค้ชผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่เอื้ออำนวยในการพัฒนาและวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของชีวิตต่อไป โดยลักษณะที่สำคัญของการโค้ชผลการปฏิบัติงานคือ “การปรับกรอบความคิด (Mindset)” ซึ่งเป็นสาระสำคัญที่จะต้องก่อให้เกิดขึ้นหากต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเบื้องลึกภายในจิตใจของบุคคลที่มีทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งรอบตัว โดย อีริคและเมลวิลล์ (Eric Parsloe and Melville Leedham. 2009: 21-22) ได้กล่าวถึงกระบวนการโค้ชผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ระยะ คือ 1) การวิเคราะห์เพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงความต้องการ ความปรารถนา และตนเอง 2) การวางแผนเพื่อรับผิดชอบด้วยตนเอง 3) การให้รูปแบบ เทคนิค และทักษะ และ 4) การประเมินผลความสำเร็จและการเรียนรู้ ซึ่งจากกระบวนการดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีกระบวนการคล้ายกับกระบวนการฝึกอบรม โดยต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นก่อนเป็นลำดับแรกก่อนที่จะนำไปสู่กระบวนการวางแผน การเลือกใช้เทคนิค และการประเมินผลความสำเร็จและการเรียนรู้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการใช้วงจร PDCA มาพัฒนาการออกแบบกระบวนการโค้ชนั่นเอง

ในปัจจุบันพบว่ารูปแบบการโค้ชที่มักนิยมใช้กันมากที่สุดมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบ FUEL Model และรูปแบบ Grow Model โดยรูปแบบ FUEL Model ของเซนเจอร์ จอห์น และแคทลีน (Zenger, John and Kathleen Stinnert. 2010) มีขั้นตอนการโค้ช ดังนี้



ภาพประกอบ 4 รูปแบบการโค้ช FUEL Model ของเซนเจอร์, จอห์น และ แคทลีน (Zenger, John and Kathleen Stinnert. 2010)

ที่มา : อูทิศ ดวงผาสุข และคณะ (2560)

#### ขั้นที่ 1 กำหนดกรอบของการสนทนา (Frame the Conversation)

การกำหนดกรอบการสนทนาเป็นกระบวนการที่ผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ชสร้างข้อตกลงร่วมกันว่าจะสนทนาในประเด็นใดเพื่อทำให้การสนทนานั้นมีความชัดเจนมากขึ้น และประเด็นที่สำคัญคือผู้ทำหน้าที่โค้ชเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ ในขณะที่เนื้อหาของการสนทนาเป็นเรื่องที่ผู้รับการโค้ชกำหนดเอง โดยร่วมกันระบุพฤติกรรมหรือประเด็นปัญหาที่สนทนา โดยผู้ทำหน้าที่โค้ชจะเป็นผู้กำหนดหัวข้อหรือประเด็นปัญหาที่ต้องการให้ผู้รับการโค้ชบอกเล่า การกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นในการสนทนา รวมถึงการกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายหลังจากสิ้นสุดการสนทนา

#### ขั้นที่ 2 เข้าใจถึงสถานะปัจจุบัน (Understand the Current State)

เป็นกระบวนการช่วยให้ผู้รับการโค้ชได้รู้จักตัวตนที่แท้จริงของตนเองและสถานะในปัจจุบันที่กำลังเผชิญ ผู้ทำหน้าที่เป็นโค้ชจะเริ่มต้นกระบวนการด้วยการทำความเข้าใจสถานะและสถานการณ์ของผู้รับการโค้ช อีกทั้งผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องรักษากระบวนการสนทนาและคอยเป็นกระจกส่องสะท้อนพฤติกรรมของผู้รับการโค้ช โดยใช้คำถามปลายเปิดตลอดการสนทนา และผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องมีความเข้าใจพื้นฐานว่าคนเราจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลง หากยังไม่รู้ถึงความสำคัญหรือจำเป็นว่าทำไมจึงต้องเปลี่ยน ผู้ทำหน้าที่โค้ชจึงต้องมีการนำเสนอมุมมองและสร้างการตระหนักรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้รับการโค้ช จนผู้รับการโค้ชเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

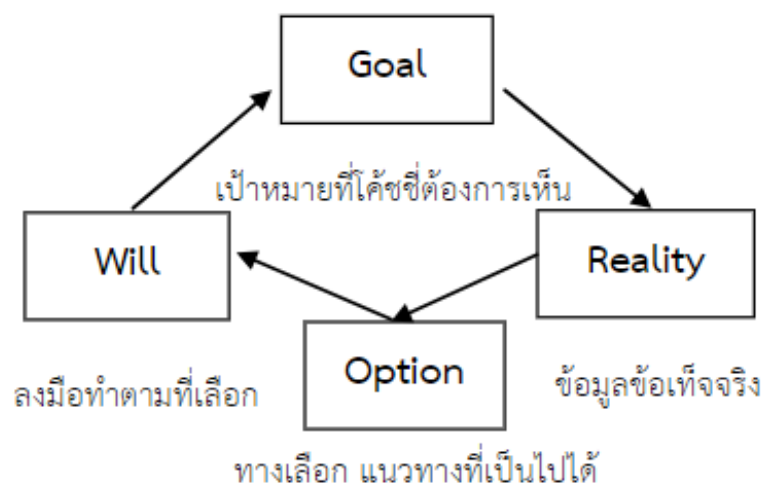
### ขั้นที่ 3 สำรวจสภาพที่ต้องการ (Explore the Desired State)

เป็นกระบวนการช่วยให้ผู้รับการโค้ชได้สำรวจข้อมูลหรือบริบทต่างๆ ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การกำหนดทางเลือก และการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งใดมีความสำคัญที่สุดที่ผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องเร่งแก้ปัญหาหรือกำหนดเป้าหมายให้กับผู้รับการโค้ช ตลอดจนสร้างทางเลือกในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องใช้การตั้งคำถามในการสนทนาเพื่อสืบค้นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ และหากผู้รับการโค้ชยังไม่สามารถค้นพบปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ทำหน้าที่โค้ชจะต้องช่วยให้ผู้รับการโค้ชมองภาพแห่งความสำเร็จ สิ่งที่ยากเป็น เป้าหมายที่ยากเห็น โดยเมื่อสำรวจทางเลือกได้แล้วอาจจะเลือกใช้เพียงทางเลือกเดียวหรือหลายๆ ทางเลือกผสมผสานกันไป สำหรับอุปสรรคที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ความกลัวและไม่กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง

### ขั้นที่ 4 วางแผนเพื่อความสำเร็จ (Lay Out a Success Plan)

เป็นกระบวนการช่วยให้ผู้รับการโค้ชกำหนดแผนหรือวิธีดำเนินการ มีรายละเอียดและปฏิบัติตามแผนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย การวางแผนจะประสบความสำเร็จในขั้นตอนสุดท้าย โดยผู้รับการโค้ชจะต้องมีความชัดเจนในทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว และจะต้องมีความมุ่งมั่นในการทำในสิ่งที่ตั้งเป้าหมายไว้ให้เกิดขึ้นจริง ผู้ทำหน้าที่โค้ชมีหน้าที่กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ควบคุม กำกับ และตรวจสอบประเมินผล ตลอดจนแสวงหาวิธีการสนับสนุนให้ผู้รับการโค้ชบรรลุเป้าหมาย เกิดการพัฒนา เชื่อมั่น และยอมรับแผนการดำเนินการ รวมทั้งต้องมีการทบทวนแผนและพร้อมรับการส่งเสริมหรือสนับสนุนจากผู้อื่นเพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย

สำหรับรูปแบบ Grow Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) เป็นรูปแบบที่มีลักษณะใกล้เคียงอย่างมากกับรูปแบบ FUEL Model โดย ดิโนยา ตั้งอุทัยสุข และ รงค์ จิรายุทัต (2558: 76-91) ได้กล่าวถึงกระบวนการโค้ชตามขั้นตอนของรูปแบบ Grow Model ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 5 รูปแบบการโค้ช Grow Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore. 2009)

ที่มา : อูทิศ ดวงผาสุข และคณะ (2560)

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมาย (Goal: G)

การกำหนดเป้าหมายร่วมกันว่าเรากำลังจะสนทนากันเรื่องอะไร มีเป้าหมายที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใด หรือเมื่อจบการสนทนาเราจะได้อะไรในเรื่องใด เพื่อเป็นการกำหนดความคาดหวังให้ตรงกันก่อนจะเข้าสู่กระบวนการโค้ชหรือการสนทนา ซึ่งหากเป็นการทำงานเรื่องเป้าหมายอาจใช้ SMART เข้ามาช่วยในการตรวจสอบว่าครบถ้วนหรือไม่ กล่าวคือ เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นสิ่งที่เฉพาะเจาะจง (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) ทำให้เกิดผลได้ (Attainable) อยู่บนพื้นฐานความจริง (Realistic) และอยู่ในกรอบระยะเวลา (Time Phased)

ขั้นที่ 2 ข้อมูลข้อเท็จจริงสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน (Current Reality: R)

เป็นการสนทนาเพื่อเสาะหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงพื้นฐาน ความเป็นมาของเรื่องที่เลือกสนทนา โดยเป็นการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่าเกิดอะไรขึ้นในขณะนี้และได้ลงมือทำอะไรหรือสิ่งใดไปบ้างแล้ว หรือยังมีเรื่องใดอีกบ้างที่ยังไม่ได้ทำ ซึ่งการหาข้อเท็จจริงจะทำให้สามารถเพิ่มมุมมองให้กว้างและถี่ถ้วนมากขึ้น

ขั้นที่ 3 ทางเลือกหรือแนวทางที่เป็นไปได้ (Options: O)

เป็นการระดมสมองว่ามีทางเลือกใดบ้างที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในเรื่องที่กำหนดไว้ หรือมีทางเลือกใดบ้างที่จะช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยขั้นตอนนี้จะยังไม่ต้องกำหนดเงื่อนไข

หรือรายละเอียดปลีกย่อยมากนัก แต่ให้มุ่งเน้นการระดมสมองหาทางเลือกที่สร้างสรรค์ที่น่าจะทำ หรือมีทางเลือกอะไรอีกบ้างที่น่าจะต้องเพิ่มจากปัจจุบันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือน่าจะต้องทำอะไรน้อยลงบ้างเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ถ้าผู้รับการโค้ชคิดทางเลือกได้น้อย ผู้ทำหน้าที่โค้ชสามารถช่วยได้โดยการตั้งคำถามเพื่อให้เห็นมุมมองที่กว้างขึ้น หากคำตอบได้มากขึ้นจากมุมมองด้านอื่น เช่น คนที่เขาเคยทำสิ่งนี้สำเร็จเขาทำอย่างไรบ้าง หรือเขาจะไปขอคำแนะนำจากใครได้บ้าง หาข้อมูลจากไหนเพิ่มเติมได้อีกบ้าง

ขั้นที่ 4 เริ่มตัดสินใจลงมือทำตามที่ตั้งใจไว้ (Will หรือ Way Forward: W)

เป็นการเอาข้อมูลทุกอย่างที่ได้ระหว่างการสนทนามาทำการเลือกว่าผู้รับการโค้ชเลือกอะไรได้บ้างแล้วและจะลงมือทำอะไรบ้าง อาจทำเป็น Action Plan ว่าจะทำอะไร เมื่อไหร่ อย่างไร และจะทำการทบทวนหรือติดตามผลเมื่อไหร่ หรืออาจจะเพิ่มได้ด้วยว่าจะมีอะไรอีกบ้างที่จะช่วยให้ผู้รับการโค้ชกระตือรือร้นหรือช่วยสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับการโค้ชและการโค้ชผลการปฏิบัติงานที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปนิยามในมุมมองที่กว้างขึ้นว่า “การโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching)” หมายถึง กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมที่เลือกใช้เฉพาะกับรายบุคคล หรือรายกลุ่ม โดยใช้ทักษะการฟัง การตั้งคำถามเชิงบวก และการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการโค้ชตระหนักถึงในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการกำหนดเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน เกิดแรงบันดาลใจ และส่งต่อเป็นพลังขับเคลื่อนในการดัดศักยภาพที่ซ่อนอยู่ออกมาใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและนำพาตนเองไปสู่เป้าหมายด้วยวิธีการที่ผู้รับการโค้ชเลือกเอง สำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้รูปแบบ GROW Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) ประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมาย (Goal: G) 2) ข้อมูลเท็จจริงสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน (Current Reality: C) 3) ทางเลือกหรือแนวทางที่เป็นไปได้ (Option: O) และ 4) เริ่มตัดสินใจลงมือทำตามที่ตั้งใจไว้ (Way Forward: W) เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการตนเองสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับ “จุดเด่น” ของการโค้ชผลการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการโค้ชตามรูปแบบ GROW Model ของจอห์น วิทมอร์ คือ เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการกำหนดเป้าหมายภายใต้สถานการณ์จริงด้วยการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ผู้รับการโค้ชต้องการและกำหนดทางเลือกเอง ซึ่งผู้วิจัยเปรียบกระบวนการโค้ชตามรูปแบบ GROW Model กับ “อริยสัจ 4” ของศาสนาพุทธ ที่กล่าวถึงความจริงอันประเสริฐ 4 ประการ คือ 1) ทุกข์ เปรียบได้กับ G เป็นการสร้างความเข้าใจว่าอะไรคือปัญหาหรือรู้ว่าตัวเองกำลังประสบกับปัญหาอะไรในปัจจุบันเพื่อ

กำหนดเป้าหมายในการโค้ช 2) สมุทัย เปรียบได้กับ R เป็นการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่กำลังเผชิญว่าเกิดจากอะไร เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างครบถ้วนและตรงประเด็น 3) นิโรธ เปรียบได้กับ O เป็นวิธีการหรือทางเลือกที่ใช้ในการแก้ปัญหา โดยต้องเป็นการเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุดและตรงกับสภาพปัญหาที่แท้จริงด้วยตนเอง และ 4) มรรค เปรียบได้กับ W เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นให้หมดสิ้นไป ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการที่จะกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาได้กำหนดเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนั้น จำเป็นต้องเกิดจากความจริงแท้ที่สามารถ “เข้าใจและเข้าถึง” อย่างลุ่มลึก จึงจะส่งผลให้ผู้รับการพัฒนา “กล้าที่จะก้าว” ไปถึง “หมุดหมาย” ของชีวิตที่กำหนดไว้ได้

### 5.3 แนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง

การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation) เป็นแนวคิดการประเมินที่ส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจด้วยตนเอง ทำให้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือตัดสินใจกระทำของตนเองได้อย่างอิสระ (Self-Determination) ซึ่งการประเมินแบบนี้ใช้มิติทัศน์ของการประเมินและเทคนิคการประเมิน ใช้วิธีเชิงปริมาณและคุณภาพในการดำเนินงาน เป็นกระบวนการที่ช่วยให้กลุ่มบุคคลสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ ซึ่งการประเมินเสริมพลังอำนาจพัฒนาขึ้นโดยเดวิด เอ็ม เฟตเธอแมน (David M. Fetterman) ในปี พ.ศ.1994 โดยมีอิทธิพลมาจากจิตวิทยาชุมชน (Community Psychology) การปฏิบัติงานทางมนุษยวิทยา (Action Anthropology) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ที่เน้นการปฏิบัติจริง มีเป้าหมายและเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน มีการสะท้อนกลับการทำงาน เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลง่าย ๆ แต่พอเพียง จุดเน้นของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจจึงเน้นการทำงานเป็นทีม และเน้นการสร้างวัฒนธรรมการประเมินให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงานเพื่อความจริงที่ยั่งยืน โดยยึดแนวคิดการประเมินแบบมีส่วนร่วม (Collaborative and Participatory Evaluation) และทฤษฎีที่เป็นการตัดสินใจคุณค่าเพียงประการเดียว คือ การกำหนดตนเอง (Self-Determination) ซึ่งเป็นความสามารถในการพิจารณาตนเอง ความสามารถในการทำงานต่างๆ สัมพันธ์กัน อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการศึกษาความหมายและความสำคัญของการประเมินแบบเสริมพลัง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและหลักการที่สำคัญ ดังนี้

วันเดอร์แมนและคณะ (Wandersman, et al. 2005) กล่าวว่า การประเมินเสริมพลังอำนาจเป็นการประเมินที่เน้นการเพิ่มโอกาสความสำเร็จของโครงการ โดยจัดหาเครื่องมือที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินการโครงการ ให้สามารถประเมินแผนโครงการและการทำ

กิจกรรมด้วยตนเอง โดยทำให้การประเมินกับการวางแผนและการบริหารโครงการรวมเข้าเป็นส่วนเดียวกันได้

ซิมเมอร์แมน (Zimmerman, 2000) ได้กล่าวถึงการประเมินเสริมอำนาจว่าเป็นกระบวนการเพิ่มอำนาจในการควบคุมโครงการให้แก่ผู้ดำเนินงานโครงการ ที่เน้นการช่วยบุคคลให้สามารถช่วยเหลือตนเองและสามารถพัฒนาโครงการได้ โดยใช้หลักการของการประเมินตนเอง และเทคนิคการสะท้อนกลับ ซึ่งผู้ประเมินอาจมีบทบาทในฐานะผู้ประเมินภายในหรือผู้ประเมินภายนอกก็สามารถทำได้ โดยบทบาทของผู้ประเมินภายนอก คือ เป็นผู้แนะนำให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน อำนวยความสะดวก ส่วนบทบาทของผู้ประเมินภายใน คือ สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยตนเอง และกำหนดบทบาทในการประเมินเสมือนกับเป็นผู้อำนวยความสะดวก

เฟตเตอร์แมน (Fetterman, 2001) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินเสริมพลังอำนาจเป็นการนำแนวคิด เทคนิค วิธีการประเมิน และข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและปรับปรุงโครงการ ซึ่งประยุกต์ใช้ได้ทั้งวิธีการประเมินเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเน้นกระบวนการเสริมพลังอำนาจและผลผลิตจากการเสริมพลังอำนาจ

รัตนะ บัวสนธ์ (2548) กล่าวถึงการประเมินเสริมพลังอำนาจเป็นการใช้มนทัศน์หรือแนวคิดจากการประเมิน เทคนิคการประเมิน และข้อค้นพบของการประเมิน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงและกำหนดทิศทางในการพัฒนาตนเอง ซึ่งการประเมินเสริมพลังสามารถใช้ได้ทั้งเทคนิควิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการประเมินแบบเสริมพลังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาได้ในระดับบุคคล องค์กร ชุมชน และสังคม

อรรถัย อาจอ่ำ (2550) กล่าวว่า การประเมินเสริมพลังอำนาจเป็นการใช้ทั้งแนวคิด เทคนิควิธีการ และข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินผล เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องช่วยให้เกิดกระบวนการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือทำให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการกระทำของตนเองได้อย่างเสรี

วรวรรณ สังข์พันธ์ (2560) ให้ความหมายของการประเมินแบบเสริมพลังว่าเป็นการนำมนทัศน์ เทคนิควิธีการประเมินไปส่งเสริมสนับสนุนผู้บริหารสถานศึกษาและครูให้มีการพัฒนาความสามารถทางการประเมินและการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยที่เมธีเทศจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทำหน้าที่เสมือนเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางการประเมินจากภายนอก (Empowerment Evaluation) ดำเนินการประเมินแบบเสริมพลังตาม 3 ขั้นตอนหลัก 10 ขั้นตอนย่อย ด้วยลักษณะการประเมินแบบเสริมพลัง 5 วิธี คือ 1) การ

ฝึกอบรม (Training) 2) การอำนวยความสะดวก (Facilitation) 3) การให้การสนับสนุน (Advocacy) 4) การสร้างความกระจ่าง (Illumination) และ 5) การปล่อยให้มืออิสระในการกำหนดตนเอง (Liberation) เป็นผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีสมรรถนะทางการประเมินและการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายใน และมีคุณลักษณะ 10 หลักการตามแนวการประเมินแบบเสริมพลังในการประเมินคุณภาพภายในที่เน้นการนำผลไปใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่ชัดเจน โดยเฟดเธอแมนได้กำหนดขั้นตอนของการประเมินเสริมพลังอำนาจเอาไว้ 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. การสร้างพันธกิจ (Mission) ขั้นตอนแรกของการประเมินเสริมพลังอำนาจ คือ การกระตุ้นให้สมาชิกในโครงการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการกำหนดพันธกิจ โดยผู้ประเมินเสริมพลังอำนาจจะต้องอำนวยความสะดวกในการเปิดประเด็นคำถามกับบุคลากรและได้รับการกระตุ้นโดยการถาม เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนร่วมนำเสนอถึงพันธกิจของโครงการหรืองานที่จะทำ

2. การกำหนดจุดยืน (Taking Stock) ขั้นตอนที่สองของการประเมินเสริมพลังอำนาจ คือ การกำหนดจุดยืน โดยขั้นตอนนี้อาจจัดกระทำให้สำเร็จได้ภายในเวลาไม่นานนัก ขึ้นอยู่กับการอำนวยความสะดวกและบริบทของกลุ่ม โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน คือ

2.1 การกำหนดกิจกรรมในโครงการ โดยผู้ประเมินเสริมพลังอำนาจจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก เป็นผู้เปิดประเด็นให้บุคลากรโครงการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่สำคัญที่สุด

2.2 การกำหนดความสำคัญของกิจกรรมในโครงการโดยการให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการประเมินความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับคัดเลือกมาจากการกำหนดกิจกรรมในโครงการ โดยผู้ประเมินเสริมพลังอำนาจจะต้องอำนวยความสะดวกให้เกิดการประเมิน

3. การวางแผนเพื่ออนาคต (Planning for the Future) ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นหลังจากที่ทำการประเมินความสำคัญของกิจกรรมในโครงการแล้ว โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการจะได้รับคำถามเกี่ยวกับความต้องการที่จะพัฒนาตนเองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ โดยผู้ประเมินเสริมพลังอำนาจจะต้องชี้แนะให้กลุ่มสมาชิกเห็นถึงความสัมพันธ์ของการสร้างพันธกิจที่จะนำไปสู่การกำหนดจุดยืน และจะต้องนำไปสู่การวางแผนเพื่ออนาคตด้วย ซึ่งบุคลากรของโครงการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับพันธกิจและจุดยืนของโครงการ โดยกำหนดจุดประสงค์เฉพาะที่สัมพันธ์กับแต่ละกิจกรรม

ศิริชัย กาญจนวาสี (2559) ได้สรุปขั้นตอนของการประเมินแบบเสริมพลัง โดยผู้ประเมิน (Empowerment Evaluator) ทำหน้าที่ในการกระตุ้นและให้ความช่วยเหลือให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการประเมิน 3 ขั้นตอนหลัก และมี 10 กิจกรรมขั้นตอนย่อย ดังนี้

### 1. หาวิธีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ยอมรับร่วมกัน (Mission)

1.1 จากวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานที่กำหนดร่วมกัน นำไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้น (Need Assessment) รวมทั้งการประเมินการใช้ทรัพยากร (Resource Assessment)

1.2 กำหนดจุดมุ่งหมายหลัก กลุ่มเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของแผนงานหรือโครงการร่วมกัน (Goal Setting)

### 2. ทำการศึกษาสถานภาพปัจจุบันขององค์กร/แผนงาน/โครงการ (Taking Stock)

2.1 ระบุความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการดำเนินงานหรือจัดกระทำ (Intervention) ในการดำเนินงานขององค์กร แผนงาน หรือโครงการ

2.2 วางแผนการมีส่วนร่วมหรือความร่วมมือ (Collaboration) ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับการดำเนินงาน แผนงาน หรือโครงการ

2.3 พัฒนาสมรรถนะ (Capacity Building) ที่จำเป็นให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมิน

3. ร่วมมือวางแผนและประเมินเพื่อสร้างสรรค์อนาคตของตนเอง (Planning for the Future)

3.1 วางแผนการดำเนินงานร่วมกัน (Planning)

3.2 ประเมินคุณภาพของการปฏิบัติงานร่วมกัน (Process Evaluation)

3.3 ประเมินผลลัพธ์และผลกระทบร่วมกัน (Outcomes & Impact Evaluation)

3.4 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพทั้งระบบร่วมกัน (Total Quality Management)

3.5 พัฒนาความยั่งยืนอย่างยั่งยืน (Sustainability)

การประเมินแบบเสริมพลังให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงการและปรับปรุงการเรียนรู้ตลอดชีวิตภายในองค์กร โดยนักประเมินภายนอกมีบทบาทที่นอกเหนือจากการตัดสินคุณค่าของโครงการ ด้วยการบูรณาการลักษณะต่างๆ ของการประเมินแบบเสริมพลังให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมิน โดยเดวิด เอ็ม เฟตเธอแมน (David M. Fetterman. 2001) ได้กล่าวถึง

บทบาทการประเมินแบบเสริมพลังไว้ 5 ประการ คือ 1) การฝึกอบรม (Training) 2) การอำนวยความสะดวก (Facilitator) 3) การสนับสนุน (Advocacy) 4) การสร้างความชัดเจน (Illumination) และ 5) การให้เสรีภาพในการทำงาน (Liberation) โดยมีรายละเอียดในแต่ละบทบาท ดังนี้

### 1. การฝึกอบรม (Training)

บทบาทแรกของการประเมินเสริมพลังอำนาจ คือ ผู้ประเมินจะต้องสอนให้บุคคลได้ดำเนินการประเมินตนเอง ซึ่งการประเมินนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนที่เน้นให้การประเมินถูกดำเนินการโดยผู้ที่มีส่วนร่วมในโครงการ โดยการออกแบบให้เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่และเป็นส่วนหนึ่งที่ฝังอยู่ในระบบ สร้างโอกาสสำหรับการเสริมสมรรถภาพของผู้ที่อยู่ในโครงการ

### 2. การอำนวยความสะดวก (Facilitation)

ผู้ประเมินเสริมพลังอำนาจจะต้องทำหน้าที่เป็นโค้ชและผู้อำนวยความสะดวก โดยมีส่วนช่วยให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในโครงการเกิดการประเมินตนเอง ให้คำแนะนำและชี้แนะทิศทางเพื่อให้เกิดความพยายาม และเข้าร่วมในกิจกรรมที่จะต้องติดตามและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกและผู้ที่มีส่วนร่วมเกิดความพยายาม คลี่คลายปัญหา และเกิดความกระจ่างในการสื่อสารที่ไม่ตรงกันให้เข้าใจตรงกัน โดยช่วยให้เกิดการประชุมปรึกษาหารือกัน การเตรียมคำแนะนำต่างๆ ที่จะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จได้

### 3. การสนับสนุน (Advocacy)

ลักษณะของการประเมินเสริมพลังอำนาจที่อยู่ในระดับของการเตรียมการ เพื่อให้เกิดการประเมินตนเองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารหรือผู้ให้ทุนสนับสนุนโครงการ ดังนั้น การให้ผู้บริหารหรือผู้ให้ทุนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ และทำการออกแบบประเมินที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายได้ จะทำให้การประเมินตนเองของผู้ปฏิบัติงานเชื่อมต่อไปถึงผลการปฏิบัติงานระดับกลุ่มหรือระดับโครงการในอนาคต

### 4. การสร้างความชัดเจน (Illumination)

การสร้างความชัดเจนจะนำมาใช้พัฒนาในกระบวนการตัดสินใจคุณค่าและการปรับปรุงโครงการ จะเป็นการเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสิ่งใหม่หรือการสร้างความเข้าใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการสร้างความชัดเจนเป็นส่วนที่เปิดโลกทัศน์ของความเป็นจริงและทำให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่กำหนดคุณค่าและมุ่งไปสู่การพัฒนาปรับปรุงของโครงการ

## 5. การให้เสรีภาพในการทำงาน (Liberation)

การให้เสรีภาพในการทำงานเป็นกิจกรรมที่ทำให้เห็นตนเองจากบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ โดยทำให้เห็นข้อจำกัดต่างๆ และเกี่ยวข้องกับ การถ่ายโอนความคิดรวบยอดจากที่หนึ่ง และไปสู่ที่อื่นๆ มีการช่วยเหลือกันในระดับบุคคลทำให้เกิดโอกาสในชีวิตและมีประโยชน์สำหรับการประเมินตนเอง การปลดปล่อยตนเองจากการประเมินหรือบทบาทการประเมินแบบเดิมๆ นอกเหนือจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงกระบวนการประเมินเสริมพลังอำนาจที่จะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมได้ค้นพบโอกาสใหม่ๆ ได้เห็นข้อมูลที่มีอยู่ในรูปแบบใหม่ และเป็นการกำหนดคุณลักษณะและบทบาทในอนาคต

จากการศึกษาถึงความหมายและกระบวนการในการประเมินเสริมพลังอำนาจ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation” หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการประเมินตนเองเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การพัฒนา และตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ขั้นตอนการประเมินแบบเสริมพลังของเฟตเธอแมน ประกอบด้วย 1) การสร้างพันธกิจ (Mission) 2) การกำหนดจุดยืน (Taking Stock) และ 3) การวางแผนเพื่ออนาคต (Planning for the Future) โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นโค้ชและผู้อำนวยการตรวจสอบตามบทบาทของการประเมินแบบเสริมพลัง เพื่อช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการประเมินตนเอง รวมทั้งคอยให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางเพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

สำหรับ “จุดเด่น” ของการประเมินแบบเสริมพลัง คือ การกระตุ้นให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินและกำหนดเป้าหมายเพื่อให้เกิดพลังในการกำกับตนเอง สามารถวิเคราะห์จุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง สามารถกำหนดทิศทางในการพัฒนาตนเองเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถสะท้อนผลการประเมินตนเองเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างอิสระ โดยบทบาทของผู้ประเมิน คือ การเป็นโค้ช (Coach) พี่เลี้ยง (Mentor) หรือกระบวนการ (Facilitator) ที่ทำหน้าที่เสริมพลังอำนาจ คอยเป็นผู้ชี้แนะ หรือให้คำปรึกษามากกว่าการเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน และบทบาทของบุคลากรคือการเป็นผู้แสวงหาคำตอบจากกระบวนการประเมินด้วยตนเอง ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การที่จะ “จุดประกาย” ให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการสร้างพลังในการกำกับตัวเอง โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาผลการปฏิบัติงาน และสร้างคามยั่งยืนในการพัฒนาให้แก่องค์กร จึงเป็นอีกแนวทางที่ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

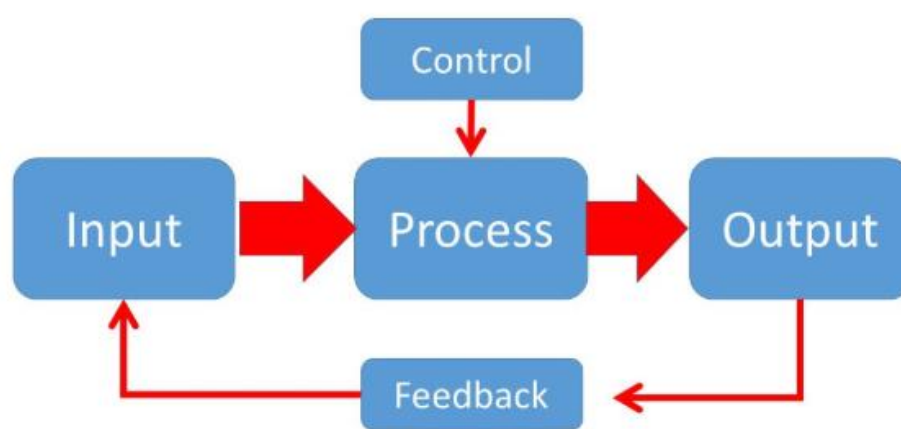
## 6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 6.1 ทฤษฎีระบบทั่วไป

ทฤษฎีระบบทั่วไป (General Systems Theory) ของเบร์ทาลันฟี (Bertalanffy L. Von) มีหลักการของทฤษฎีที่อาศัยแนวคิดด้านพฤกษศาสตร์ผสมผสานกับแนวคิดด้านวิทยาศาสตร์ โดยทฤษฎีระบบ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ เพื่อให้เกิดผลผลิตตามที่กำหนดไว้ จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ระบบปิด (Closed System) เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ในตัวเองโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์กับระบบอื่นใด แยกออกจากสภาพแวดล้อมต่างๆ และสามารถควบคุมได้ 2) ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่มีการเชื่อมโยงต่อกัน โดยสิ่งแวดล้อมภายนอกมีผลต่อการดำเนินการและไม่สามารถควบคุมได้ สำหรับระบบเปิดจะเกิดจากความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ที่ทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ปัจจัยหรือองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ ซึ่งอาจจะหมายถึงความรวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ต้องการของระบบนั้นๆ 2) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ (Transformation Process) เป็นองค์ประกอบที่สองของระบบ หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์หรือผลผลิตของระบบ 3) ผลผลิต (Output) หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 4) การป้อนกลับ (Feedback) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบที่จะสะท้อนให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาระบบ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นแนวทางในการสร้างระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ (บัญชา แก้วส่อง. 2545: 45-46) โดยแนวคิดด้านระบบเป็นการจัดการที่เน้นกลยุทธ์และการศึกษาส่วนต่างๆ ของระบบ ภายในระบบจะมีธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกันและกัน มีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์เชิงระบบเป็นความพยายามที่จะกำหนดธรรมชาติของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่อยู่ในระบบ นอกเหนือจากนั้นแนวคิดนี้จะเป็นแนวคิดพื้นฐานที่ชี้ให้เห็นส่วนย่อยต่างๆ ว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อการดำเนินการ ความเข้าใจองค์รวม (พยอม วงศ์สารศรี 2538: 52-53)

จากแนวคิดและความสัมพันธ์ของทฤษฎีระบบทั่วไปที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน และแนวคิดดังกล่าวสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการพัฒนาประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดทฤษฎีระบบทั่วไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการจัดการสารสนเทศ รวมทั้งเป็นการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอีกทางหนึ่งด้วย



ภาพประกอบ 6 แสดงวงจรและความสัมพันธ์ของแนวคิดเชิงระบบ

ที่มา : <https://www.google.co.th/search?q=ภาพทฤษฎีระบบ&tbm>

## 6.2 ทฤษฎีความต้องการ

ในช่วงทศวรรษ 1950 นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ทำการศึกษาบุคคลที่เติบโตเป็นผู้ใหญ่ สมบูรณ์พูนสุข ประสบความสำเร็จ บรรลุในสิ่งที่ฝัน ได้ข้อสรุปว่าคนเราสามารถที่จะเป็นเช่นนั้นได้ทุกคน โดยมาสโลว์ได้เน้นย้ำว่านี่คือสภาวะธรรมชาติของมนุษย์เรา และสิ่งที่ต้องทำคือความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคภายในตัวเราที่กำลังขัดขวางไม่ให้เราพัฒนาและเติบโตใหญ่เป็นผู้ใหญ่ได้ โดยมาสโลว์รวมทั้งคาร์ล โรเจอร์ และคนอื่นๆ ถือเป็นบิดาแห่งกระแสความคิดด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี ซึ่งกำลังเข้าแทนที่แนวคิดด้านพฤติกรรมนิยม ในฐานะที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการบริหารและจูงใจคน (วุฒินันท์ ชุมภู. 2559 อ้างอิงจาก Whitmore) ซึ่งมาสโลว์ได้อธิบายไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนต้องการที่จะตอบสนอง

ต่อความต้องการของตนเอง โดยความต้องการของมนุษย์นั้นมีมากมายหลายประเภทและมีความต้องการแตกต่างกันออกไป และต้องได้รับการตอบสนองความต้องการจากขั้นพื้นฐานผ่านขึ้นไปยังความต้องการขั้นสูง ซึ่งมาสโลว์ได้เรียงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) หมายถึง ความต้องการเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความสะอาดกสบายทางกายภาพ ซึ่งเป็นระดับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security Need) หมายถึง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงและได้รับการปกป้องจากอุปสรรคปัญหา ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในการทำงานหรือความมั่นคงในการใช้ชีวิต

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Need) หมายถึง ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความต้องการเพื่อน และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ระดับที่ 4 ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องนับถือ (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องนับถือ และการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

ระดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization Need) หมายถึง ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งอย่างในชีวิตได้อย่างสำเร็จ ซึ่งเป็นความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต และความต้องการที่จะได้รับในสิ่งที่ปรารถนา



ภาพประกอบ 7 ระดับความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : <http://u54112802009.blogspot.com/2014/09/5-5-15-19.html>

จากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความต้องการที่คนส่วนใหญ่ไขว่คว้าคือความต้องการชื่อเสียง การยกย่องนับถือ และความต้องการความสำเร็จสูงสุดของชีวิต ที่เป็นเช่นนี้อาจจะด้วยเหตุเพราะในปัจจุบันการแข่งขันทางสังคมค่อนข้างสูงและมีการแบ่งแยกชนชั้นในแต่ละระดับและแต่ละสังคมอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงสนใจว่าแล้วจะมีหนทางใดบ้างที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรทราบถึงแนวทางที่จะบรรลุความต้องการของตนเองได้ โดยปราศจากความวิตกกังวลหรือความต้องการที่มากเกินไปเกินศักยภาพที่ตนเองมี เพราะหากเป็นเช่นนั้นนอกเหนือจากบุคลากรจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดเอาไว้ได้ แต่ในทางกลับกันจะกลายเป็นการสร้าง “กั๊ก” ชีวิตให้กับตนเองมากกว่าการดึงศักยภาพตนเองออกมาใช้เพื่อให้เกิดการยอมรับและสมความปรารถนาในสิ่งที่หวัง

### 6.3 ทฤษฎีแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์

ในช่วงปี ค.ศ.1940 แมคเคิลแลนด์ (McClelland) ได้มีการทดลองการรับรู้ของบุคคลโดยใช้แบบทดสอบ TAT (Thematic Apperception Test: TAT) ในการวัดความต้องการของมนุษย์ ด้วยการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้แต่ละบุคคลเขียนบอกเล่าเกี่ยวกับเรื่องราวที่เห็น โดยผลจากการทดลองของแมคเคิลแลนด์สามารถสรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจไฝ่สัมฤทธิ์สูงว่า

มีความต้องการหลัก 3 ประการ ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงพฤติกรรมของบุคคล (ฌักส์ บรอลังค์. 2554) คือ 1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) เป็นความต้องการที่บุคคลมีความประสงค์จะทำการสิ่งต่างๆ อย่างเต็มศักยภาพเพื่อบรรลุผลสำเร็จในชีวิต โดยบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายศักยภาพ และเปิดใจที่จะรับฟังเสียงสะท้อนและข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความสามารถในการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่สูง และมีความกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว 2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: nAff) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นสมาชิกของกลุ่ม ต้องการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่ม มักจะชอบสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการแข่งขันหรือท้าทาย และมุ่งเน้นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้นอกรอบข้าง และ 3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power: nPower) เป็นความต้องการมีอิทธิพลหรืออำนาจเหนือผู้อื่น มักแสวงหาหนทางที่จะทำให้มีอำนาจเหนือกว่าบุคคลอื่นอยู่เสมอ และมักจะกังวลเรื่องการรักษาอำนาจมากกว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยจากการทดลองโดยใช้แบบ TAT พบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะต้องการจะทำงานใน 3 ลักษณะ คือ 1) งานที่เปิดโอกาสให้รับผิดชอบงานของตนเองอย่างอิสระ 2) งานที่เหมาะสมกับศักยภาพของตนเอง และ 3) งานที่มีความมั่นคง สามารถสร้างผลงานได้อย่างต่อเนื่องและมีความก้าวหน้าในสายงาน

จากการเปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์และแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ ผู้วิจัยพบว่ามี “จุดร่วม” ความต้องการที่คล้ายกันและความต้องการขั้นสุดท้ายของทั้งสองแนวคิด คือ “ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต” โดยทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคิลแลนด์เน้นอธิบายถึงการสร้างแรงจูงใจของบุคคลเพื่อตอบสนองความสำเร็จในการปฏิบัติงาน นั่นคือความต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้วจะส่งต่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในงานอื่นอีก ทั้งนี้ หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเป็นจำนวนมาก มักจะได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถเจริญเติบโตได้เร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของสุตารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยได้ให้ คำนิยามของคำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่า หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนหรือแรงขับให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความมุ่งมั่น เพียรพยายามที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย หรือต้องการกระทำในสิ่งที่รับผิดชอบอยู่ให้ประสบ

ผลสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่กำหนดไว้ และหากเกิดผลสำเร็จก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดกำลังใจและจะมีความคาดหวังในการที่จะทำสิ่งนั้นๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือให้ได้ผลดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป แต่ถ้าสิ่งที่เขาทำไม่ประสบความสำเร็จบ่อยครั้งเข้า ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดการตั้งความหวังในการทำงานนั้นๆ ต่ำลง จนบุคคลนั้นอาจจะกลายเป็นคนท้อแท้ ไม่กล้าสู้ ไม่กล้าคิด หรือไม่กล้าคาดหวังในเรื่องใดๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาและมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล นอกเหนือจากนั้นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดความกล้า ไม่ว่าจะกล้าคิด กล้าคาดหวัง และกล้าลงมือกระทำกรใดๆ ที่ตนเองตั้งใจไว้ให้บรรลุผลสำเร็จ

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์” เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจากเบื้องลึกภายในจิตใจของตัวบุคคลที่จะเป็นพลังด้านบวกในการขับเคลื่อนให้บุคคลแสดงศักยภาพ หรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของแมคเคิลแลนด์ คือ องค์การจะมีวิธีการใดบ้างที่จะสามารถทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มุ่งเน้นไปยังผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรย่อมมีความภาคภูมิใจหากองค์กรเป็นที่ยอมรับจากสังคม ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นจะต้องเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากเบื้องลึกภายในจิตใจของบุคลากรเองด้วย มิใช่เกิดจากการกระตุ้นหรือควบคุมของผู้บริหารเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพเท่านั้น

#### 6.4 ทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง

ชูชัย สมิทธิไกร (2550) ได้กล่าวถึง แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ของแมคเคิลแลนด์ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) อธิบายคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง โดยมีเพียงส่วนน้อยที่ “ลอยอยู่เหนือน้ำ” เป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นและวัดได้ง่าย เปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและสถานการณ์ อาทิ ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะ สำหรับส่วนที่มีปริมาณมาก “จมอยู่ใต้น้ำ” เป็นส่วนที่ยากต่อการสังเกตและวัดได้ยากกว่า อีกทั้งยังเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะและพฤติกรรมมนุษย์ด้วย อาทิ พฤติกรรม ค่านิยม ภาพลักษณ์แห่งตน แรงจูงใจ และลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพ โดยเฉพาะลักษณะเฉพาะของบุคลิกภาพนั้นเป็นองค์ประกอบที่อยู่ลึกที่สุด สังเกตได้ยากที่สุดและมีการเปลี่ยนแปลงได้ยากที่สุด ดังนั้น การที่คนเรามีพัฒนาการทั้งทางด้านวิชาการและและทักษะวิชาชีพ ยังไม่สามารถชี้วัดได้ว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี จึงต้องมีแรงผลักดันจากเบื้องลึกภายในจิตใจเพื่อ

ส่งผลให้เป็นผู้มีผลงานที่โดดเด่น เช่นเดียวกับเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2559) ที่ได้ออกแบบ อารยะโมเดลสมรรถนะ KSL31220 ตามแนวคิดที่เชื่อว่า “คนเก่ง สร้างได้” โดยคนเราจะต้องมีการ เสริมสร้างสมรรถนะชีวิตด้วยการพัฒนาตนเองให้ครบ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 3 มิติแห่งความรู้ คือ รู้ลึก รู้กว้าง และรู้ไกล 2) ด้านทักษะ (Skill) 12 หมวดทักษะ คือ เก่งคิด เก่งสื่อ เก่งงาน และเก่งคน 3) ลักษณะชีวิต (Life Characteristic) 20 ลักษณะชีวิต คือ ผลักดัน สนับสนุน และอ้าง เพราะในสังคมปัจจุบันเป็นคนดีเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่พอ เราจึงต้องมีการพัฒนา ตนเองให้เป็นคนเก่งในสังคมด้วย สำหรับอัจฉรา หล่อตระกูล (2560) ได้มีการศึกษาถึงการพัฒนา สมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้าน Soft Skill ด้วยการนำหลัก ไตรสิกขามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ศิล สมาธิ และปัญญา ซึ่ง ลักษณะส่วนบุคคลที่ซ่อนภายใต้ภูเขาน้ำแข็งตามทฤษฎีของแมคเคิลแลนดั้นล้วนเป็นปัจจัย สำคัญในการผลักดันให้คนเราดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าแล้ว สถาบันอุดมศึกษาควรจะเลือกใช้กระบวนการหรือเครื่องมือใด จึงจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดึงศักยภาพหรือแสดงสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพสูงได้ด้วยตนเอง

ผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการที่จะสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์เช่นนั้นได้ ต้องเป็นปัจจัยที่เกิดจาก การกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรเอง หากไม่แล้วบุคลากรก็จะมีพลังขับเคลื่อนเป็นระยะตามแรง กระตุ้นหรือการผลักดันของผู้บริหารเท่านั้น แล้วเมื่อใดที่ไม่มีการเสริมแรงหรือสร้างพลังให้เกิดขึ้น บุคลากรก็จะกลับเข้าสู่โหมด “Comfort Zone” ซึ่งเป็นช่วงชีวิตที่จะทำให้รู้สึกทุกอย่างดูเรียบง่าย สบายๆ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรมากจนใจหรือกระตุ้นให้ต้องตื่นตัวทำอะไร ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะหาแนวทางในการพัฒนาส่วนที่ล้อยอยู่เหนือน้ำให้มีความโดดเด่นมาก ยิ่งขึ้น และพัฒนาส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำให้สามารถเกิดพลังขับเคลื่อนด้วยตนเองและแสดงออกมาผ่าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

## โมเดลภูเขาน้ำแข็ง



ภาพประกอบ 8 โมเดลภูเขาน้ำแข็งของแม็คเคิลแลนด์

ที่มา : <http://www.drborworn.com/article/detail.asp?id=19669>

### 6.5 ทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Active Learning) เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดการสร้างสรรคทางปัญญา (Constructivism) ให้มีความสำคัญกับการจัดกระบวนการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาวิชา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการกระตุ้นให้ผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้หรือสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นในตนเองด้วยการลงมือปฏิบัติจริงผ่านกระบวนการเรียนรู้ มีฐานรากมาจากแนวคิดการเรียนรู้โดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของจอห์น ดีวอี้ (John Dewey) ซึ่งเป็นต้นคิดของการเรียนรู้ด้วยการกระทำ หรือ Learning by Doing สำหรับกระบวนการเรียนการสอนตามหลักการของการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ มีส่วนร่วม ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง และได้ฝึกทักษะการคิดในระดับสูง ผู้สอนมีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ เป็นผู้อำนวยความสะดวก และเป็นผู้กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะได้รับ คือ เกิดทักษะการเรียนรู้และทักษะการดำรงชีวิตอย่างถาวร บทบาทของผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก แนะนำช่วยเหลือ สนับสนุนการเรียนรู้ ส่งผลทำให้เกิดบรรยากาศในการเรียนการสอนที่ดีมากยิ่งขึ้น โดย

ซิลเบอร์แมน (นันทลี พรธาดาวิทย์, 2559 อ้างอิงจาก Silberman, 1996) ได้แบ่งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. กิจกรรมการนำเข้าสู่การสอน เป็นการเริ่มต้นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากสำหรับกระบวนการจัดการเรียนรู้ เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้หรือมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ โดยผู้สอนอาจมีกิจกรรมนำเข้าสู่การสอนด้วยเวลาสั้นๆ ซึ่งกิจกรรมนำเข้าสู่การสอนมีเป้าหมายสำคัญคือเป็นการสร้างความคุ้นเคยซึ่งกันและกันระหว่างผู้เรียน เป็นการประเมินวิธีการศึกษา เจตคติ ความรู้ และประสบการณ์เดิมของผู้เรียน และเป็นการนำไปสู่เรื่องที่จะนำเสนอเพื่อสร้างแรงจูงใจและดึงความสนใจของผู้เรียนมาสู่เรื่องที่คุณสอนจะนำเสนอ

2. กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และเจตคติ เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ข้อมูล และแนวคิดที่นอกเหนือจากเนื้อหาวิชา รวมทั้งสามารถวิเคราะห์และนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ โดยผู้เรียนจะต้องสามารถประเมินหรือตรวจสอบได้ด้วยตนเองว่าได้รับการถ่ายทอดความรู้ มีการเพิ่มพูนทักษะ หรือมีการเปลี่ยนแปลงของเจตคติหรือไม่และอย่างไร

3. กิจกรรมช่วยให้ผู้เรียนจำไม่ลืม เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทำความเข้าใจกับเนื้อหาเพื่อการจดจำ เป็นการเติมเต็มและสะท้อนคิดในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ตลอดจนเป็นการแสดงความรู้สึกโดยการให้ผู้เรียนประเมินตนเอง การวางแผนในอนาคต และการแสดงความคิดเห็น เพื่อสะท้อนสิ่งที่ผู้เรียนได้รับ

สำหรับการจัดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากร เป็นการรวมกลุ่มกันของบุคลากรที่มีระดับทักษะและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและแผนการดำเนินงานโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยผู้รับการพัฒนาจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ของตนเอง เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กร เนื่องจากแนวคิดพื้นฐานมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแสดงความคิดเห็น และการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร มีการแสวงหาความรู้ และมีการเรียนรู้ จนก่อให้เกิดองค์ความรู้ ความเข้าใจ และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ การสังเคราะห์ การวิเคราะห์ การประเมินค่า หรือการสร้างสรรค์ ตลอดจนการพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Transformation) และมีทักษะในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)

จากสาระสำคัญข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การเรียนรู้จากการปฏิบัติ” นั้น ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้สอนจะต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการจัดการเรียนรู้และมีการสร้างบรรยากาศเพื่อเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้

และการลงมือปฏิบัติ และที่สำคัญคือการออกแบบการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีบทบาทต่อการดำเนินกิจกรรมในการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติ นอกเหนือจากนั้นจะต้องเป็นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการจัดระบบการเรียนรู้ มีอิสระในการคิด วิเคราะห์ และมีการเปิดโอกาสให้มีการสะท้อนย้อนคิดต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้ในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาต่อไป

## 6.6 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory) ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้โดย มัลคอม เอส โนลส์ (Malcolm S. Knowles) ที่ได้สังเคราะห์แนวคิดของนักจิตวิทยาแนวมนุษยนิยม และสรุปเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ขึ้น ภายใต้ความเชื่อที่ว่าผู้ใหญ่ทุกคนล้วนเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการชี้นำตนเอง ดังนั้น บทบาทของผู้สอนในห้องเรียนจะไม่ได้ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว แต่ผู้สอนจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ เป็นผู้วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้เรียน วางแผนการเรียน รวมไปถึงการออกแบบประสบการณ์เพื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสม และยึดหลักตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ในการจัดการเรียนการสอน โดยโนลส์ได้เสนอหลักการพื้นฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 5 ประการ คือ

1. ผู้ใหญ่มีความต้องการในการศึกษาโดยการนำตนเอง
2. ผู้ใหญ่สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงของการเรียนรู้ได้
3. ความพร้อมและความสนใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีผลมาจากความจำเป็นในการนำความรู้ที่มีมาใช้ในการแก้ปัญหาและการพัฒนาตนเอง
4. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เน้นการปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้และต้องการประยุกต์ใช้ความรู้นั้นโดยทันที
5. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นสิ่งที่เกิดจากการจูงใจจากภายในและพัฒนาการของผู้ใหญ่ในด้านการเรียนรู้และเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงลักษณะความรู้ ความสามารถ และความสัมพันธ์กับงานของผู้ใหญ่กับสภาพแวดล้อม

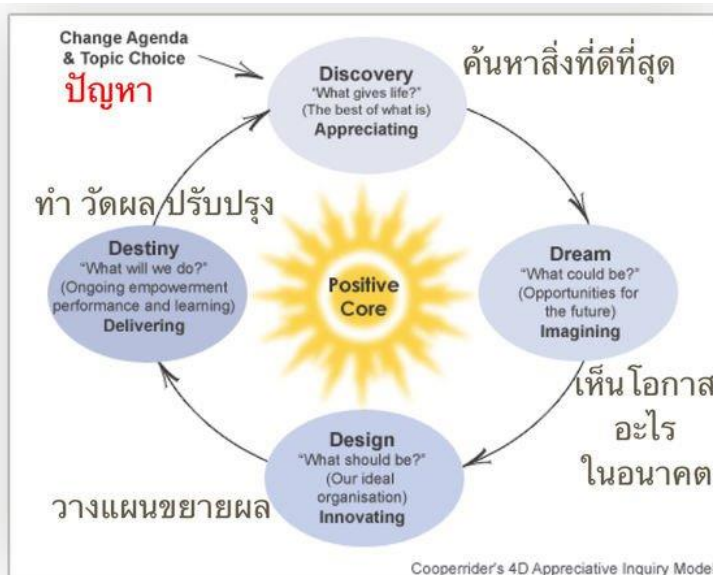
จากหลักการพื้นฐานการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งเน้นการกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดความสนใจในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยการนำตนเอง ภายใต้อาสาและความเข้าใจในธรรมชาติของการเรียนรู้ตามสถานการณ์จริง และการนำเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ด้วยการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

### 6.7 ทฤษฎีสุนทรียสาธก

ทฤษฎีการสืบค้นเรื่องราวดี ๆ (Appreciative Inquiry Theory : AI) หรือที่รู้จักกันในชื่อภาษาไทยว่า “สุนทรียสาธก” คือ กระบวนการร่วมกันสืบค้นเรื่องราวที่ดีที่สุดในตัวคนและในองค์กรร่วมกัน โดยปัญญา รัตนพันธ์ (2559) ได้นำเสนอเอาไว้ว่า AI เป็นกระบวนการสืบค้นสิ่งดี ๆ ร่วมกันผ่านคำถามเชิงบวก เพื่อให้ได้คำตอบที่สามารถสร้างสรรค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวก มีสมมุติฐานว่าในทุกองค์กร ทุกระบบ และบุคลากรทุกคน มีเรื่องราวดี ๆ มากมายที่รอการแสวงหาและค้นพบ โดยสามารถที่จะเชื่อมโยงการค้นพบเรื่องราวดี ๆ กับการพัฒนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ สำหรับวงจรสุนทรียสาธก (วงจร AI) เริ่มต้นจากการสืบค้นประสบการณ์ที่ดีที่สุด (Discovery) จากนั้นนำเอาประสบการณ์ที่สืบค้นมาได้สานต่อเป็นความฝัน (Dream) แล้ววางแผนทำให้ความฝันนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ (Design) ด้วยการลงมือทำ (Destiny) ซึ่งกระบวนการที่ก่อให้เกิดพลังตามวงจร 4D คือมุ่งไปที่ความสนใจศักยภาพด้านบวก แก่นด้านบวก และการปลดปล่อยพลังของแก่นด้านบวกเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยวิภาภรณ์ ด้านสิริ และปัญญา รัตนพันธ์ (2560) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาโดยกระบวนการสุนทรียสาธก : กรณีศึกษาโรงเรียน ABC อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลจากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษาคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือผู้สอน ซึ่งเป็นเสมือนสื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และการสร้างการเรียนรู้ที่ดีที่สุด

สำหรับประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการวิจัยครั้งนี้ คือ การใช้สุนทรียสาธกเป็นจุดเริ่มต้นของการทำให้เกิดกระบวนการคิดเชิงบวก การจัดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน และการสร้างเวทีที่ได้พบปะพูดคุยกัน โดยมุ่งเน้นการสืบค้นหาเรื่องราวดี ๆ ทั้งในตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จะช่วยทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามองข้ามจุดด้อยหรืออุปสรรคปัญหาที่มี เนื่องจากจิตวิทยาเชิงบวกมีความสำคัญต่อการคิดเรื่องที่ส่งเสริมให้คนเรามีความสุขมากกว่าจมอยู่กับปัญหา เพราะการจมอยู่กับปัญหาย่อม

นำมาซึ่งความทุกข์และความกลัว และทั้งความทุกข์และความกลัวนั่นเองคือสิ่ง “จุดรั้ง” ศักยภาพที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพของคนเราได้เป็นอย่างมากเลยทีเดียว



Reference: [http://www.tniaust.com.au/what\\_we\\_do/appreciative\\_inquiry.htm](http://www.tniaust.com.au/what_we_do/appreciative_inquiry.htm)

ภาพประกอบ 9 วงจรของ Appreciative Inquiry “4-D Cycle”

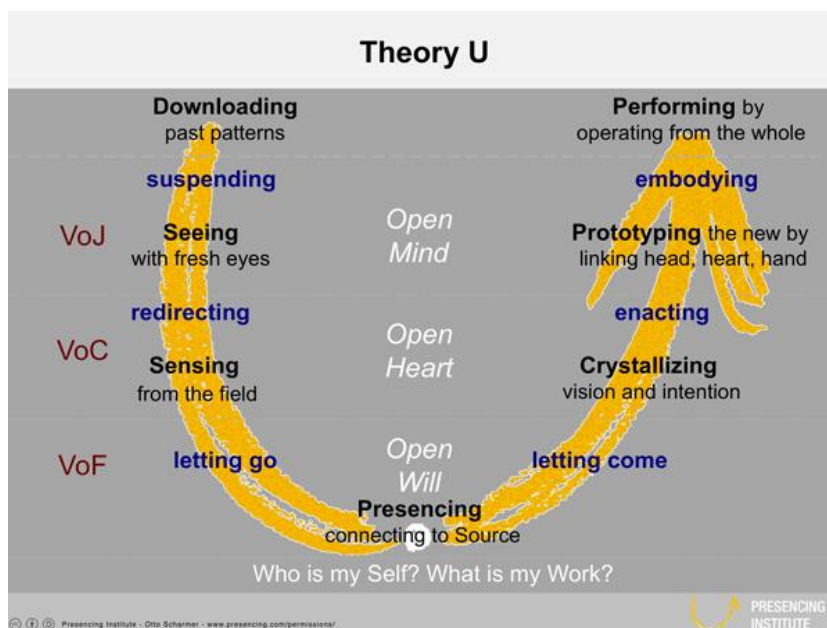
ที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/620200>

## 6.8 ทฤษฎีตัวยู

ทฤษฎีตัวยู (U-Theory) เป็นปรัชญาและหลักการสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการสนทนาชำระใจ โดยกระบวนการต้นใหม่นี้เกิดจากกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับลึก โดยออตโต ชาร์เมอร์ (Otto Scharmer) ได้พัฒนาทฤษฎีตัวยูเพื่ออธิบายถึงระดับของการรับรู้การเปลี่ยนแปลง โดยใช้ลักษณะตัวยูในการอธิบายความลึกของระดับในการรับรู้ความจริง และความลึกของระดับการกระทำที่เกิดจากการรับรู้ นั่นๆ ซึ่งทฤษฎีตัวยูมีเป้าหมายสูงสุดคือหลุดพ้นจากสภาวะเดิม การคิดแบบเดิม การกระทำแบบเดิม ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนความคิดใหม่ไม่ให้อยู่ในระดับเดิม (จิรัฐกาล พงศ์ภาคเธียร, 2553) โดยวรภัทร์ ภูเจริญ (2552) ได้สรุปปัจจัยหลักสำคัญตามภาพของทฤษฎีตัวยูให้เข้าใจอย่างง่าย ๆ ว่า ปัจจัยสำคัญคือการผ่อนคลายและความรู้สึก ซึ่งการผ่อนคลายจะเป็นลักษณะขาลงของตัวอักษร U การจะผ่อนคลายได้ต้องเปิดใจ เปิดสมอง และกล้ารับแนวคิดใหม่ บุคคลที่มีลักษณะนี้คือ Pro-Active หมายถึง บุคคลที่กำจัดความคิดตัดสินผู้อื่น

ความคิดอคติหรือห้อยแขวน (Suspend) เสียงจากภายใน (Inner Voice) ของตนเอง สอดคล้องกับ จีรัฐกาล พงศ์ภคเธียร (2553) ได้ทำการศึกษาจิตตปัญญาศึกษา : การเรียนรู้สู่จิตสำนึกใหม่ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวตน ซึ่ง “จิตตปัญญาศึกษา” เป็นการศึกษาให้รู้ซึ่งถึงจิตตนเองจนก่อเกิดปัญญา และได้ใช้แนวคิดทฤษฎีตัวกู้อย่างเป็นเครื่องมือให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในที่นำไปสู่การเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับข้อแตกต่างในระดับพื้นฐานที่สุดระหว่างทฤษฎีตัวกู้อย่างกับวิธีการอื่นที่ใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ทฤษฎีตัวกู้อย่างได้ให้มุมมองที่แตกต่างต่อความเป็นหนึ่งเดียวของปัจเจก กลุ่ม และโลก ให้เห็นว่าตัวตนและโลกเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากความน่าสนใจของทฤษฎีตัวกู้อย่างข้างต้น ผู้วิจัยจึงจะนำแนวคิดและกระบวนการในการฟังอย่างห้อยแขวนไปประยุกต์ใช้ในการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เนื่องจากหากผู้ทำหน้าที่โค้ชหรือผู้ประเมินแบบเสริมพลังสื่อสารกับผู้รับการโค้ชโดยใช้ความรู้สึกของตนเองเป็นที่ตั้งมากกว่าการฟังอย่างเข้าถึงในเรื่องที่ผู้รับการโค้ชต้องการบอกเล่า ย่อมจะทำให้เกิดการตัดสินใจในเรื่องที่ฟังและฟังในสิ่งที่พูดแบบเอนเอียง ทำยที่สุดกระบวนการตั้งศักยภาพที่แท้จริงก็จะไม่เกิดขึ้นจริง



ภาพประกอบ 10 แสดงกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้จากภายในตามแนวคิดทฤษฎีตัวยู

ที่มา : <http://reveln.com/emergency-co-creation-in-theory-u-leading-from-the-future-as-it-emerges-the-road-to-commitment-reveln/>

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

กันยปริณ ทองสามสี และ ชาลี ไตรจันทร์ (2556: 47-60) ทำการศึกษาเชิงสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 16 สถาบัน ผลการวิจัย พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบการประกันคุณภาพโดยตรง สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ 12 สถาบัน ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะ โดยในจำนวนนี้มี 10 สถาบันที่ประเมินสมรรถนะผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพโดยยึดกรอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ส่วนที่เหลือมีทั้งการกำหนดเป็นสมรรถนะส่วนบุคคล ยังไม่มีการกำหนดสมรรถนะ มีการกำหนดสมรรถนะเฉพาะสายงานประกันคุณภาพ และใช้สมรรถนะตามชื่อตำแหน่งงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ประมวลสมรรถนะที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะเฉพาะของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพทั้งสิ้น 27 สมรรถนะ

ประกอบด้วยสมรรถนะด้านองค์ความรู้คุณภาพ 4 สมรรถนะ สมรรถนะด้านประสบการณ์คุณภาพ 22 สมรรถนะ และสมรรถนะด้านการวิเคราะห์คุณภาพ 1 สมรรถนะ โดยกระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะใช้วิธีการระดมสมอง

กันยปริณ ทองสามสี และ คนน ไตรจันทร์ (2557: 169-186) ได้สังเคราะห์ผลงานวิชาการในประเด็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กรด้วยวิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา โดยทำการสืบค้นวรรณกรรมประเภทบทความวิชาการ บทความวิจัย และวิทยานิพนธ์จากฐานข้อมูลโครงการห้องสมุดในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Thalis) รวมถึงจากฐานข้อมูลผลงานทางวิชาการ ตำรา หนังสือ และบทความในวารสารวิชาการ ผลจากการศึกษา พบว่า มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การฝึกอบรม การรับรู้แรงจูงใจขององค์กร การบริหารตนเอง และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ดังนั้น กระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงเข้าร่วมงานในองค์กรหรือพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้วให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะสูงขึ้นตามความคาดหวังขององค์กร ควรมีการคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่จะส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อสมรรถนะของแต่ละสายงาน

กันยปริณ ทองสามสี (2558: 58-73) ได้พัฒนาแบบวัดสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แนวคิดไตรศาสตร์แห่งคุณภาพของจูแรน (Juran) ประกอบด้วยการวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ ผสมกับแนวคิดสมรรถนะของแมคเคลแลนด์ (McClelland) โดยผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะตามลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า มี 6 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะด้านความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน 2) สมรรถนะด้านการจัดการงานอย่างเป็นระบบ 3) สมรรถนะด้านการจูงใจให้มีการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ 4) สมรรถนะด้านการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร 5) สมรรถนะด้านการมองภาพรวมองค์กร และ 6) สมรรถนะด้านการประสานงาน โดยสมรรถนะด้านการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กรมีค่าน้ำหนักมากที่สุด

กันยปริณ ทองสามสี และคณะ (2560: 43-47) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เป็นการวิจัยเป็นเชิงปริมาณที่มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน รวม 324 คน ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ

สมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ การฝึกอบรบกับสมรรถนะของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ โดยผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะจาก ผลการวิจัยว่าสถาบันอุดมศึกษาควรนำกระบวนการจัดการความรู้ อันประกอบด้วยกระบวนการ แสวงหาความรู้ สามารถดำเนินการโดยการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพเข้าถึงแหล่ง ความรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในหน่วยงาน จากนั้น นำความรู้ที่ได้เข้าสู่กระบวนการแปลงความรู้ให้อยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่อรูปแบบต่างๆ แล้ว นำไปเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในระดับคณะและระดับ หลักสูตรเพื่อจะมีความเข้าใจตรงกัน หลังจากนั้นผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพจะต้องนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่น หากหน่วยงานประกันคุณภาพ ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานครบทั้ง 4 องค์ประกอบแล้ว การจัดการความรู้ก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่จะช่วยสร้างความรู้ ความเข้าใจ และแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพบุคลากรใน สถาบันได้อย่างทั่วถึง รวมถึงเมื่อผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้เข้าร่วมโครงการใดๆ แล้ว จะต้องมีการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน อันจะ นำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม

กัมปนาท อาชา (2561) ได้ทำการวิจัยเพื่อกำหนดสมรรถนะเฉพาะสายงานประกัน คุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และค้นหาความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรสายงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย บุคลากรระดับปฏิบัติการสายงานประกันคุณภาพจากหน่วยงานจัดการเรียนการสอน จำนวน 21 คน ผู้บังคับบัญชาของบุคลากรระดับปฏิบัติการสายงานประกันคุณภาพ จำนวน 21 คน และ ประธานหลักสูตรของหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในหน่วยงานที่บุคลากรระดับปฏิบัติการสาย งานประกันคุณภาพสังกัด จำนวน 34 คน โดยผลจากการวิจัย พบว่า สมรรถนะเฉพาะสายงาน ประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอันดับสูงสุด 6 อันดับแรก คือ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน 3) การวางแผน 4) การมองภาพองค์รวม 5) การ ประสานงาน และ 6) การสืบเสาะหาข้อมูล สำหรับความรู้ที่จำเป็นเฉพาะสายงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอันดับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การประกันคุณภาพการศึกษา 2) ความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ และ 3) ความรู้ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฏระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ความสามารถที่จำเป็นเฉพาะสายงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอันดับ

สูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ความสามารถในการประสานงานและสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) ความสามารถในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพของต่างประเทศ พบว่า เคนท์และคณะ (Kent V. Rondeau et al., 2005) ได้ทำการศึกษายาทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลออนตาริโอ ประเทศแคนาดา โดยได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าหากผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้รับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพที่จำเป็นอย่างจำกัดหรือไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดการและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาเกียร์ดีและคณะ (Gagliadi, A. et al., 2010) ที่สำรวจพบว่าการพัฒนาความสามารถในการจัดการข้อมูลและการฝึกอบรมความสามารถด้านการปรับปรุงคุณภาพมีความจำเป็นต่อผู้จัดการด้านคุณภาพ โดยการฝึกอบรมเป็นปัจจัยลำดับแรกจากทั้งหมด 15 ปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพของผู้จัดการด้านคุณภาพของโรงพยาบาลออนตาริโอ ประเทศแคนาดา

จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเกี่ยวกับสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทความสำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการบริหารจัดการคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาถึว่ามีน้อยมาก หากเปรียบเทียบกับความสำคัญของกลุ่มบุคคลดังกล่าวที่มีหน้าที่สำคัญในการช่วยขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร

## 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ

สร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ (2552) ได้ศึกษาการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ และศึกษาปัญหาของการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของ 3 คณะวิชา ผลจากการศึกษา พบว่า

1. สภาพปัจจุบันของการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ คือ คณะวิชามีคณะกรรมการงานประกันคุณภาพ จำนวน 9-24 คน บุคลากรส่วนใหญ่ผ่านการฝึกอบรม

ด้านการประกันคุณภาพ และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพเป็นเวลา 1-2 ปี ด้านความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศแต่ละดัชนี พบว่า ส่วนใหญ่คณะวิชามีความครบถ้วนของการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทุกดัชนี ด้านระดับของการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศแต่ละดัชนี พบว่า คณะวิชาจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในระดับปานกลางถึงมาก

2. ปัญหาในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของคณะวิชา พบว่า ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 คณะวิชามีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนการเก็บรักษาข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำเสนอข้อมูล พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา คือ คณะวิชาควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพให้มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่ทำงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ และส่งเสริมให้คณะวิชาจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่ยังขาดความครบถ้วนให้ถูกต้องและครบถ้วน

อาวุธ รื่นภาคพจน์ (2553) ได้ทำการวิจัยความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในประเด็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน 2) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในประเด็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน โดยศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนของเทศบาลตำบลในเมือง จังหวัดขอนแก่น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัจจุบันในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. สภาพปัญหาในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนในแต่ละกระบวนการ มีดังนี้

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทัศนคติในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผน รองลงมาคือความรู้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผน

2.2 การประมวลผลข้อมูล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทัศนคติในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อการวางแผน รองลงมาคือความรู้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวางแผน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อการวางแผน

2.3 การเก็บรักษาข้อมูล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทัศนคติในการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อการวางแผน รองลงมาคือความรู้ในการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อการวางแผน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะในการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อการวางแผน

2.4 การนำเสนอข้อมูล โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทัศนคติในการนำเสนอข้อมูลเพื่อการวางแผน รองลงมาคือความรู้ในการนำเสนอข้อมูลเพื่อการวางแผน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะในการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อการวางแผน

3. สภาพปัญหาในการจัดการสารสนเทศ พบว่า ได้รับการประเมินที่ดีในประเด็นความรู้และทัศนคติในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน สำหรับประเด็นปัญหาคือทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการจัดการสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล

4. แนวทางในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศ คือ 1) การฝึกอบรมการใช้งานขั้นพื้นฐานเฉพาะทางที่จำเป็นและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน 2) การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และ 3) การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร

วัฒนา นนทชิต (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสารสนเทศกับการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการสารสนเทศของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพ 2) ศึกษาระดับการดำเนินการตามมาตรฐานบริการสุขภาพของโรงพยาบาล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสารสนเทศกับการดำเนินการตามมาตรฐานบริการสุขภาพ และ 4) แสวงหาแนวทางในการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพของโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เข้ารับบริการของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพ จำนวน 60 โรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลจากการศึกษา พบว่า

1. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพมีการจัดการสารสนเทศและการบริหารงานตามมาตรฐานบริการสุขภาพในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้โดยง่าย ตรงตามความต้องการ ทันต่อเวลา และ

การประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม รองลงมาคือระบบงานสำคัญของโรงพยาบาลและการบริหารจัดการองค์กร

2. โรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐานบริการสุขภาพมีการนำการจัดการสารสนเทศมาสนับสนุนให้เกิดมาตรฐานด้านบริการสุขภาพของโรงพยาบาลได้จริง และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก โดยเฉพาะการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศ โดยตัวแปรที่สำคัญ คือ การประเมินผลการใช้สารสนเทศและการสรุปผลการใช้ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลที่ส่งผลให้โรงพยาบาลเกิดมาตรฐานบริการสุขภาพ โดยเฉพาะด้านมาตรฐานการบริหารองค์กร

3. แนวทางการบริหารจัดการสารสนเทศของโรงพยาบาลเพื่อการรับรองมาตรฐาน คือ มุ่งเน้นปรับปรุงและพัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศตามบริบทของแต่ละโรงพยาบาล โดยการประเมินผลการใช้สารสนเทศและการสรุปผลการใช้ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการบริหารองค์กรตามมาตรฐานบริการสุขภาพของโรงพยาบาล สำหรับการสรุปผลการใช้สารสนเทศสามารถนำมาสนับสนุนการวัดผล การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ และการสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล ตลอดจนการจัดการกระบวนการดำเนินงานของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเพื่อการรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพของโรงพยาบาล

อรอุมา ชันธพาลี (2560) ได้ศึกษาแนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำเสนอแนวทางการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ 2) ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) นำเสนอแนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ 2) ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผลการวิจัย พบว่า

1. แนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 21 รายการปฏิบัติ โดยรายการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสั่งการให้คณะทำงานดำเนินการจัดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่กำหนดไว้ 2) การตรวจสอบข้อมูล จำนวน 13 รายการปฏิบัติ โดย

รายการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารเป็นผู้นำตรวจสอบรายการที่บันทึกต่างๆ ว่ามีการบันทึกข้อมูลครบถ้วนทุกรายการที่กำหนด 3) การประมวลผลข้อมูล จำนวน 13 รายการปฏิบัติ โดยรายการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเอาใจใส่ต่อการประมวลผลข้อมูลเต็มศักยภาพและเต็มเวลา 4) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ จำนวน 16 รายการปฏิบัติ โดยรายการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำจัดประชุมชี้แจงผู้รับผิดชอบด้านการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 12 รายการปฏิบัติ โดยรายการปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้วยรูปแบบเอกสาร คือ เล่มรายงาน เพิ่มข้อมูล วารสาร

2. แนวทางการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความเหมาะสมกับโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าความเป็นไปได้ที่โรงเรียนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ขอค้นพบว่ายังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยมาก หากเปรียบเทียบกับความสำคัญของการจัดการสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผลจากการศึกษาจะเห็นได้ว่าการนำวงจรการจัดการสารสนเทศมาใช้เป็นกรอบในการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจน สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหามุ่งเน้นการบริหารจัดการทั้งด้านเทคโนโลยี คน และระบบ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปตามสภาพปัญหาที่พบและแนวทางที่เหมาะสมในแต่ละบริบทที่ทำการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอค้นพบที่สำคัญอีกประการ คือ บทบาทการสนับสนุนการจัดการสารสนเทศของผู้บริหารองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อประสิทธิผลการจัดการสารสนเทศและการสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

### 7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม

ประดิษฐา ภาษาประเทศ (2554) ได้พัฒนารูปแบบฝึกอบรม ASAP เพื่อส่งเสริมจิตลักษณะและพฤติกรรมสันติของครูปฐมวัย โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัย 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การสร้างและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ASAP ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นสร้างบรรยากาศ (A : Atmosphere) ขั้นกระตุ้น (S : Stimulus) ขั้นวิเคราะห์ (A : Analysis) และขั้นคิดทางบวก (P : Positive Thinking) โดยผลการใช้รูปแบบฝึกอบรม ASAP พบว่า ครูปฐมวัย กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการฝึกอบรม 1 เดือน เป็นผู้ที่มีจิตลักษณะและพฤติกรรมสันติสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับครูปฐมวัยกลุ่มควบคุมแตกต่างจากก่อนการฝึกอบรมอย่างไม่มีนัยสำคัญ

สำหรับครูปฐมวัยกลุ่มทดลอง เมื่อวัดผลหลังการฝึกอบรมทันที พบว่า เป็นผู้มีจิตลักษณะสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวัดผลหลังการฝึกอบรม 1 เดือน พบว่า ครูปฐมวัยกลุ่มทดลองเป็นผู้มีจิตลักษณะและพฤติกรรมสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจิตลักษณะรายด้าน พบว่า ครูปฐมวัยกลุ่มทดลองมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน เจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมสันติ และพฤติกรรมสันติสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ครูปฐมวัยกลุ่มทดลองที่มีจิตลักษณะสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสันติสูงกว่าครูปฐมวัยกลุ่มทดลองที่มีจิตลักษณะต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อวัดผลภายหลังจากการฝึกอบรม 1 เดือน

จินดา น้าเจริญ (2556) ได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย โดยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีระยะการดำเนินงานวิจัย 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อประเมินความต้องการจำเป็น ระยะที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม และระยะที่ 4 การประเมินผลและขยายผลรูปแบบการฝึกอบรม โดยเป็นการเปรียบเทียบผลก่อนการทดลอง หลังการทดลองทันที และหลังการทดลอง 1 เดือน สำหรับรูปแบบการฝึกอบรม LOVE ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง (Listening : L) ขั้นที่ 2 การมองโลกในแง่ดี (Optimism : O) ขั้นที่ 3 การเห็นคุณค่าสู่การปฏิบัติ (Valuing : V) และ ขั้นที่ 4 การประเมินค่าและการเสริมพลัง (Evaluation and Empowerment : E) โดยจากผลการศึกษา พบว่า คะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของกลุ่มขยายผล 1 หลังเข้าร่วมการทดลองสูงกว่าก่อนเข้าร่วมการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคะแนนความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของกลุ่มขยายผล 2 หลังเข้าร่วมการทดลองสูงกว่าก่อนเข้าร่วมการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้สำหรับอาจารย์ผู้ใช้รูปแบบการฝึกอบรม LOVE ทั้ง 2 คน สามารถใช้รูปแบบการฝึกอบรมได้ดีและพัฒนานักศึกษาให้มีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคได้ไม่แตกต่างกัน

เต็มทรัพย์ จันเพชร (2556) ได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาล โดยใช้ชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและสุนทรียสนทนา เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาความ

ต้องการด้านการฝึกอบรมของผู้ช่วยพยาบาลเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน 2) การสร้างชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลและออกแบบกิจกรรมกลุ่มสุนทรียสนทนา 3) ฝึกอบรมและพัฒนา และ 4) ประเมินผลการฝึกอบรม โดยเป็นการประเมินก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม โดยผลจากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและสุนทรียสนทนา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลโดยใช้ชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและสุนทรียสนทนา ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังฝึกอบรมสูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ช่วยพยาบาลมีพฤติกรรมร่วมกิจกรรมกลุ่มสุนทรียสนทนา อยู่ในระดับมากที่สุด ทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลภายหลังการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 96.89 และผู้ช่วยพยาบาลมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้ชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและสุนทรียสนทนา อยู่ในระดับมาก

สุภาภรณ์ เจริญประดับ (2560) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเพื่อเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และ 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่สอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ระดับปริญญาตรี สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีประสบการณ์ในการสอนรายวิชาต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 6 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. รูปแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเพื่อเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติที่พัฒนาขึ้น มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) โครงสร้างของรูปแบบ และ 4) การวัดและประเมิน โดยโครงสร้างของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการ (Process) เป็นการจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการ PPCS ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นวางแผนการเรียนรู้ (P: Plan) ขั้นลงมือปฏิบัติ (P: Practice) ขั้นสรุปผลความรู้ (C: Conclude) และขั้นสะท้อนตัวตน (S: Self-Reflection) 3) ผลผลิต (Output) 4) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ 5) ผลลัพธ์ (Outcome) โดยผลการประเมินรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พบว่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการประเมินเมื่อนำไปทดลองใช้ พบว่า ผู้สอนและผู้เรียนต่างมี

ปฏิริยาตอบสนองต่อรูปแบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับการประเมินประสิทธิภาพ รูปแบบใช้มาตรฐานการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) 4 ด้าน คือ 1) ด้านการนำไปใช้ ประโยชน์ 2) ด้านความเป็นไปได้ 3) ด้านความเหมาะสม และ 4) ด้านความถูกต้อง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. หลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเพื่อเสริมสร้างผลการ เรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 1) คู่มือการ ใช้รูปแบบ และ 2) ชุดฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย 7 หัวเรื่อง โดยผลการประเมินความเหมาะสมของ คู่มือการใช้รูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และชุดฝึกอบรมใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเมื่อนำไปใช้ตามแนวคิดการ ประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) พบว่า 1) ผลการประเมินปฏิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรอยู่ในระดับมาก 2) ผลการประเมินผลการ เรียนรู้ (Learning Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ พบว่า หลังการฝึกอบรมมีพัฒนาการสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม 3) ผลการประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ของผู้เข้ารับการอบรมภายหลังการฝึกอบรม พบว่า พฤติกรรมทางการสอนของผู้เข้า รับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงไปทางที่ดีขึ้น และ 4) ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Results Evaluation) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการนำความรู้ไปใช้ในหน่วยงาน และมี พฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลดีต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และผู้เรียน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมข้างต้น ผู้วิจัยได้ข้อ ค้นพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมจะมีการกำหนดองค์ประกอบหลักสูตรอย่างชัดเจน ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการ การวัดและประเมิน และเงื่อนไขการนำไปใช้ สำหรับการประเมินผลการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นการวัดทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้หลักสูตรการ ฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น และผลการวัดหลังทดลองใช้หลักสูตรมักจะมีสูงกว่าก่อนทดลองใช้ นั้นแสดง ให้เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ยังคงมีประสิทธิภาพสูงสำหรับการพัฒนาบุคลากร เสมอ แต่ผู้วิจัยมีมุมมองที่แตกต่างออกไปด้วยการเพิ่มคุณค่าให้กับการฝึกอบรมโดยบูรณาการกับ เครื่องมือที่สามารถถ่ายโยงไปถึงการพัฒนาสมรรถนะ “ส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำ” ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะ กระทำได้ เนื่องจากหากบุคลากรสามารถ “เปลี่ยนแปลงและหลุดพ้น” จากตัวตนที่เคยเป็นอยู่ได้ ย่อมนำมาซึ่งศักยภาพที่โดดเด่นทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้ไม่ยากเลย

#### 7.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการโค้ช

จิตณรงค์ เขียมสำอางค์ (2555) ได้พัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาสมรรถภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของครูพณิชยกรวม ใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และประยุกต์ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยศึกษาวิเคราะห์สิ่งที่คาดหวังและสภาพปัจจุบันเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการโค้ช โดยนำผลจากขั้นตอนแรกมาใช้ในการกำหนดแนวคิดการพัฒนารูปแบบและกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการโค้ช 3) การทดลองใช้รูปแบบ โดยนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของรูปแบบการโค้ช และ 4) การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ โดยเป็นการนำผลการทดลองใช้รูปแบบการโค้ชมาใช้ในการพัฒนารูปแบบให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่พัฒนาขึ้นเรียกว่า รูปแบบการโค้ชเอพีซีเอ็มพีอาร์อี ประกอบด้วย 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) กระบวนการดำเนินการโค้ช และ 3) ปัจจัยสนับสนุน สำหรับองค์ประกอบกระบวนการโค้ชมี 8 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและกำหนดประเด็นการพัฒนา (Analyzing Needs and Deciding Focus : A) ระยะที่ 2 การเตรียมการด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติการโค้ช (Preparing Knowledge and Skills for Coaching : P) ระยะที่ 3 การร่วมมือกันวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (Collaborative Planning and Setting Objective : C) ระยะที่ 4 การปฏิบัติการโค้ช (Coaching : C) ระยะที่ 5 การทบทวนระหว่างกระบวนการและอภิปรายไตร่ตรองสะท้อนคิด (Mid Cycle Reviewing and Reflective Discussion : M) ระยะที่ 6 การดำเนินการปฏิบัติการโค้ชต่อ (Proceeding Coaching Cycle : P) ระยะที่ 7 การทบทวนไตร่ตรองสะท้อนคิดและสรุปผล (Reflective Reviewing and Conclusions : R) และระยะที่ 8 การประเมินผลการใช้รูปแบบการโค้ชร่วมกัน (Collaborative Evaluation of Coaching Model Implementation : E) สำหรับผลการหาประสิทธิผลของรูปแบบการโค้ชเอพีซีเอ็มพีอาร์อี พบว่า สมรรถภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ของครูที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์หลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ครูพณิชยกรวมมีความเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ นอกเหนือจากนั้น พบว่า ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

รวมทั้งนักเรียนมีความเห็นต่อการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของครูในระดับเห็นด้วยมาก

ธัญพร ชื่นกลิ่น (2555) ได้พัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาล ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) เก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับขั้นตอนของการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาวิเคราะห์และประเมินความต้องการจำเป็น 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการโค้ช 3) การทดลองใช้รูปแบบ และ 4) การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ ผลจากการศึกษาพบว่า รูปแบบการโค้ชพีพีซีอี ประกอบด้วย 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) กระบวนการ และ 3) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ โดยเมื่อทดลองใช้รูปแบบการโค้ชพีพีซีอี พบว่า สมรรถนะการโค้ชและสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาลก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์พยาบาลและผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อรูปแบบอยู่ในระดับมากที่สุด และนักศึกษาพยาบาลมีความเห็นว่าการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ดวงหทัย โสมชนะวงศ์ (2557) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะครูประถมศึกษาของนักศึกษาวิชาชีพครู ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของวิธีการเชิงระบบ โดยใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและประเมินความต้องการจำเป็นสำหรับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน โดยนำผลการศึกษาวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาใช้ออกแบบและพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งร่างรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ 3) การทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ โดยผู้วิจัยนำรูปแบบที่สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 2 ไปทดลองใช้ด้วยแบบแผนการทดลองแบบ The One-Group Pretest-Posttest Design และ 4) การประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ โดยผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการเรียนการสอนมีชื่อว่า “3P-CA

Model” มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล และเงื่อนไขในการนำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้ สำหรับประสิทธิผลของรูปแบบพบว่า นักศึกษามีความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีพัฒนาการด้านความสามารถในการจัดการเรียนรู้และคุณลักษณะเฉพาะของครูประถมศึกษาสูงขึ้นจากระดับปานกลางเป็นระดับมากและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จุฬารัตน์ หัวหาญ และ อรรถ อินทองปาน (2558) ได้พัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพ เป็นการวิจัยแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์สภาพและประเมินความต้องการที่จำเป็น รวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเชิงลึก 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการโค้ช 3) การทดลองใช้รูปแบบ โดยเป็นการนำรูปแบบการโค้ชที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ของรูปแบบการโค้ช โดยทำการประเมินความสามารถทางด้านการโค้ช ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบริการสุขภาพก่อนและหลังได้รับการพัฒนา และประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ช และ 4) การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ เป็นการนำผลการทดลองรูปแบบการโค้ชมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีความเหมาะสมและพร้อมนำไปใช้จริง โดยผลจากการศึกษา พบว่า รูปแบบการโค้ชที่ได้รับการพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 1) หลักการและวัตถุประสงค์หลัก 2) กระบวนการ และ 3) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ สำหรับองค์ประกอบกระบวนการโค้ช ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการเตรียมการโค้ช 2) ขั้นตอนการวางแผนการโค้ช 3) ขั้นตอนการปฏิบัติการโค้ช และ 4) ขั้นตอนประเมินติดตามผล และองค์ประกอบเงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ ได้แก่ ระบบสนับสนุน ทักษะการโค้ช และการติดตามดูแล โดยหลังจากการทดลองใช้รูปแบบการโค้ช พบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่โค้ชมีความสามารถในการโค้ชและสอนงาน ขณะที่ผู้รับการโค้ชมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใช้ระบบการโค้ชและผู้รับบริการระบบการโค้ชมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการโค้ชอยู่ในระดับสูง และรูปแบบการโค้ชส่งผลให้พยาบาลใหม่มีความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน

เหมือนฝัน ชมมณี และ สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์กระบวนการชี้แนะและรูปแบบการชี้แนะของครู และวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนจากกระบวนการชี้แนะของครูในเรื่องการอ่านและการเขียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาที่ 1-3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึก แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบวัดเจตคติต่อการเรียนภาษาไทย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบพหุกรณีศึกษา โดยผลการวิจัย พบว่า กระบวนการชี้แนะของครู ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นตอนการชี้แนะ 2) ขั้นตอนการชี้แนะ และ 3) ขั้นสรุปผล สำหรับการชี้แนะของครูส่วนใหญ่จะชี้แนะนักเรียนที่มีระดับการเรียนรู้อ่อนถึงปานกลาง โดยครูจะชี้แนะนักเรียนเป็นรายบุคคลทั้งในระหว่างทำการเรียนการสอนและหลังเลิกเรียน เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องการปรับปรุงหรือต้องได้รับการพัฒนา สำหรับขั้นตอนการชี้แนะจะพบมากที่สุดในช่วงถามคำถาม ช่วงทบทวนบทเรียน และช่วงแก้ไขงาน ส่วนการให้ข้อมูลป้อนกลับของครู พบว่า ครูให้ข้อมูลป้อนกลับนักเรียนเชิงบวกโดยการพูดให้กำลังใจและเขียนเสนอแนะการอ่านการเขียนที่ถูกต้อง สำหรับผลที่เกิดกับนักเรียน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเรียนเชิงบวก มีเจตนาที่ดีต่อการสอนของครู โดยนักเรียนสามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้คล่องขึ้นและมีผลการสอบดีขึ้นด้วย ส่วนเจตคติที่มีต่อการเรียนภาษาไทยของนักเรียนอยู่ในระดับสูง

นงเยาว์ สมพิทยานุรักษ์ (2559) ได้พัฒนารูปแบบการสอนแนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูพยาบาล เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีการดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการสอนแนะ 3) การประเมินคุณภาพรูปแบบการสอนแนะ 4) การนำรูปแบบการสอนแนะไปใช้และการศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการสอนแนะ และ 5) การประเมินและการปรับปรุง โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะก่อนการสอนแนะ เป็นช่วงเวลาของการเตรียมความพร้อมของครูพยาบาลเกี่ยวกับการสอนแนะ 2) ระยะการสอนแนะ ประกอบด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การกำหนดเป้าหมาย การร่วมกันอภิปราย การวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล โดยใช้เทคนิค การสะท้อนคิด การร่วมกันแก้ปัญหา การโต้ตอบกันและกัน การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับความแตกต่างของบุคคล และการตั้งคำถาม และ 3) ระยะหลังการสอนแนะ เป็นการประเมินผลและการปรับปรุง สำหรับสมรรถนะครูพยาบาลหลังจากที่ได้รับการพัฒนา พบว่า สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมรรถนะนักศึกษาพยาบาลหลังจากที่ได้รับการสอนแนะจากครูที่ผ่านการพัฒนาสมรรถนะ พบว่า สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ รูปแบบการสอนแนะที่พัฒนาขึ้นเป็นการออกแบบการสอนแนะเพื่อช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุน และการทำงานร่วมกันเพื่อให้ผู้รับการสอนแนะเกิดการปรับปรุงพัฒนางานในวิชาชีพการพยาบาลได้ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการสอนแนะของครู โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตนเองและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

บุษราคม ศรีจันทร์ และ สุเทพ อ่วมเจริญ (2560. 84-99) ได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนการสอนของครูที่ส่งเสริม Metacognition ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่พัฒนาขึ้น เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แบบวิจัยเชิงทดลอง แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น 2) การออกแบบและพัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน 3) การทดลองใช้รูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน และ 4) การประเมินและปรับปรุงรูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า PCCEC Model ประกอบด้วย 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) กระบวนการ และ 3) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ สำหรับกระบวนการโค้ชตามรูปแบบ PCCEC Model แบ่งออก 5 ระยะ คือ 1) การเตรียมการโค้ช (Preparing : P) 2) การวางแผนการปฏิบัติงาน (Creating Action Plan : C) 3) การปฏิบัติการณ์โค้ช (Coaching : C) 4) การร่วมกันประเมินผลความสำเร็จและประมวผลความรู้ (Evaluating of Intended Outcome and Conceptualizing of Knowledge : E) และ 5) การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development : C) สำหรับประสิทธิผลของรูปแบบการโค้ช ประกอบด้วย 1) สมรรถนะการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริม Metacognition ของผู้รับการโค้ชหลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ 2) ผลการเรียนรู้และ Metacognition นักเรียนมีผลการเรียนรู้ และ Metacognition หลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ 3) ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด และ 4) ความคิดเห็นของผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการนำรูปแบบ PCCEC Model ไปใช้อยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ อีริน (Erin. 2008) ได้ทำการวิจัยเรื่อง A Model of Executive Coaching : Key Factors in Coaching Success ผลการวิจัย พบว่า มีการออกแบบรูปแบบการโค้ชที่มีประสิทธิภาพ 4 รูปแบบ ซึ่งการโค้ชเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการสนับสนุนองค์กร และเป็นรูปแบบที่ได้สนับสนุนการโค้ชและนักวิจัย แต่อย่างไรก็ตามการโค้ชต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น มีการประเมิน และมีการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่จูลิโอ (Julio. 2015) ทำการวิจัยเรื่อง Coaching Across Culture : How does a Coachee's Culture Impact the Coaching Process? ผลการวิจัย พบว่า ผู้ทำหน้าที่โค้ชสามารถใช้กระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับการโค้ชเกิดความรู้สึกมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย มีเจตคติที่ดี และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ รวมทั้งการโค้ชสามารถสร้าง

แรงบันดาลใจและทำให้ผู้รับการโค้ชสามารถดึงศักยภาพของตัวเองออกมาใช้ในการแก้ไขปัญหาได้ ผู้วิจัยจึงสนใจเทคนิควิธีการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของผู้รับการโค้ช โดยพิจารณาว่ามีกระบวนการใดที่สามารถนำมาปรับใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และอีฮเลอร์ (Ehlers U.-D. 2011) ทำการวิจัยเรื่อง Discovering the Unknown Territory – How to Move From Control to Culture in Higher Education Quality ในประเทศเยอรมนี ผลการวิจัย พบว่าสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้กฎระเบียบและกระบวนการจัดการคุณภาพเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งการพัฒนาคุณภาพนั้นต้องมุ่งเน้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการโค้ช ผู้วิจัยพบว่านักวิจัยจะเลือกใช้รูปแบบการโค้ชที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย อาทิ การโค้ชแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Coaching) มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม การสร้างความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การโค้ชเพื่อการรู้คิด (Cognitive Coaching) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพด้านการคิดและเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ การโค้ชผู้บริหาร (Executive Coaching) มุ่งเน้นการพัฒนาผู้บริหารให้มีภาวะผู้นำและการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีงานนำการโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) ไปใช้ในงานวิจัยของประเทศไทยโดยตรง แต่จะปรากฏบ้างในงานวิจัยของต่างประเทศ

นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยได้ข้อค้นพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) และเป็นงานวิจัยเชิงทดลอง โดยขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยส่วนใหญ่จะมีความคล้ายกัน กล่าวคือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์และประเมินความต้องการจำเป็น ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบ ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบ และขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุงรูปแบบ สำหรับการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบเป็นไปตามปรากฏการณ์ที่นักวิจัยทำการศึกษา โดยยึดแนวคิด ทฤษฎี และหลักการพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบแต่ละรูปแบบเป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการกำหนดองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) กระบวนการ และ 3) เงื่อนไขการนำไปใช้ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมดังที่กล่าวมาแล้ว แต่จะมีความแตกต่างเฉพาะออกมาในประเด็น “เงื่อนไขการนำไปใช้” มากกว่า “การวัดและประเมินผล” อาจจะมีด้วยเหตุที่ว่าโค้ชต้องอาศัยความชำนาญด้านการโค้ชของผู้ทำหน้าที่โค้ช ดังนั้น จึงมีความ

จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีทักษะการโค้ชเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญ และอาจด้วยเพราะการโค้ชเป็นการพัฒนาจากเบื้องลึกภายในจิตใจของบุคคลจึงยากที่จะทำการวัดและประเมินผลได้ ดังนั้นผู้พัฒนารูปแบบการโค้ชส่วนใหญ่จึงมุ่งเน้นประเด็นการกำหนดเงื่อนไขในการนำไปใช้ เป็นองค์ประกอบสำคัญ

### 7.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแบบเสริมพลัง

สาธิตา สกุศลกุลชัย (2553) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรมโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ลักษณะการเรียนการสอนและวิธีประเมินการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรมของผู้สอน 2) พัฒนาสมรรถนะในการประเมินของผู้สอนโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ และ 3) สังเคราะห์และประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการประเมินจากผลการปฏิบัติงานการประเมินการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรมของผู้สอน กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ผู้สอนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 5 สถาบัน โดยดำเนินการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะในการประเมินการเรียนการสอนแบบสตูดิโอด้วยการประยุกต์ใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการวิจัย พบว่า การประเมินในการเรียนการสอนแบบสตูดิโอจำแนกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การประเมินความก้าวหน้า และ 2) การประเมินสรุปรวม สำหรับลักษณะการเรียนการสอนและวิธีการประเมินการเรียนการสอนของผู้สอนแต่ละสถาบันในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันมาก และเมื่อนำการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการประเมินของผู้สอน พบว่า มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ นอกจากนี้ผลการสังเคราะห์และประเมินประสิทธิผลของรูปแบบ พบว่า การประเมินความก้าวหน้า ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) การประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนที่เน้นวิธีเชิงระบบ 2) การประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนที่เน้นวิธีเชิงธรรมชาติ และ 3) การประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม สำหรับการประเมินสรุปรวม ประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) การประเมินสรุปรวมแบบผู้สอนทุกคนตรวจผลงานร่วมกัน 2) การประเมินสรุปรวมแบบผู้สอนบางคนตรวจผลงานร่วมกัน และ 3) การประเมินสรุปรวมแบบผู้สอนตรวจผลงานแยกรายกลุ่ม โดยรูปแบบดังกล่าวเป็นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทางสถาปัตยกรรมได้

มณีนรตนา โนนห้าวรอ (2557) ได้พัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา และ 2) ศึกษาผลการ

ดำเนินงานตามรูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผล การศึกษาที่พัฒนาขึ้น มีขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 1) การนำเข้าสู่กระบวนการ ฝึกอบรม 2) การดำเนินการฝึกอบรม ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นนำเสนอเนื้อหา ขั้นฝึกปฏิบัติ ขั้น จุดประกาย และขั้นขยายความคิด และ 3) การติดตามการดำเนินการของการประเมินเสริมพลัง อำนาจ องค์ประกอบของการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและ ประเมินผล การศึกษามี 6 องค์ประกอบ คือ 1) แนวคิดและหลักการพื้นฐาน 2) วัตถุประสงค์ 3) ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 4) เนื้อหากิจกรรมประเมินเสริมพลังอำนาจ 5) กระบวนการจัดกิจกรรม ฝึกอบรมประเมินเสริมพลังอำนาจ และ 6) การประเมินผล สำหรับผลจากการทดลองใช้รูปแบบ การประเมินเสริมพลังอำนาจที่พัฒนาขึ้น พบว่า 1) ครูมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการวัดและ ประเมินผล การศึกษาหลังฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ครูมีคะแนนความสามารถในการเสริมพลังอำนาจการทำงานในตนเองหลังการฝึกอบรมมี ค่าสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) รูปแบบการประเมินเสริมพลัง อำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผล การศึกษามีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ มี ความถูกต้อง และมีความเหมาะสม และ 4) ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน ศึกษานิเทศก์ และ ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัด และประเมินผล การศึกษาในระดับมาก ทั้งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าหน่วยงานที่นำรูปแบบนี้ไปใช้ ควรต้องมีการพิจารณาถึงบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร บุคลากร และบริบทขององค์กรว่า มี ความเหมาะสมในการนำไปรูปแบบนี้ไปใช้หรือไม่ และควรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจาก ผู้บริหาร และมีการส่งเสริมให้ครูได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการเสริมพลังอำนาจให้ครูเกิด ความเชื่อมั่นตนเอง ตลอดจนมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อติดตามและ ประเมินความคงทนของครูที่ผ่านการฝึกอบรมแบบเสริมพลังอำนาจการทำงานในตนเองตาม รูปแบบที่พัฒนาขึ้น

ศรายุทธ รัตนปัญญา (2557) ได้พัฒนารูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้ การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างรูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้ การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 2) ตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้บริหาร สถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบ

การประเมินสมรรถนะสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 5 องค์ประกอบ คือ 1) วัตถุประสงค์ของการประเมิน 2) สิ่งที่มุ่งประเมิน 3) เกณฑ์การประเมิน 4) วิธีการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ และ 5) การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนา วิธีการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมข้อมูล 2) การกำหนดเป้าหมาย 3) การพัฒนากลยุทธ์ และ 4) การจัดหาหลักฐานแสดงความก้าวหน้า โดยการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจใช้วิธีการฝึกอบรม การอำนวยความสะดวก การให้การสนับสนุน การสร้างความกระจำ และ การให้เสรีภาพในการตัดสินใจ สำหรับผลการตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง และความพึงพอใจมีคุณภาพอยู่ระดับมาก ทั้งนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาสมรรถนะอยู่ในระดับมาก

ภาวิไล บุญทองแพง (2559) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้อย่างไกลผ่านดาวเทียมในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังร่วมกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1 โดยวิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) การศึกษาการจัดการเรียนรู้อย่างไกลผ่านดาวเทียมของครูในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง และนักเรียนในโรงเรียนขนาดเล็กที่มีคุณภาพ จำนวน 3 โรงเรียน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตพฤติกรรมและการสัมภาษณ์ 2) การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้อย่างไกลผ่านดาวเทียมของครูในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังร่วมกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาเอกสาร การบันทึกข้อมูลและใช้รูปแบบประเมินความคิดเห็น และ 3) การทดลองใช้ ศึกษาและประเมินผลระหว่างและหลังทดลองใช้รูปแบบ ใช้ขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการในกระบวนการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองและนักเรียน จำนวน 3 โรงเรียน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ การประเมิน การทดสอบ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Focus Group) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์พื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างแรงจูงใจ 2) การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนา 3) การให้ความรู้ 4) ปฏิบัติและสังเกตการเตรียมการและวางแผนก่อนเรียนรู้

ปฏิบัติและสังเกตการดำเนินการจัดการเรียนรู้ 5) ปฏิบัติและสังเกตการดำเนินการหลังการเรียนรู้ และการประเมินผลและการสะท้อนผล 6) การทดลองใช้การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ 7) การศึกษาครูงานและการทดลองปฏิบัติจริงในโรงเรียน โดยผลการประเมินรูปแบบทั้งด้าน ความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ผลที่ได้คือ ครูมีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดการเรียนรู้ทางไกลผ่านดาวเทียม ร้อยละ 95.56 ครูมีพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ทางไกลผ่านดาวเทียมในภาพรวมในระดับมาก นักเรียนผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ภาษาไทย คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ทุกคน นักเรียนมีพฤติกรรมการเรียนรู้ในภาพรวมในระดับมาก นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ปกครอง มีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบในภาพรวมในระดับมากที่สุด

สำหรับงานวิจัยต่างประเทศ แรมนาเรน และ โมดิบา (Ramnarain & Modiba, 2013) ได้ทำการศึกษามิตรภาพ ความร่วมมือ และความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนด ต น เ อ ง (Critical Friendship, Collaboration and Trust as a Basis for Self-Determined Professional Development : A Case of Science Teaching) เป็นกระบวนการพัฒนาวิชาชีพ จากการรับรู้ของครูในการสะท้อนบทเรียนจากการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ โดยเป็นการ ประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง การมีส่วนร่วมของครูในการกำหนดกลยุทธ์ในการ พัฒนาวิชาชีพและส่งเสริมให้ครูกำหนดตนเองในการพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต บทเรียนและอภิปรายเชิงลึก รวมทั้งการสอบสวนและศึกษาความเข้าใจของครู ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาวิชาชีพครูจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแบบเสริมพลัง ผู้วิจัยได้ข้อค้น พบว่ามีการนำกระบวนการประเมินเสริมพลังไปใช้ในการพัฒนาที่หลากหลาย แต่โดยส่วนใหญ่ มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมิน แบบเสริมพลัง สำหรับบทบาทของผู้ประเมินสามารถบูรณาการเอาลักษณะของการประเมินแบบ เสริมพลังให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินได้ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การเป็นผู้นำที่ โค้ช การเป็นพี่เลี้ยง การอำนวยความสะดวก การให้การสนับสนุน การสร้างความกระจ่าง และการ ปลอ่ยให้มีอิสระในการกำหนดตนเอง ซึ่งกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้นล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ บุคลากรมีการพัฒนาสมรรถนะในการประเมินและการกำกับตนเอง จนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ได้ สำหรับการประเมินประสิทธิผลของการ ประเมินแบบเสริมพลังจะสามารถกระทำได้ทั้งการประเมินความก้าวหน้าและการประเมินสรุปรวม

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) กระบวนการวิจัยเริ่มด้วยการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (A Complete Need Assessment) ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Method Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อเติมเต็มหรือเพิ่มพูนความครบถ้วนสมบูรณ์ของผลการวิจัย แล้วนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง หลังจากนั้นผู้วิจัยนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Method Research) แบบแผนรองรับภายใน : รูปแบบการทดลองระยะเดียว วิธีการเชิงปริมาณเป็นวิธีการหลัก (One-Phase Embedded Design : Experimental Model by Quantitative Dominant) เพื่อศึกษาหาคำตอบต่างประเด็นกันในระยะเวลาเดียวกัน (Creswell & Clark, 2007 : รัชนี บัณฑิต. 2555) โดยผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพไปช่วยเพิ่มเติมความสมบูรณ์ของผลที่ได้จากวิธีการหลักเพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

**ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

**ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ขั้นตอนที่ 1 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**ระยะที่ 3 การประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ขั้นตอนที่ 1 ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

2.1 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

2.1.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ

2.1.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ

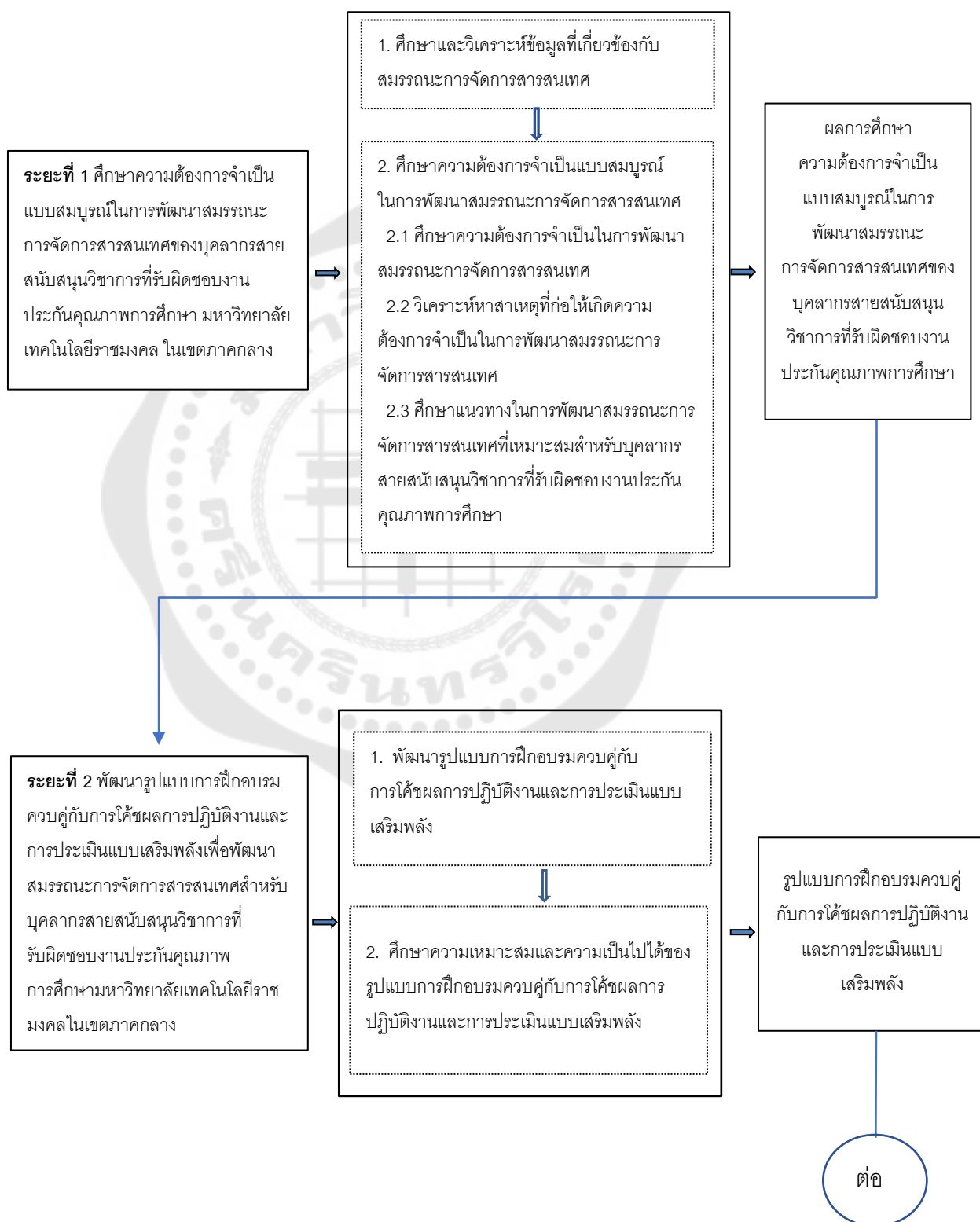
2.1.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

2.2 พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ

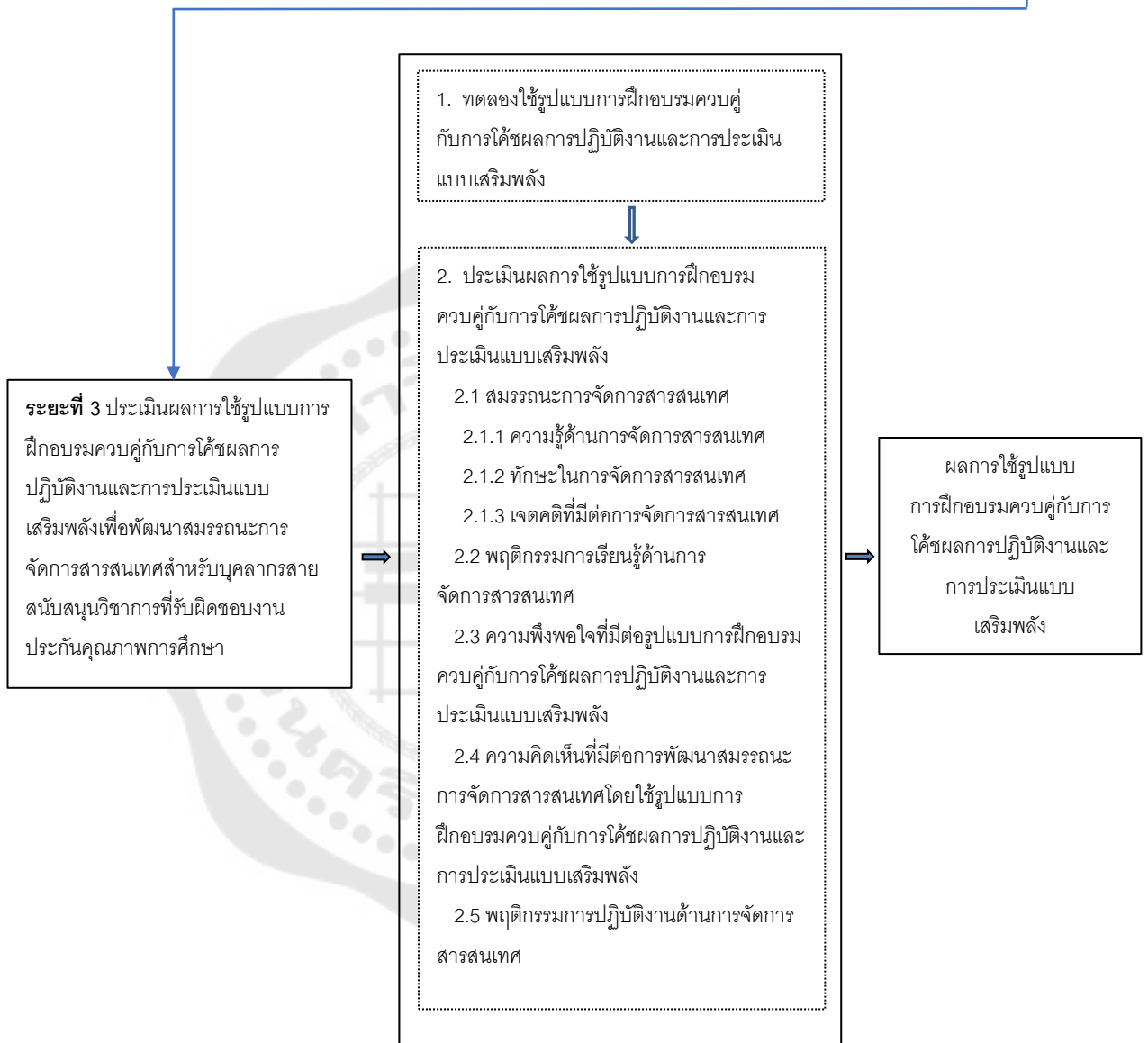
2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

2.4 ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

## 2.5 พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ



ต่อ



ภาพประกอบ 11 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

### การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

งานวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย หมายเลขรับรอง SWUEC/E/G-178/2562 ผู้วิจัยตระหนักถึงจริยธรรมในการวิจัยและให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลโดยตรง ผู้วิจัยจึงไม่ระบุอ้างอิงถึงบุคคลผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด และการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นการสรุปในภาพรวมเท่านั้น

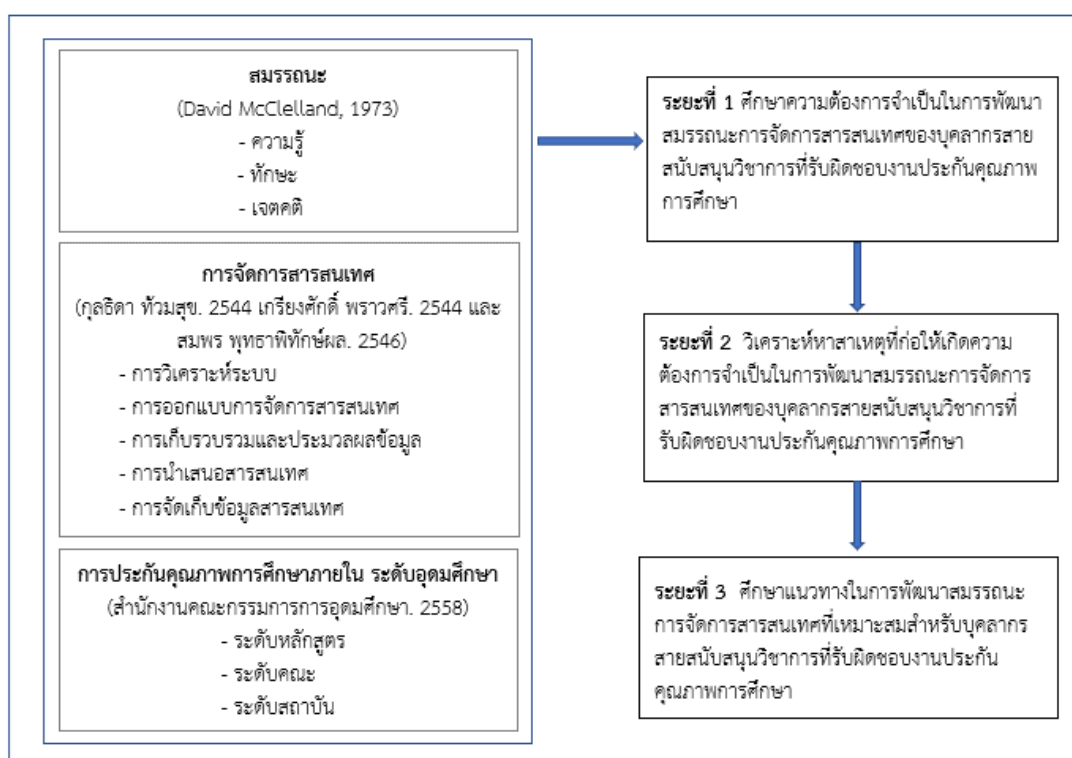
### ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยมีกระบวนการในการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ การจัดการสารสนเทศ และการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและเผยแพร่ในฐานข้อมูลวารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย (Thai Journals Online : ThaiJO) งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและเผยแพร่ในฐานข้อมูล ScienceDirect ซึ่งเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและเอกสารฉบับเต็ม (Full-Text) จากวารสารสำนักงานพิมพ์ในเครือ Elsevier เพื่อรวบรวมข้อมูลนำมาสังเคราะห์และกำหนดกรอบสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ตลอดจนนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการศึกษานำมาสร้างแบบสอบถามและประเด็นในการสัมภาษณ์

2) ศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (สุวิมล ว่องวานิช. 2550: 81-85) ผู้วิจัยเลือกใช้ “การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Method Research)” ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกัน

คุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 1

**ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (มทร.กรุงเทพ) 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (มทร.รัตนโกสินทร์) 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมนคลสุวรรณภูมิ (มทร.สุวรรณภูมิ) 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มทร.พระนคร) และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มทร.ธัญบุรี) จำนวนทั้งสิ้น 120 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล. 2561: 171-174 อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan. 1970) กำหนดขอบเขตของช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยจากการเปิดตาราง พบว่า ขนาดตัวอย่างที่พอเพียงสำหรับการศึกษาความต้องการจำเป็นเท่ากับ 92 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างอีกจำนวน 8 คน เพื่อป้องกันอัตราการขาดหายของตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนประชากรของแต่ละมหาวิทยาลัย ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	มหาวิทยาลัย	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพการศึกษา	
		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
		1	มทร.กรุงเทพ
2	มทร.รัตนโกสินทร์	25	21
3	มทร.สุวรรณภูมิ	27	22
4	มทร.พระนคร	25	21
5	มทร.ธัญบุรี	25	21
จำนวนรวมทั้งสิ้น		120	100

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบตอบสนองรายการคู่ (Dual Response) มีจำนวน 53 ข้อ จำแนกตามองค์ประกอบสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ คือ ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ 19 ข้อ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ 17 ข้อ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ 17 ข้อ โดยในแต่ละด้านได้มีการกำหนดคำถามตามกระบวนการจัดการสารสนเทศ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2) การออกแบบการจัดการสารสนเทศ 3) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล 4) การนำเสนอสารสนเทศ และ 5) การ

จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบเลือกตอบ (Alternative Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากร

ตอนที่ 2 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบตอบสนองรายการคู่ (Dual Response) แบ่งรายการสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบปลายเปิด



## ตัวอย่างแบบสอบถามสรณนะการจัดการสารสนเทศ

สรณนะการจัดการสารสนเทศ	ระดับสรณนะ ที่เป็นจริง					ระดับสรณนะ ที่คาดหวัง					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ											
1) การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา											
0.	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา										
00.	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ										
000.	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาเลือกใช้										

## การสร้างเครื่องมือวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสรณนะ การจัดการสารสนเทศ สรณนะการจัดการสารสนเทศ และการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด
- จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างโดยเขียนข้อคำถามของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด
- เสนอแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญา นิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญา  
นิพนธ์

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพความ  
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน นำข้อมูลที่ได้จาก  
ผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่  
ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ  
ที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาเขียนลงในตารางแล้ว  
หาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา โดยมีสูตรการคำนวณ (อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล.  
2561: 213-215) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$  คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปจึงยอมรับว่าแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมี  
ความเหมาะสมในการนำไปใช้ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2556: 97) โดยผลการตรวจสอบคุณภาพ  
เครื่องมือวิจัย พบว่า ข้อคำถามจำนวนทั้งหมด 47 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ ถือว่าผ่านเกณฑ์  
และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกข้อ (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) โดยผู้เชี่ยวชาญ  
เสนอแนะให้ปรับประเด็นคำถามที่กว้างและมีรายละเอียดมากด้วยการแยกเป็นข้อคำถามเพิ่ม  
ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยแยกประเด็นคำถามออกเป็นข้อย่อยใน  
บางประเด็น ได้ข้อคำถามทั้งหมด 53 ข้อ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญา  
นิพนธ์เพื่อตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบคุณภาพของ  
เครื่องมือวิจัย

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 15 คน เนื่องจากมีบริบทใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง และเป็นวิทยาเขตที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลาง

7. หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ครบถ้วนแล้ว ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของข้อคำถามเป็นรายข้อ โดยผู้วิจัยเลือกใช้สูตรสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยผลจากการหาค่าอำนาจจำแนก พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับ จำนวน 53 ข้อ มีค่าความสัมพันธ์ของแบบสอบถามรายข้อ (Corrected Item - Total Correlation) อยู่ระหว่าง 0.29-0.90 ถือว่าข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) สำหรับการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) มีค่าเท่ากับ 0.98 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัย ดังตาราง 3

8. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	0.291 – 0.874	0.955
ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	0.538 – 0.799	0.960
เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	0.421 – 0.909	0.963
ภาพรวม	0.291 – 0.909	0.985

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 100 ฉบับ โดยเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาดอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการในระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยไปขอความอนุเคราะห์ต่อหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้กับหัวหน้าหน่วยงานทราบพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้ไปปรับแบบสอบถามที่รวบรวมกลับมาด้วยตนเองต่อไป

3. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งผลจากการตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า เก็บ

รวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้จำนวนทั้งสิ้น 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด และทุกฉบับมีความสมบูรณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2 ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดย

1. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวัง แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงมากที่สุด/สภาพที่คาดหวังมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงมาก/สภาพที่คาดหวังมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงปานกลาง/สภาพที่คาดหวังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงน้อย/สภาพที่คาดหวังน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงน้อยที่สุด/สภาพที่คาดหวังน้อยที่สุด

2. หาผลต่างของสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังด้วยวิธีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Modified Priority Needs Index :  $PNI_{modified}$ ) โดยมีสูตรการคำนวณ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558: 279) ดังนี้

$$PNI_{modified} = (I - D) / D$$

I (Importance) หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง

D (Degree of Success) หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง

สำหรับการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นใช้วิธีการเรียงค่า  $PNI_{modified}$  จากมากไปหาน้อย โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ว่าค่า  $PNI_{modified}$  ที่มีค่ามากกว่า 0.30 แสดงว่ามีความต้องการจำเป็นสูงและต้องให้ความสำคัญในการพัฒนามากกว่าค่า  $PNI_{modified}$  ที่มีค่าน้อยกว่า

ตอนที่ 3 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

## ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

### ผู้ให้ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ โดยผู้วิจัยพิจารณาความเหมาะสม โอกาสในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้ให้ข้อมูลหลักต้องเป็นผู้ที่มีความสมัครใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยจึงเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบบมีจุดมุ่งหมาย จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารที่กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับคณะ จำนวน 3 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับคณะ ที่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับประเด็นคำถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นคำถามอย่างคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย และมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลักก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยแบบสัมภาษณ์มีลักษณะของแนวคำถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคำถามที่มุ่งเน้นการศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล การสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายและมีอิสระในการให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 แนวคำถามที่กล่าวถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูล ทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันและอุปสรรคปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แนวคำถามที่ลงลึกประเด็นสำคัญตามความมุ่งหมายของการวิจัย คือ การหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### ตัวอย่างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

0. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศในงานประกันคุณภาพการศึกษาคืออะไร

00. นอกเหนือจากสาเหตุที่ท่านได้กล่าวไว้แล้วท่านคิดว่ายังมีปัจจัยอื่นใดอีกบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศในงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงไปยังผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยเบื้องต้นชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างไม่เป็นทางการพร้อมมีการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าพบ โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2563

2. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปเป็นหลักฐานประกอบการขอเข้าสัมภาษณ์

3. นำหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยื่นให้กับผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเองตามที่นัดหมายในเบื้องต้น พร้อมทั้งชี้แจงประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามระยะที่ได้ตกลงร่วมกัน โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาทีต่อคน

4. ก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ โดยในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมุ่งเน้นการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้ข้อมูลอย่างอิสระและเพื่อให้ได้ข้อมูลตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน

5. เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นคำถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะมีการสะท้อนผลและทวนซ้ำประเด็นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งชวนคิดและชวนคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อยืดเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่ขาดหายไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยถอดเสียงบันทึกจากการบันทึกเสียงสัมภาษณ์และลดทอนข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่เก็บมามีจำนวนมากเกินไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นจะหยุดก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ได้เริ่มมีความซ้ำซ้อนหรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา (Lincon & Guba, 1985) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลแล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา**

### ผู้ให้ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้วิจัยพิจารณาความเหมาะสมโอกาสในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลหลักต้องเป็นผู้ที่มีความสมัครใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยจึงเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) แบบมีจุดมุ่งหมายจำนวนทั้งสิ้น 3 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี และเพื่อความหลากหลายของข้อมูลผู้วิจัยจึงเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ด้านการเป็นกระบวนกรอิสระจำนวน 1 คน ใค้ชมืออาชีพ จำนวน 1 คน และนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลหน่วยงานภาคเอกชนจำนวน 1 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับประเด็นคำถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นคำถามอย่างคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย และมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลักก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยแบบสัมภาษณ์มีลักษณะของแนวคำถามที่มุ่งเน้นศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา

### ตัวอย่างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

0. ในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรตามสายงานวิชาชีพ ควรต้องดำเนินการพัฒนาประเด็นใดก่อนระหว่างความรู้ ทักษะ และเจตคติ และเพราะเหตุใดจึงลำดับความสำคัญเช่นนั้น

00. วิธีการหรือแนวทางที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้พัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรเป็นอย่างไร

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงไปยังผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยเบื้องต้นชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างไม่เป็นทางการพร้อมทั้งขอกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าพบ โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 คน ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมกราคม 2563

2. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปเป็นหลักฐานประกอบการขอเข้าสัมภาษณ์

3. นำหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยื่นให้กับผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเองตามที่นัดหมายในเบื้องต้น พร้อมทั้งชี้แจงประเด็นคำถามในการ

สัมภาษณ์ และดำเนินการสัมภาษณ์ตามระยะที่ได้ตกลงร่วมกัน โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ประมาณ 45 นาทีต่อคน

4. ก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตฉบับบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ โดยในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมุ่งเน้นการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้ข้อมูลอย่างอิสระและเพื่อให้ได้ข้อมูลตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน

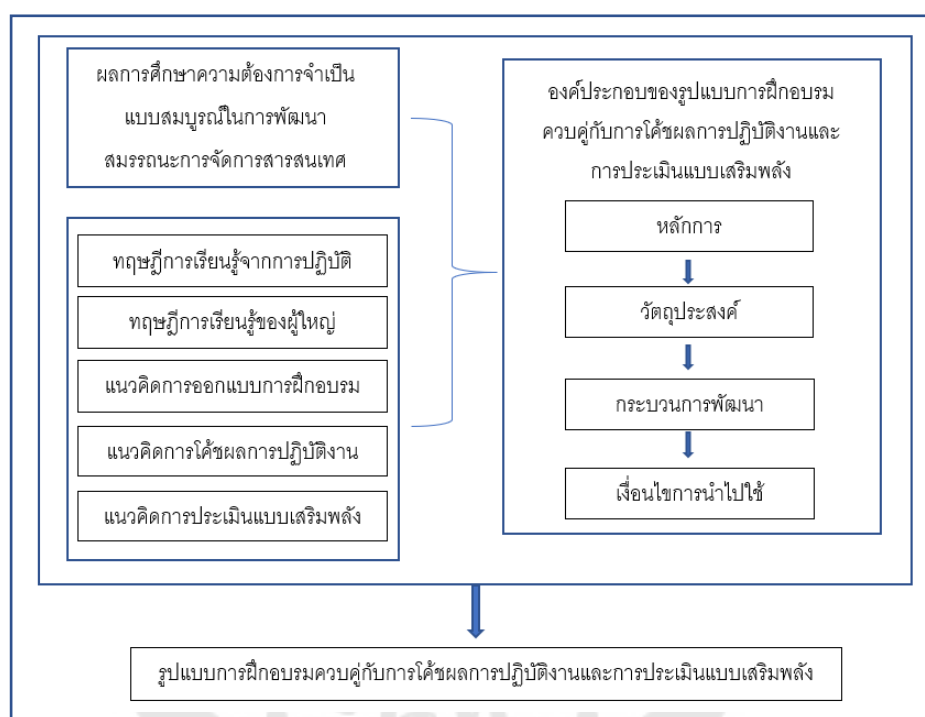
5. เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นคำถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะมีการสะท้อนผลและทวนซ้ำประเด็นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งชวนคิดและชวนคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อยืดเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่ขาดหายไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยถอดเสียงบันทึกจากการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และทำการลดทอนข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่เก็บมามีจำนวนมากเกินไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นจะหยุดก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ได้เริ่มมีความซ้ำซ้อนหรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา (Lincoln & Guba, 1985) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 2

**ขั้นตอนที่ 1 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง**

ผู้วิจัยนำผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวคิดการออกแบบการฝึกอบรม แนวคิดการได้ผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง รวมทั้งนำผลที่ได้จากการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยองค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริม

พลัง ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการพัฒนา และ 4) เงื่อนไขการนำไปใช้

## **ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง**

ผู้วิจัยนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ตามองค์ประกอบของรูปแบบ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

### **ผู้ให้ข้อมูล**

ผู้ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวนด้านละ 1 คน

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

### **การสร้างเครื่องมือวิจัย**

1. ผู้วิจัยจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังฉบับร่าง โดยเขียนข้อความของแบบประเมินความคิดเห็นให้สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวัด

2. เสนอแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความ ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ

3. ปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณา 1) ด้านความเหมาะสม (Propriety) เป็นการพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีความเหมาะสมและสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของรูปแบบได้ และ 2) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) เป็นการพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบ

เสริมพลัง มีความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ  
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

### ตัวอย่างแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน		ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0.	แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ										
00.	การประยุกต์ใช้ทฤษฎี หลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ										
000.	หลักการของรูปแบบ										

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้เชี่ยวชาญสังกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

2. ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญพร้อม (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

3. เมื่อเก็บรวบรวมแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกลับมาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินความคิดเห็นก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ดำเนินการโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความเหมาะสมและความเป็นไปได้ แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด / มีความเป็นไปได้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก / มีความเป็นไปได้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง / มีความเป็นไปได้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย / มีความเป็นไปได้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด / มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการยอมรับค่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับ 3.51 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้

4. ผู้วิจัยปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอรูปแบบฉบับสมบูรณ์ต่อคณะกรรมการปริญญาโทเพื่อพิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างและประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

**ระยะที่ 3 ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ผู้วิจัยนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามวิธีวิทยาการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) แบบแผนรองรับภายใน : รูปแบบการทดลองระยะเดียว วิธีการเชิงปริมาณเป็นวิธีการหลัก (One-Phase Embedded Design : Experimental Model by Quantitative Dominant) เพื่อทำการศึกษาคำตอบต่างประเด็นกันในระยะเวลาเดียวกัน (Creswell & Clark. 2007 : รัตนะ บัวสนธ์. 2555) โดยผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพไปช่วยเพิ่มเติมความสมบูรณ์ของผลที่ได้จากวิธีการเชิงปริมาณ

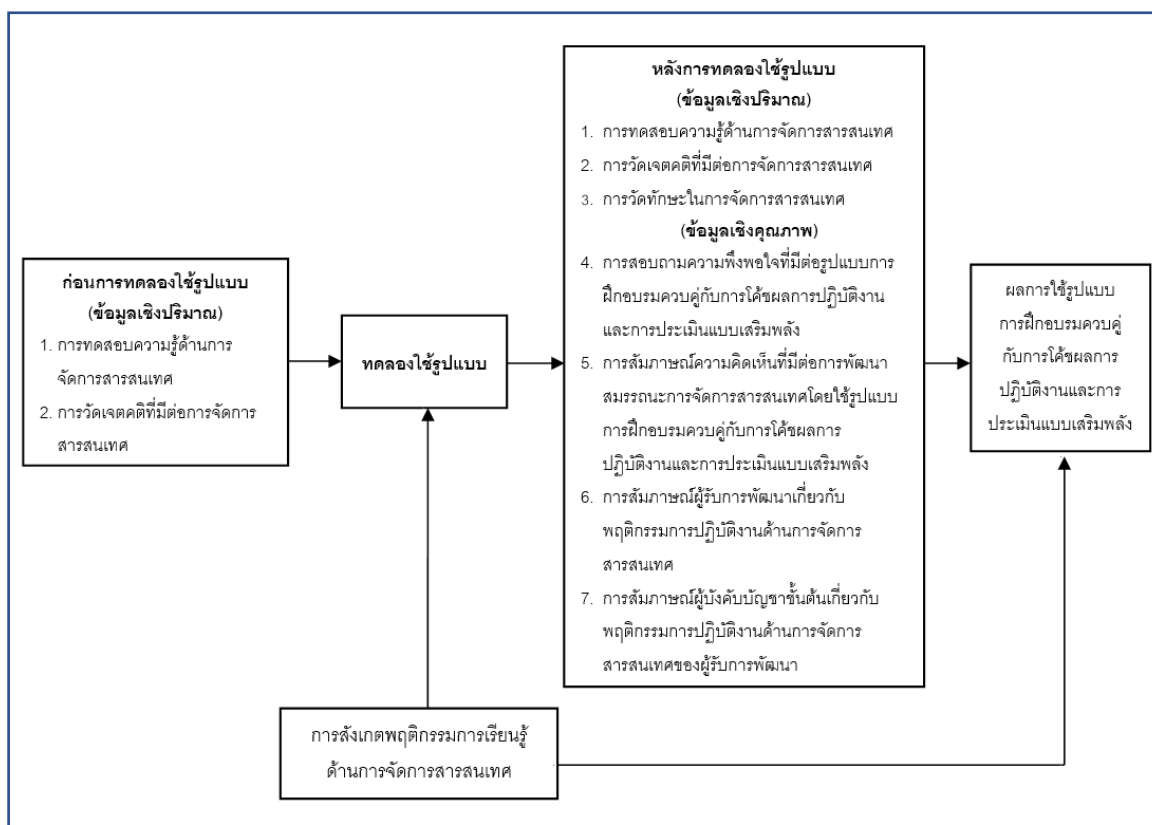
สำหรับการวัดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ เป็นการวัดก่อนและหลังการทดลอง ใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือฉบับเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบผล และใช้สถิติการทดสอบค่าที่แบบไม่อิสระ (T-test for Dependent Sample) ส่วนการวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศเป็นการวัดหลังการทดลองใช้รูปแบบโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นการล่วงหน้า ทั้งนี้ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินผลการฝึกอบรมตามแนวคิดของโดนัลด์ แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick) ในการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ดังนี้

ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ประยุกต์ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการพัฒนาลงทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และใช้ในการประเมินความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนามีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ประยุกต์ใช้ในการประเมินสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนารวมด้วย ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ โดยวัดก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง สำหรับทักษะในการจัดการสารสนเทศทำการวัดหลังการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และใช้ในการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ระดับที่ 3 การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ใช้ในการประเมินพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาลงทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังและกลับไปปฏิบัติงานแล้วไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

รายละเอียดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 กรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 3

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 คน ซึ่งด้วยข้อจำกัดด้านความต่อเนื่องของกระบวนการเรียนรู้และการติดตามผล ข้อจำกัดด้านเวลาที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับอนุญาตให้เข้ารับการพัฒนาตามกระบวนการของรูปแบบ และข้อจำกัดการลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 1 ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เป็นตัวแทนจากคณะ/วิทยาลัยในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
4. มีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะเข้ารับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
5. สามารถเข้าร่วมกระบวนการได้ตลอดระยะเวลาของการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

### **ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา**

ในการศึกษาผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 7 ฉบับ คือ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ 2) แบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศ 3) แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ 4) แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ 5) แบบประเมินความพึงพอใจ 6) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น และ 7) แบบสัมภาษณ์พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### **ฉบับที่ 1 แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ**

##### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ลักษณะของแบบทดสอบความรู้เป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) แบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก และให้เลือกตอบข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โดยข้อคำถามมีทั้งหมด จำนวน 23 ข้อ

##### **การสร้างเครื่องมือวิจัย**

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด
2. จัดทำแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศฉบับร่างโดยเขียนข้อคำถามของแบบทดสอบให้มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด

3. เสนอแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ

4. นำแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบทดสอบ นำผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปจึงยอมรับว่าแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย พบว่า แบบทดสอบทั้งหมด 23 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแบบทดสอบ คือ ข้อสอบในบางข้อค่อนข้างยากและตัวเลือกตอบไม่ชัดเจนจึงควรปรับให้มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามข้อเสนอแนะโดยปรับประเด็นคำถามและตัวเลือกตอบให้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

5. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ จำนวน 15 คน ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง และเป็นวิทยาเขตที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลาง

6. หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่ได้จากการทดลองใช้ครบถ้วนแล้ว ได้ดำเนินการนำแบบทดสอบมาหาค่าความยาก (Index of Difficulty) ของข้อคำถามในแบบทดสอบ โดยหาได้จากสัดส่วนของจำนวนคนที่ตอบแบบทดสอบข้อนั้นได้ถูกต้องต่อจำนวนผู้ตอบแบบทดสอบทั้งหมด โดยผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความ

ยากอยู่ระหว่าง 0.20 - 0.80 จึงจะถือว่าเป็นข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยจากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าความยากอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.80 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) พร้อมทั้งมีการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของข้อคำถามเป็นรายข้อ โดยผู้วิจัยเลือกใช้สูตรสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยจากผลการหาค่าอำนาจจำแนก พบว่า ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.20 – 0.80 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) สำหรับการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) กำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป โดยจากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.86 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) ซึ่งถือว่าสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

7. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศฉบับสมบูรณ์และนำแบบทดสอบไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### **ตัวอย่างแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ**

0. กระบวนการใดสำคัญที่สุดสำหรับการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

- ก. กำหนดรูปแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา
- ข. กำหนดรูปแบบให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้
- ค. สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำมาออกแบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
- ง. กำหนดรายละเอียดวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้สอดคล้องกับองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยนำแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับการพัฒนา ก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นรายบุคคล โดยแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบเป็นแบบทดสอบฉบับเดียวกัน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 0 และ 1 คะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 23 คะแนน แบ่งตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 0-6 คะแนน หมายถึง มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย
- 7-12 คะแนน หมายถึง มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง
- 13-18 คะแนน หมายถึง มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับดี
- 19-23 คะแนน หมายถึง มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศในระดับดีที่สดุ

### ฉบับที่ 2 แบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศ ลักษณะเครื่องมือเป็นคะแนนรูบรีค (Scoring Rubrics) 3 ระดับ โดยเป็นการวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศครบตามองค์ประกอบของกระบวนการจัดการสารสนเทศ

#### การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านทักษะในการจัดการสารสนเทศ เพื่อสร้างแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศและเกณฑ์การให้คะแนนตามรายการประเมินที่กำหนดในใบงาน
2. จัดทำแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศฉบับร่างโดยเขียนรายการประเมินให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์การให้คะแนนที่ต้องการวัด
3. เสนอแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท
5. นำแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบประเมิน
6. นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง รายการประเมินมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การให้คะแนนที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินว่ารายการประเมินมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การให้คะแนนที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง รายการประเมินมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การให้คะแนนที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงยอมรับว่าแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยผลจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยพบว่า ค่า IOC เท่ากับ 0.80-1.00 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

7. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศฉบับสมบูรณ์และนำแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### ตัวอย่างคำถามและเกณฑ์การประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศ

0. ท่านมีแนวทางในการออกแบบการจัดการสารสนเทศให้แสดงถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้อย่างไร (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
0. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้ พร้อมทั้งมีการกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตลอดจนมีการระบุกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการจัดการสารสนเทศได้อย่างชัดเจน	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้ พร้อมทั้งมีการกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับการพัฒนาหลังจากทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นรายบุคคล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคะแนน 3 ระดับ คือ ระดับดี ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

0-5 คะแนน หมายถึง ทักษะในการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย

6-10 คะแนน หมายถึง ทักษะในการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

11-15 คะแนน หมายถึง ทักษะในการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับดี

สำหรับแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศ ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อมูลการจัดการสารสนเทศตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ องค์กรประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีตัวบ่งชี้ครบทั้ง 3 ชนิดตัวบ่งชี้ คือ บัณฑิตนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ หนึ่ง ด้วยข้อจำกัดห้วงเวลาในการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-19 วิทยากรฝึกอบรมจึงเป็นผู้ประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศแต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ วิทยากรดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรดุริยางค์บัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มาแล้วไม่น้อยกว่า 20 ปี นอกจากนั้นยังเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาที่ขึ้นทะเบียนของ สกอ. และ สมศ. อดีตเคยเป็นผู้บริหารระดับกองและสถาบันที่กำกับดูแลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และปัจจุบันดำรงตำแหน่งคณบดี มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จึงนับได้ว่าวิทยากรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงทั้งด้านการเรียนการสอน การบริหาร การประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา

### ฉบับที่ 3 แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ มีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ โดยข้อคำถามทางลบจะมีกระบวนการละ 1-2 ข้อ และเป็นการวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศครบตามองค์ประกอบของกระบวนการจัดการสารสนเทศ

#### การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด
2. จัดทำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศฉบับร่างโดยเขียนข้อคำถามของแบบวัดให้มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรที่ต้องการวัด
3. เสนอแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท
5. นำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ครบถ้วนของประเด็นคำถาม
6. นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงยอมรับว่าแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยพบว่า ค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

7. ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงาน

ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ ภูวนารถ จำนวน 15 คน ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาค กลาง และเป็นวิทยาเขตที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลาง

8. หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ได้ จากการทดลองใช้ครบถ้วนแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยการหาค่า อำนาจจำแนก (Discrimination) ของข้อคำถามเป็นรายข้อ โดยผู้วิจัยใช้สูตรสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยจากผลการหาค่าอำนาจจำแนก พบว่า ค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง 0.26 – 0.89 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง) สำหรับการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด เจตคติที่จัดขึ้นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Method) กำหนด เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป โดยจากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

9. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศฉบับสมบูรณ์ และนำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

**ตัวอย่างแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ**

ประเด็นคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	ฉัน <b>เข้าใจ</b> ว่าการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้ในแต่ละตัวบ่งชี้ จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานประสบความสำเร็จ					
00.	ฉัน <b>พยายาม</b> เตือนตัวเองอยู่เสมอว่าการออกแบบกระบวนการและการกำหนดระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจนจะทำให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
000.	ฉัน <b>ไม่แน่ใจ</b> ว่าการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยให้การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลมีความรวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น					

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยนำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับการพัฒนา ก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นรายบุคคล โดยแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบเป็นแบบวัดเจตคติฉบับเดียวกัน

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103) ดังนี้  
 ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับดีที่**สูงสุด**  
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับดี  
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับ**ปานกลาง**  
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับ**น้อย**  
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับ**น้อยที่สุด**

## ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ โดยมีการกำหนดรายการพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเอาไว้คร่าวๆ เป็นการล่วงหน้า เพื่อจดบันทึกพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่สังเกตได้

### การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาและกำหนดจุดมุ่งหมายของการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ
2. ออกแบบและจัดทำแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม
3. ปรับปรุงแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลักก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ตัวอย่างแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... น. สถานที่.....

ผู้ถูกสังเกต.....

รายการพฤติกรรม

0. ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ

.....  
.....

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับการพัฒนานี้ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นธรรมชาติ ผู้วิจัยจะไม่มีการแจ้งให้ผู้รับการพัฒนายทราบเป็นการล่วงหน้าว่าจะมีการสังเกตพฤติกรรม และผู้วิจัยจะเลือกสังเกตเฉพาะพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเท่านั้น

โดยเป็นการสังเกตทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้ยืนยันผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกการสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยรวบรวมบันทึกการสังเกตพฤติกรรมและทำการลดทอนข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่เก็บมามีจำนวนมากเกินไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นจะหยุดก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ได้เริ่มมีความซ้ำซ้อนหรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง**

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

### การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบการประเมินปฏิริยาตอบสนอง การโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง
2. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังฉบับร่าง โดยเขียนข้อคำถามของประเมินให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด
3. เสนอแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังฉบับร่างต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้ และการจัดรูปแบบ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการการประเมินแบบเสริมพลังตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท

5. นำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการการประเมินแบบเสริมพลังที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบประเมิน นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเป็นรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 หมายถึง ข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงยอมรับแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการการประเมินแบบเสริมพลังที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย พบว่าข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ (รายละเอียดดังภาคผนวก ง)

6. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการการประเมินแบบเสริมพลังฉบับสมบูรณ์และนำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบ					
รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
0. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ					
0.0 ใช้เป็นตัวแบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับคณะ					
00. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนา					
00.0 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน					
00.00 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี					

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ช ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้รับการพัฒนาหลัง ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เป็นรายบุคคล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545: 103) ดังนี้  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ขั้นตอนที่ 4 ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง**  
**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณ คือแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับประเด็นคำถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

**การสร้างเครื่องมือวิจัย**

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นคำถามอย่างคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลักเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย และมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**ตัวอย่างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์**

0. หลังจากที่ท่านทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศแล้วท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

00. ท่านคิดว่าการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังแตกต่างจากการพัฒนาโดยใช้รูปแบบอื่นๆ หรือไม่และอย่างไร

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงไปยังผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ซ้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยเบื้องต้นชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างไม่เป็นทางการ พร้อมกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าพบ โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาทำการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนา จำนวน 5 คน ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2563

2. ก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ โดยในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมุ่งเน้นการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้ข้อมูลอย่างอิสระและได้ข้อมูลตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน

3. เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นคำถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะมีการสะท้อนผลและทวนซ้ำประเด็นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งชวนคิดและชวนคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อยืดเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่ขาดหายไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยถอดเสียงบันทึกจากการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และทำการลดทอนข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่เก็บมามีจำนวนมากเกินไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นจะหยุดก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ได้เริ่มมีความซ้ำซ้อนหรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 5 ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา**

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณ คือแบบสัมภาษณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปรับประเด็นคำถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

### **การสร้างเครื่องมือวิจัย**

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์โดยกำหนดประเด็นคำถามอย่างคร่าวๆ ไว้ล่วงหน้า หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย และมีการปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

### ตัวอย่างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนา

0. หลังจากที่ท่านเข้ารับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังไปแล้ว การปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาของท่านเป็นอย่างไรบ้าง

00. ท่านคิดว่าพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของท่านที่เป็นอยู่ในขณะนี้จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตของท่านหรือไม่และอย่างไร

### ตัวอย่างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

0. หลังจากที่คุณรับการพัฒนาผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศแล้ว ท่านเห็นว่าผู้รับพัฒนา มีการพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศเป็นอย่างไรบ้าง

00. มีคุณลักษณะใดบ้างที่ผู้รับพัฒนาแสดงออกให้ท่านเห็นถึงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงไปยังผู้รับพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปแล้วไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ โดยเบื้องต้นผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์อย่างไม่เป็นทางการ พร้อมกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเข้าพบ โดยผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาทำการสัมภาษณ์ผู้รับพัฒนา จำนวน 5 คน ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2563 ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวันและเวลาในการสัมภาษณ์ผู้รับพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นแตกต่างกัน

2. ก่อนเริ่มเข้าสู่กระบวนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขออนุญาตฉบับที่กและฉบับที่กเสียงสัมภาษณ์ โดยในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมุ่งเน้นการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้ข้อมูลอย่างอิสระและได้ข้อมูลตามประเด็นคำถามอย่างครบถ้วน

3. เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นคำถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะมีการสะท้อนผลและทวนซ้ำประเด็นที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งชวนคิดและชวนคุยในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อยืดเวลาให้ผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่ขาดหายไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยถอดเสียงบันทึกจากการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ และทำการลดทอนข้อมูลเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่เก็บมามีจำนวนมากเกินไป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้นจะหยุดก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ได้เริ่มมีความซ้ำซ้อนหรือไม่มีข้อมูลใหม่เข้ามา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปทำการตรวจสอบเพื่อค้นหาข้อความสำคัญ (Significant Statement) จากนั้นนำมาจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูล แล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นข้อค้นพบ (Themes) ตลอดจนหาจุดเน้นที่โดดเด่นและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

### สรุปแผนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปด้วยความครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดแผนการดำเนินการวิจัยในแต่ละระยะ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงแผนการดำเนินการวิจัย

ประเด็นย่อย	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ	การเก็บ รวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
<b>ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง</b>				
1.1 ความต้องการ จำเป็นในการพัฒนา สมรรถนะการจัดการ สารสนเทศของบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ ที่รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษา	<b>ประชากร: 120 คน</b> บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ในเขตภาคกลาง	แบบสอบถาม สมรรถนะการ จัดการ สารสนเทศ	การตอบ แบบสอบถาม	PNI <sub>modified</sub>
	5 แห่ง			

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นย่อย	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ	การเก็บ รวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
	<p>กลุ่มตัวอย่าง: 92 คน</p> <p>บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล ในเขตภาคกลาง จำนวน 5 แห่ง</p>			
1.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ ที่ก่อให้เกิดความ ต้องการจำเป็นในการ พัฒนาสมรรถนะการ จัดการสารสนเทศของ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพ การศึกษา	<p><b>ผู้ให้ข้อมูล : 10 คน</b></p> <p>1. ผู้บริหารที่กำกับดูแลงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ จำนวน 3 คน</p> <p>2. บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการ ศึกษาภายใน ระดับ คณะ จำนวน 7 คน</p>	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์	การวิเคราะห์ เนื้อหา
1.3 ศึกษาแนวทาง ในการพัฒนาสมรรถนะ การจัดการสารสนเทศที่ เหมาะสมสำหรับ บุคลากรที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพ การศึกษา	<p><b>ผู้ให้ข้อมูล: 3 คน</b></p> <p>ผู้เชี่ยวชาญที่มี ประสบการณ์ในการพัฒนา องค์กรและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน</p>	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์	การวิเคราะห์ เนื้อหา

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นย่อย	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ	การเก็บ รวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
<p>ระยะที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรบควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง</p>				
2.1 พัฒนารูปแบบการฝึกอบรบควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง	ศึกษาแนวคิด หลักการ องค์ประกอบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรบควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง			
2.2 ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรบควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง	<p><b>ผู้ให้ข้อมูล: 5 คน</b></p> <p>1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ</p> <p>2. ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน</p> <p>2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล</p> <p>4. ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p>	<p>แบบประเมิน</p> <p>ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>การประเมิน</p> <p>ความคิดเห็นด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้</p>	<p>ค่าเฉลี่ย</p> <p>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</p> <p>โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นย่อย	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ	การเก็บรวบรวม ข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
ระยะที่ 3 เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง				
3.1 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ				
3.1.1 ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	ผู้รับการพัฒนา	แบบทดสอบความรู้	การทดสอบก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ	t-test for dependent sample
3.1.2 ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ผู้รับการพัฒนา	แบบวัดทักษะ	การวัดหลังการทดลองใช้รูปแบบโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้	t-test for one sample
3.1.3 เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	ผู้รับการพัฒนา	แบบวัดเจตคติ	การวัดก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ	t-test for dependent sample
3.2 พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	ผู้รับการพัฒนา	แบบบันทึกการสังเกตพฤติกรรม	การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการทดลองใช้รูปแบบ	การวิเคราะห์เนื้อหา
3.3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง	ผู้รับการพัฒนา	แบบสอบถามความพึงพอใจ	การสอบถามความพึงพอใจหลังการทดลองใช้รูปแบบ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นย่อย	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ	การเก็บ รวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
3.4 ความคิดเห็น ที่มีต่อการพัฒนา สมรรถนะการจัดการ สารสนเทศโดยใช้ รูปแบบการฝึกอบรม ควบคู่กับการโค้ช ผลการปฏิบัติงานและ การประเมินแบบ เสริมพลัง	ผู้รับการพัฒนา	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์ หลังการทดลองใช้ รูปแบบ	การวิเคราะห์ เนื้อหา
3.5 พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานด้านการ จัดการสารสนเทศ	ผู้รับการพัฒนา ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์ หลังการทดลองใช้ รูปแบบ ไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์	การวิเคราะห์ เนื้อหา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง 2) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง และ 3) ประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ระยะที่ 3 ผลการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

M	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
I	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง
D	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
PNI <sub>modified</sub>	แทน	ค่าดัชนี PNI แบบปรับปรุง
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ได้จากการคำนวณ

### ระยะที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (สุวิมล ว่องวานิช. 2550: 81-85) ใช้ “การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (Mixed Method Research)” ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ดังนี้

## ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความเห็นเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน โดยมีผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

### 1. ข้อมูลพื้นฐาน

-เพศ: ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.43 และร้อยละ 19.57

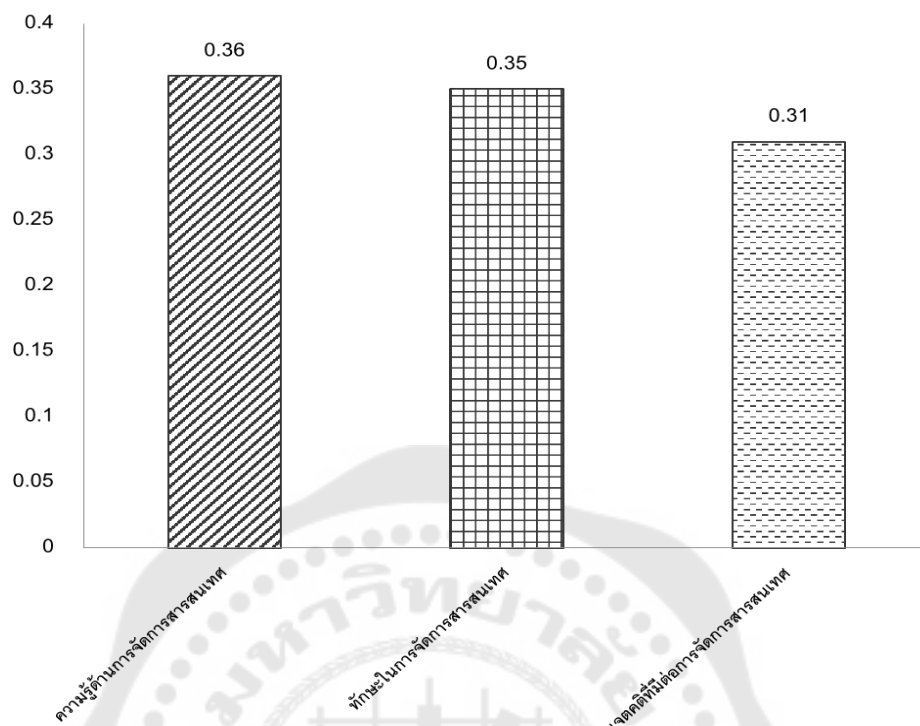
-อายุ: ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 53.26 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.91 และอายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.22 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.52 และอายุน้อยกว่า 25 ปี มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09

-วุฒิการศึกษา: ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 70.65 รองลงมามีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09

-ประเภทบุคลากร: ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 เป็นข้าราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43

### 2. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ จำแนกตามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ 3 ด้าน คือ 1) ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ 2) ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และ 3) เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ พบว่าสมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.31$ ) ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

สำหรับผลการประเมินสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศจำแนกตามกระบวนการจัดการสารสนเทศ พบว่า การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอสารสนเทศ จัดอยู่ใน 3 อันดับแรกของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ และเมื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านตามองค์ประกอบของสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ มีผลดังนี้

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการออกแบบการจัดการสารสนเทศและการนำเสนอสารสนเทศมากที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ( $PNI_{\text{modified}} = 0.38$ ) รองลงมาคือการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) และการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ )

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลมากที่สุด ( $PNI_{\text{modified}} = 0.38$ ) รองลงมาคือการออกแบบการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) การนำเสนอสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.32$ ) และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.31$ )

เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ : บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอสารสนเทศมากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น ( $PNI_{\text{modified}} = 0.32$ ) รองลงมาคือการวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.30$ ) และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.29$ ) ดังตาราง 5

ตาราง 5 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			$PNI_{\text{modified}}$	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ</b>								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.62	0.71	มาก	4.82	0.43	มากที่สุด	0.33	5
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.36	0.72	ปานกลาง	4.64	0.61	มากที่สุด	0.38	1
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.52	0.72	มาก	4.79	0.47	มากที่สุด	0.36	3
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.31	0.73	ปานกลาง	4.56	0.59	มากที่สุด	0.38	1
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.36	0.75	ปานกลาง	4.57	0.64	มากที่สุด	0.36	3
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.45</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.70</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.36</b>	<b>1</b>
<b>ทักษะในการจัดการสารสนเทศ</b>								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.48	0.74	ปานกลาง	4.58	0.63	มากที่สุด	0.32	4
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.26	0.72	ปานกลาง	4.44	0.73	มาก	0.36	2
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.24	0.70	ปานกลาง	4.46	0.74	มาก	0.38	1

ตาราง 5 (ต่อ)

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.36	0.76	ปานกลาง	4.47	0.67	มาก	0.33	3
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.43	0.74	ปานกลาง	4.49	0.67	มาก	0.31	5
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.35</b>	<b>0.74</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.49</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>	<b>0.34</b>	<b>2</b>
<b>เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ</b>								
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	3.52	0.72	มาก	4.57	0.68	มากที่สุด	0.30	4
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	3.47	0.75	ปานกลาง	4.60	0.59	มากที่สุด	0.32	1
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	3.69	0.75	มาก	4.88	0.36	มากที่สุด	0.32	1
4. การนำเสนอสารสนเทศ	3.73	0.66	มาก	4.92	0.30	มากที่สุด	0.32	1
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	3.84	0.71	มาก	4.96	0.20	มากที่สุด	0.29	5
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.66</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>	<b>4.80</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>0.31</b>	<b>3</b>

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศในภาพรวม พบว่า พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.22 – 0.45 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม (PNI<sub>modified</sub> = 0.45) รองลงมาคือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ (PNI<sub>modified</sub> = 0.44) และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ (PNI<sub>modified</sub> = 0.43) ดังตาราง 6

ตาราง 6 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศในภาพรวม

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สุดอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.43	0.73	ปานกลาง	4.98	0.15	มากที่สุด	0.45	1
2. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)	3.32	0.68	ปานกลาง	4.78	0.46	มากที่สุด	0.44	2
3. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)	3.22	0.74	ปานกลาง	4.59	0.65	มากที่สุด	0.43	3

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศรายด้านตามองค์ประกอบของการจัดการสารสนเทศ พบว่า

การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.22 - 0.41 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (PNI<sub>modified</sub> = 0.41) รองลงมาคือมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 2 ประเด็น คือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและจำเป็นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา (PNI<sub>modified</sub> = 0.43)

การออกแบบการจัดการสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 - 0.44 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ (PNI<sub>modified</sub> = 0.44) รองลงมาคือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ (PNI<sub>modified</sub> = 0.43) และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา (PNI<sub>modified</sub> = 0.36)

การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล: พิสัยของดัชนีนี้ความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.24 – 0.45 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.45$ ) รองลงมาคือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.40$ ) และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.37$ )

การนำเสนอสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีนี้ความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.35 – 0.40 ประเด็นที่มีความจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online ( $PNI_{\text{modified}} = 0.40$ ) รองลงมาคือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.38$ ) และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สื่อสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละประเภท ( $PNI_{\text{modified}} = 0.35$ )

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีนี้ความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.41 ประเด็นที่มีความจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อป้องกันการสูญหายและเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.41$ ) รองลงมาคือความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.38$ ) และความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.30$ ) ดังตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ รายด้าน

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา</b>								
1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	3.49	0.73	มาก	4.93	0.25	มากที่สุด	0.41	1
2. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	3.59	0.80	มาก	4.96	0.21	มากที่สุด	0.38	2
3. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาเลือกใช้	3.67	0.70	มาก	4.71	0.52	มากที่สุด	0.28	4
4. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและความสัมพันธ์ของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	3.84	0.60	มาก	4.67	0.56	มากที่สุด	0.22	5
5. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและจำเป็นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.51	0.69	มาก	4.84	0.43	มากที่สุด	0.38	2

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การออกแบบการจัดการสารสนเทศ</b>								
6. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้	3.32	0.68	ปานกลาง	4.78	0.46	มากที่สุด	0.44	1
7. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ	3.22	0.74	ปานกลาง	4.59	0.65	มากที่สุด	0.43	2
8. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพการศึกษา	3.47	0.76	ปานกลาง	4.71	0.58	มากที่สุด	0.36	3
9. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.45	0.69	ปานกลาง	4.49	0.69	มาก	0.30	4
<b>การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล</b>								
10. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบ	3.61	0.69	มาก	4.48	0.64	มาก	0.24	4
11. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล	3.40	0.74	ปานกลาง	4.76	0.48	มากที่สุด	0.40	2
12. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม	3.43	0.73	ปานกลาง	4.98	0.15	มากที่สุด	0.45	1
13. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ	3.62	0.69	มาก	4.96	0.25	มากที่สุด	0.37	3

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การนำเสนอสารสนเทศ</b>								
14. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	3.20	0.74	ปานกลาง	4.43	0.70	มาก	0.38	2
15. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละประเภท	3.41	0.67	ปานกลาง	4.60	0.51	มากที่สุด	0.35	3
16. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online	3.32	0.75	ปานกลาง	4.64	0.53	มากที่สุด	0.40	1
<b>การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ</b>								
17. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษา	3.55	0.75	มาก	4.61	0.61	มากที่สุด	0.30	3
18. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อป้องกันการสูญหายและเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ	3.22	0.72	ปานกลาง	4.54	0.67	มากที่สุด	0.41	1
19. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.30	0.75	ปานกลาง	4.57	0.65	มากที่สุด	0.38	2

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศในภาพรวม พบว่า พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.29 – 0.40 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ (PNI<sub>modified</sub> = 0.40) รองลงมาคือการกำหนดรายการ

เครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อแสดงผลลัพธ์ในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.39$ ) และการจำแนกรายการข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.37$ ) ดังตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศ ในภาพรวม

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่คาดหวัง			$PNI_{\text{modified}}$	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
1. ออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)	3.12	0.75	ปานกลาง	4.38	0.84	มาก	0.40	1
2. กำหนดรายการเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อแสดงผลลัพธ์ในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.25	0.71	ปานกลาง	4.52	0.69	มากที่สุด	0.39	2
3. จำแนกรายการข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.23	0.68	ปานกลาง	4.42	0.73	มาก	0.37	3

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศรายด้านตามองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ พบว่า

การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.29 - 0.36 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กำหนดรายการกิจกรรมและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผน และปฏิทินการ

ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) รองลงมาคือมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 2 ประเด็น คือ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และจำแนกองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.29$ )

การออกแบบการจัดการสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.32 - 0.40 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.40$ ) รองลงมาคือกำหนดกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศและเชื่อมโยงกับปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.37$ ) และระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.32$ )

การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.35 - 0.39 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กำหนดรายการเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อแสดงผลพอร์ทในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.39$ ) รองลงมาคือจำแนกรายการข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.37$ ) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยมือหรือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อแสดงผลพอร์ทออกมาในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ ตาราง รายงาน หรือกราฟแสดงแนวโน้ม ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ )

การนำเสนอสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 - 0.36 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ นำเสนอสารสนเทศที่รวบรวมไว้ได้อย่างกระชับ ตรงตามความหมาย และสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอของแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) รองลงมาคือจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) และจำแนกข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม อาทิ จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร จัดเข้าแฟ้มเอกสาร หรือจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.32$ )

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.32 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ สร้างระบบการอัปเดตข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศในระบบฐานข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ( $PNI_{\text{modified}} = 0.32$ ) รองลงมาคือกำหนดแนวทางหรือมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการสูญหายของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ( $PNI_{\text{modified}} = 0.30$ ) ดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศ รายด้าน

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			$PNI_{\text{modified}}$	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา</b>								
1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	3.51	0.62	มาก	4.53	0.69	มากที่สุด	0.29	2
2. จำแนกองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	3.51	0.76	มาก	4.54	0.67	มากที่สุด	0.29	2
3. กำหนดรายการกิจกรรมและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	3.41	0.81	ปานกลาง	4.65	0.52	มากที่สุด	0.36	1
<b>การออกแบบการจัดการสารสนเทศ</b>								
4. ระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	3.39	0.71	ปานกลาง	4.48	0.69	มาก	0.32	3

ตาราง 9 (ต่อ)

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
5. กำหนดกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศและเชื่อมโยงกับปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	3.26	0.68	ปานกลาง	4.47	0.67	มาก	0.37	2
6. ออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	3.12	0.75	ปานกลาง	4.38	0.84	มาก	0.40	1
<b>การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล</b>								
7. กำหนดข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูล ผู้รับผิดชอบข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูล หรือสารสนเทศทั้งจากผู้รับผิดชอบข้อมูล และจากระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษา	3.29	0.66	ปานกลาง	4.43	0.77	มาก	0.35	4
8. จำแนกรายการข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3.23	0.68	ปานกลาง	4.42	0.73	มาก	0.37	2
9. กำหนดรายการเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศ เพื่อแสดงผลพธ์ในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้	3.25	0.71	ปานกลาง	4.52	0.69	มากที่สุด	0.39	1
10. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยมือหรือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อแสดงผลพธ์ออกมาในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ ตาราง รายงาน หรือกราฟ แสดงแนวโน้ม	3.27	0.81	ปานกลาง	4.45	0.76	มาก	0.36	3

ตาราง 9 (ต่อ)

ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การนำเสนอสารสนเทศ</b>								
11. นำเสนอสารสนเทศที่รวบรวมไว้ได้ อย่างกระชับ ตรงตามความหมาย และ สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอของ แต่ละตัวบ่งชี้	3.28	0.65	ปาน กลาง	4.46	0.65	มาก	0.36	1
12. เลือกใช้รูปแบบในการนำเสนอ สารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการใช้ สารสนเทศ	3.34	0.77	ปาน กลาง	4.41	0.70	มาก	0.32	3
13. จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อนำเสนอ สารสนเทศให้สอดคล้องกับการเขียน รายงานการประเมินตนเองประจำปี	3.32	0.77	ปาน กลาง	4.45	0.72	มาก	0.34	2
14. รายงานผลการดำเนินงานในระบบ ฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา (CHE QA Online)	3.51	0.82	มาก	4.57	0.62	มากที่สุด	0.30	4
15. จำแนกข้อมูลและสารสนเทศตาม องค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบ ที่เหมาะสม อาทิ จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร จัดเข้าแฟ้มเอกสาร หรือจัดเก็บในรูปแบบ ของไฟล์คอมพิวเตอร์	3.52	0.73	มาก	4.58	0.60	มากที่สุด	0.30	4
<b>การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ</b>								
16. กำหนดแนวทางหรือมาตรการป้องกัน ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการสูญหายของ ข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจ เกิดขึ้น	3.45	0.73	ปาน กลาง	4.48	0.65	มาก	0.30	2
17. สร้างระบบการอัปเดตข้อมูลและ สารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลและ สารสนเทศในระบบฐานข้อมูลในระยะเวลา ที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อข้อมูลและ สารสนเทศที่มีอยู่เดิม	3.34	0.75	ปาน กลาง	4.41	0.76	มาก	0.32	1

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศในภาพรวม พบว่า พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.37 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รับผิดชอบต่อการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ( $PNI_{\text{modified}} = 0.37$ ) รองลงมาคือเชื่อมั่นว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปลความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) และอันดับ 3 มีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 4 ประเด็น คือ มุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย พยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี และเอาใจใส่ในการหามาตรการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ อาทิ มีการสำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) ดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ในภาพรวม

เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			$PNI_{\text{modified}}$	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
1. รับผิดชอบต่อการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)	3.36	0.75	ปานกลาง	4.60	0.59	มากที่สุด	0.37	1
2. เชื่อมั่นว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปลความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.66	0.82	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.36	2
3. มุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.63	0.72	มาก	4.85	0.44	มากที่สุด	0.34	3

ตาราง 10 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
4. พยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท (การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล)	3.70	0.71	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.34	3
5. กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี (การนำเสนอสารสนเทศ)	3.71	0.62	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.34	3
6. เอาใจใส่ในการหามาตรการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ อาทิ มีการสำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล (การนำเสนอสารสนเทศ)	3.70	0.78	มาก	4.96	0.21	มากที่สุด	0.34	3

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศรายด้านตามองค์ประกอบการจัดการสารสนเทศ พบว่า

การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 - 0.34 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ตระหนักถึงความสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (PNI<sub>modified</sub> = 0.34) รองลงมาคือให้ความสนใจต่อการกำหนดนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน (PNI<sub>modified</sub> = 0.30) และตั้งใจศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ (PNI<sub>modified</sub> = 0.25)

การออกแบบการจัดการสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.28 - 0.37 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ รับผิดชอบต่อการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (PNI<sub>modified</sub> = 0.37) รองลงมาคือตระหนักถึงความจำเป็นในการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบของการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) และให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละกลุ่ม ( $PNI_{\text{modified}} = 0.28$ )

การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.26 – 0.36 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เชื่อมั่นว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ต้องการตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปลความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) รองลงมาคือมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 2 ประเด็น คือพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท และมุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ )

การนำเสนอสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.34 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) รองลงมาคือตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเสนอสารสนเทศที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) และประเด็นสุดท้ายคือมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 2 ประเด็น คือมุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดข้อมูลและสารสนเทศโดยผ่านเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือทั้งเนื้อหาสาระและความถูกต้อง และให้ความสำคัญในการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online ( $PNI_{\text{modified}} = 0.30$ )

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ: พิสัยของดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.27 – 0.34 ประเด็นที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ เอาใจใส่ในการหามาตรการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ อาทิ มีการสำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) รองลงมาคือมีความต้องการจำเป็นเท่ากัน 2 ประเด็น คือ เต็มใจที่จะเรียนรู้วิธีการและข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นถึงความสำคัญในการอัปเดตข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.27$ ) ดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่คาดหวังในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศรายด้าน

เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา</b>								
1. ตระหนักถึงความสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	3.37	0.69	ปานกลาง	4.53	0.65	มากที่สุด	0.34	1
2. ตั้งใจศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	3.65	0.69	มาก	4.58	0.73	มากที่สุด	0.25	3
3. ให้ความสนใจต่อการกำหนดนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน	3.54	0.75	มาก	4.59	0.65	มากที่สุด	0.30	2
<b>การออกแบบการจัดการสารสนเทศ</b>								
4. ให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละกลุ่ม	3.45	0.76	ปานกลาง	4.59	0.61	มากที่สุด	0.33	2
5. ตระหนักถึงความจำเป็นในการกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบของการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.62	0.71	มาก	4.62	0.57	มากที่สุด	0.28	3
6. รับผิดชอบต่อการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	3.36	0.75	ปานกลาง	4.60	0.59	มากที่สุด	0.37	1

ตาราง 11 (ต่อ)

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ด้านทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
<b>การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล</b>								
7. มุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูล และสารสนเทศที่ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่ หลากหลาย	3.63	0.72	มาก	4.85	0.44	มากที่สุด	0.34	2
8. เห็นดีว่าการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ จะช่วยให้การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และ ประมวลผลมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.77	0.77	มาก	4.75	0.48	มากที่สุด	0.26	4
9. พยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปใน การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน แต่ละประเภท	3.70	0.71	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.34	2
10. เชื่อมั่นว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปล ความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ ที่ชัดเจน	3.66	0.82	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.36	1
<b>การนำเสนอสารสนเทศ</b>								
11. ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเสนอ สารสนเทศที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์ มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	3.61	0.74	มาก	4.80	0.43	มากที่สุด	0.33	2
12. มุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดข้อมูลและสารสนเทศโดย ผ่านเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือทั้ง เนื้อหาสาระและความถูกต้อง	3.79	0.57	มาก	4.92	0.31	มากที่สุด	0.30	3
13. กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้ สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการเขียน รายงานการประเมินตนเองประจำปี	3.71	0.62	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.34	1

## ตาราง 11 (ต่อ)

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ ด้านทักษะในการจัดการสารสนเทศ	ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง			ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง			PNI <sub>modified</sub>	อันดับ
	M	S	แปลผล	M	S	แปลผล		
14. ให้ความสำคัญในการนำเสนอสารสนเทศใน ระบบ CHE QA Online	3.83	0.70	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.30	3
<b>การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ</b>								
15. เต็มใจที่จะเรียนรู้วิธีการและข้อจำกัดในการ จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	3.90	0.74	มาก	4.97	0.18	มากที่สุด	0.27	2
16. เอาใจใส่ในการหามาตรการป้องกันความ เสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ อาทิ มีการ สำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการจำกัด สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	3.70	0.78	มาก	4.96	0.21	มากที่สุด	0.34	1
17. เห็นถึงความสำคัญในการอัปเดตข้อมูลและ สารสนเทศให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และพร้อมที่จะ นำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ	3.91	0.57	มาก	4.96	0.21	มากที่สุด	0.27	2

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ทั้งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่าสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเป็น “สมรรถนะหลักเฉพาะ” ที่จำเป็นในงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวจึงควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศตามลำดับ อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลต่างให้ความสำคัญว่าสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพควรสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไว้ที่เดียวกันทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวกและใช้ประโยชน์ร่วมกัน แต่ในสภาพปัจจุบันพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเท่าที่ “ควรจะเป็น” จึงส่งผลให้การสนับสนุนข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

ผู้วิจัยสรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นได้ 2 ประการ โดยสาเหตุหลัก คือ “บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา” ขาดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ และสาเหตุรอง คือ “ผู้บริหาร” มุ่งความสำคัญไปที่ผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นพ้องกันว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเป็นลำดับแรก ตามด้วยการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศเป็นลำดับสุดท้าย โดยผลการวิเคราะห์สาระสำคัญจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังตัวอย่างคำกล่าวต่อไปนี้

### สาเหตุหลัก

“ต้องการที่จะพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ แต่ต้องยอมรับว่าการจัดการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษามีความยุ่งยาก ซึ่งต้องขึ้นกับเทคนิคการบริหารจัดการของตัวบุคลากรแต่ละคนเองด้วย โดยเท่าที่เป็นอยู่ยังขาดความรู้และทักษะในเรื่องนี้อยู่มาก” (QA Staff 3)

“ส่วนใหญ่บุคลากรจะมองแค่ว่าการจัดการสารสนเทศจะต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เท่านั้น แต่ในความเป็นจริงบุคลากรที่รับผิดชอบงานหลักจะต้องมีความรู้และความเข้าใจการจัดการสารสนเทศเบื้องต้น และต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลด้วย แต่จากที่ผ่านมามองเห็นได้อย่างชัดเจนว่าบุคลากรยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในเรื่องการจัดการสารสนเทศ” (Leader 2)

“ความเข้าใจเรื่องการจัดการสารสนเทศสำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เรื่องง่ายที่บุคลากรจะเรียนรู้ด้วยตนเองและสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความรู้ความเข้าใจเองแท้ เนื่องจากเนื้องานมีสาระสำคัญค่อนข้างมากและซับซ้อน ที่ผ่านมามีสามารถปฏิบัติงานได้เท่าที่สามารถทำได้และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก” (QA Staff 2)

“การจัดการสารสนเทศในงานประกันมีความสำคัญมากต่อผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา แต่ตัวเองรู้สึกว่ายังไม่มีความรู้จริงในเรื่องดังกล่าวจึงทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดตามและรวบรวมข้อมูลในแต่ละครั้ง” (QA Staff 4)

“ที่ผ่านมามีจะมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรแต่จะเห็นได้ว่ายังไม่สามารถปรับเปลี่ยนเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานจึงทำให้รู้สึกว่าการทำงานที่รับผิดชอบเป็นภาระ” (Leader 1)

“นอกจากความรู้และความเข้าใจในเรื่องการจัดการสารสนเทศจะสำคัญแล้ว ความเชื่ออย่างแท้จริงว่าสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นก็สำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน เพราะหากบุคลากรเกิดความเชื่อแล้วก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้และฝึกทักษะเพื่อให้เกิดจัดการสารสนเทศที่ยั่งยืนได้ แต่เท่าที่เห็นคือบุคลากรยังขาดความเชื่อในเรื่องคำสำคัญของการจัดการสารสนเทศ” (QA Staff 1)

### สาเหตุรอง

“ผู้บริหารที่กำกับดูแลการพัฒนาบุคลากรและงานประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการกำหนดแผนงานและแผนการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน เท่าที่เป็นอยู่จะเห็นว่าเน้นผลแค่ผลการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีและอาจมองข้ามการพัฒนาบุคลากร” (Leader 2)

“ส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยจะมุ่งการพัฒนาองค์กรในภาพรวมมากกว่าการให้ความสำคัญรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งการจะพัฒนาสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้จะต้องเกิดจากการบริหารเชิงนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้บริหารระดับคณะฝ่ายเดียว” (Leader 1)

“การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากผู้บริหารไม่สนับสนุนและไม่เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่จำเป็นในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” (QA Staff 6)

“ผู้บริหารมีส่วนสำคัญมากต่อการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาในทุกเรื่อง แต่การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารก็จะส่งผลต่อความใส่ใจในการพัฒนาทั้งงานและบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ขาดการพัฒนาในเรื่องที่จำเป็นให้กับบุคลากร” (QA Staff 5)

“ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาได้พยายามหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการจัดการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง แต่ยังขาดการให้ความสำคัญของผู้บริหารจึงทำให้การติดตามและรวบรวมข้อมูลยังไม่สัมฤทธิ์ผล” (QA Staff 1)

“หน่วยงานที่มีการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะมีความได้เปรียบแข่งขันสูง เพราะจะมีส่วนช่วยผู้บริหารในการขับเคลื่อนองค์กร แต่ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และบุคลากรต้องมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองด้วยเช่นกัน” (QA Staff 7)

### ตอนที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

การกำหนด “แนวทางการแก้ไข (Needs Solution)” เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็นให้หมดสิ้นไปนั้น ถือเป็นภาระประเมินขั้นสูงสุดที่ว่าทางเลือกใดที่ “เหมาะสม” และ “สมควร” นำไปปฏิบัติมากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้เกิดความหลากหลายของข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 3 โดยในบทนี้ผู้วิจัยจะได้อธิบายคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลักเพิ่มเติม ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 51-58 ปี และมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ดังนี้

กระบวนกรอิสระ (Facilitator): เพศชาย อายุมากกว่า 55 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร และกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาการเรียนรู้ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคลให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมากกว่า 10 ปี ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเป็นวิทยากร กระบวนกร และโค้ช ในระยะแรกของการทำหน้าที่เป็นนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้มุ่งเน้นการฝึกอบรมเป็นหลักมาโดยตลอด แต่ในระยะหลังได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแตกต่างไปจากเดิมด้วยการเพิ่มความหลากหลายของวิธีการพัฒนา สำหรับผลงานที่โดดเด่นคือการทำหน้าที่เป็น “กระบวนกร” นำกระบวนการ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้เหตุผลว่าการเป็นกระบวนกรจะสามารถสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ได้ง่ายกว่าการพัฒนาในทุกรูปแบบ และที่สำคัญคือเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและพลังกลุ่มให้เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนรู้ได้

นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Professional HRD: HRD) : เพศชาย อายุน้อยกว่า 55 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างผลิตภาพและนวัตกรรมให้กับองค์กรผ่านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคเอกชนที่มีชื่อเสียงมากกว่า 10 ปี ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเป็นวิทยากร กระบวนกร และโค้ช ผลงานที่โดดเด่นคือการทำหน้าที่เป็น “กระบวนกร” นำกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรฝ่ายผลิต ส่งผลให้สามารถสร้างผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจให้เกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัล The Best of Employer โดยผู้ให้ข้อมูลหลักให้เหตุผลว่าในการพัฒนาบุคลากรนั้นไม่จำเป็นต้องเลือกวิธีการใดวิธีการหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง แต่สามารถที่จะออกแบบการพัฒนาบุคลากรด้วยการผสมผสานวิธีการตามสถานการณ์จริงและจุดมุ่งหมายในการพัฒนา

โค้ชมืออาชีพ (Professional Coach): เพศหญิง อายุมากกว่า 55 ปี สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร อดีตเป็นผู้บริหารนักทรัพยากรบุคคลมา มากกว่า 10 ปี เคยได้รับการคัดเลือกเป็น HR Top 100 ปัจจุบันเป็น Executive Coach Strengths Coach และ Mind Coach เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการโค้ชผู้บริหารองค์กรธุรกิจข้ามชาติและ ธุรกิจชั้นนำในประเทศมาแล้วกว่า 15 ปี ได้รับการรับรองวิชาชีพโค้ชโดยสหพันธ์โค้ช นานาชาติ (International Coach Federation: ICF) ซึ่งเป็นองค์กรสากลที่ใหญ่ที่สุดของโลกที่ รับรองประกาศนียบัตรวิชาชีพโค้ช ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ ICF Chairman Award ในฐานะที่ม ผู้บริหารสหพันธ์โค้ชนานาชาติ สาขากรุงเทพ (ICF Bangkok Chapter) ได้รับ Master Certified Coach (MCC) ซึ่งเป็นการรับรองในระดับสูงสุดของ ICF นอกจากนี้ยังเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งสถาบัน การโค้ชและเป็นครูด้านการโค้ชที่มีชื่อเสียง ผลงานที่โดดเด่นคือการทำหน้าที่ “โค้ชมืออาชีพ” ที่ไม่เคยหยุดพัฒนาตนเองและผู้อื่นด้วย “ความเชื่อและมั่นใจ” ว่าการโค้ชเป็นเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาศักยภาพของคน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักชี้ให้เห็นว่าการโค้ชเป็น การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ชผ่านการพูดคุย การฟัง และการตั้ง คำถาม รวมทั้งการสะท้อนกลับของโค้ชเพื่อให้ผู้รับการโค้ชได้เห็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ตลอดจนเป็นการช่วยให้ผู้รับการโค้ชได้ค้นหาคำตอบหรือทางเลือกด้วยตนเอง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า ผู้ให้ ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการที่จะพัฒนาสมรรถนะใดๆ ให้เกิดขึ้นกับบุคลากร หากผู้ ได้รับการพัฒนาไม่มีองค์ความรู้ย่อมเป็นไปได้ยากที่จะเกิดทักษะในการปฏิบัติงาน แต่ใน ขณะเดียวกันหากเจตคติไม่ดีก็จะไม่เห็นคุณค่าของงานที่ทำ และยากที่จะเกิดการพัฒนาหรือ เรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน ผู้ให้ข้อมูลหลักจึงจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเจตคติ เป็นลำดับแรกตามด้วยการพัฒนาความรู้และทักษะ พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางในการพัฒนา สมรรถนะที่เห็นผลลัพธ์อย่างยั่งยืน คือ “การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ” ที่มุ่งเน้น การสร้างพลังและบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่ม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการตั้งคำถาม เชิงบวก รวมทั้งการให้ผู้รับการพัฒนาศึกษาเรียนรู้วิธีการเชื่อมโยงองค์ความรู้เก่าและองค์ความรู้ใหม่เข้า ด้วยกัน เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้อิสระในการตัดสินใจเลือก แนวทางที่เหมาะสมด้วยตนเอง เพื่อก่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานที่แท้จริง ซึ่งถือเป็น “หัวใจ” ของการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สำหรับรูปแบบการพัฒนาที่ผู้ให้ข้อมูลนิยมใช้ในการ พัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ การพัฒนาตามทฤษฎี 70 : 20 : 10 ซึ่งแบ่งสัดส่วนเป็นการฝึก ปฏิบัติการผสมผสานกับการโค้ชและการเอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ 70%

การแนะนำหรือช่วยติดตามดูแลงานที่ได้รับมอบหมายตามกระบวนการที่เลี้ยง 20% และการเพิ่มพูนหรือเสริมสร้างองค์ความรู้ด้วยกระบวนการฝึกอบรม 10% นอกจากนี้ยังมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิผลควรต้องดำเนินการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ “ควบคู่” กันไปอย่างกลมกลืนโดยไม่แยกส่วนออกจากกันอย่างชัดเจน โดยผลการวิเคราะห์สาระสำคัญจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังตัวอย่างคำกล่าวต่อไปนี้

“การสร้างปรัามาติแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรถือเป็นการสร้างคุณค่าให้กับทรัพยากรบุคคลในองค์กร การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะประสบการณ์เป็นเรื่องที่สร้างขึ้นได้เสมอ และการเรียนรู้ก็เช่นเดียวกันไม่มีขอบแดน สามารถสร้างได้ และไม่มีที่สิ้นสุด องค์กรจึงต้องเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยการซาร์ทพลังที่แฝงเร้นอยู่ในของตัวบุคลากรออกมา เพื่อให้พัฒนางานตนเองให้ได้” (Professional Coach)

“การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้แบบกลุ่มเป็นอีกหนึ่งวิธีการที่ใช้ในการสร้างพลังการเรียนรู้ให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี พร้อมกับผลสานกับการสร้างสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ การตั้งคำถามเชิงบวก และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ก็จะเป็นตัวช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์กร การออกแบบการเรียนรู้จึงเป็นส่วนสำคัญที่ต้องมีการประยุกต์ใช้ให้ถูกจริตของบุคลากรและเป้าหมายขององค์กร” (Facilitator)

“ความรู้เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ทักษะเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ แต่เจตคติเป็นเรื่องที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด เป็นแหล่งที่มาของพฤติกรรมและเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก ดังนั้น การที่จะพัฒนาสมรรถนะให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จึงต้องใช้กระบวนการที่สามารถปรับกรอบความคิดและสามารถทำให้บุคคลนั้นๆ ดึงศักยภาพออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ผลสานไปพร้อมกับการให้ความรู้และการฝึกทักษะปฏิบัติการในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง” (Professional Coach)

“การพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันต้องเน้นให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานด้วย เพราะหากมีองค์ความรู้แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ก็ไม่เกิดประโยชน์ องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติและการตั้งคำถาม เพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศของการเรียนรู้และการคิดเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น” (HRD)

“การพัฒนาสมรรถนะที่ดีจะต้องดำเนินการสอดคล้องประสานกันไปทั้งการให้ความรู้ การฝึกทักษะ และการปรับความคิดหรือความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรม โดยการพัฒนาสมรรถนะจำเป็นต้องเน้นเรื่องทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skill) เป็นหลัก เพราะหากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะเกิดความพร้อมในการเรียนรู้และสามารถดึงศักยภาพออกมาได้อย่างเต็มที่ด้วยตนเอง” (Facilitator)

**ระยะที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

**ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชและการประเมินแบบเสริมพลัง**

หลังจากที่ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ผู้วิจัยจึงได้ผสานแนวคิดและกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติ ไปพร้อมกัน โดยทฤษฎี หลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ประกอบด้วย ทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ หลักการออกแบบการฝึกอบรม แนวคิดการโค้ชผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง ดังตาราง 12

ตาราง 12 แนวทางการนำทฤษฎี แนวคิด และหลักการต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ทฤษฎี แนวคิด และหลักการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา รูปแบบ	แนวทางในการประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบ
ทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	<p>ประยุกต์ใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้รับการพัฒนาร่างความรู้ให้เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองโดยการลงมือปฏิบัติจริง ผสานกับการจัดกระบวนการสร้างความตระหนักรู้ด้วยการกระตุ้นหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้รับการพัฒนาก่อเกิดการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม สำหรับการจัดกระบวนการเรียนรู้จะสอดแทรกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการร่วมกันสืบค้นเรื่องราวดีๆ ผ่านการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปราย โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 3 ขั้นตอน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กิจกรรมการนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนา</li> <li>2. กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และเจตคติ</li> <li>3. กิจกรรมเติมเต็มและสะท้อนคิดในสิ่งที่ได้เรียนรู้</li> </ol>
ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	<p>ประยุกต์ใช้ในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน โดยสร้างการตระหนักรู้ให้ผู้รับการพัฒนารู้คุณค่าของตนเองและของงาน กระตุ้นให้เกิดการอยากจะทำ อยากจะรู้ อันจะเป็นตัวเร่งขับเคลื่อนให้ผู้รับการพัฒนาลึกจะนำพาตนเองไปสู่สิ่งที่ควรรู้ เปิดโอกาสให้มีการค้นคว้าหาความรู้ด้วยการนำตนเองได้ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นด้วยการเสริมพลังด้านบวก สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนมุมมองและการสะท้อนคิดมากกว่าเนื้อหาความรู้ในบางกิจกรรม</p>

ตาราง 12 (ต่อ)

ทฤษฎี แนวคิด และหลักการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา รูปแบบ	แนวทางในการประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบ
แนวคิดการได้ขงผลการปฏิบัติงาน	<p>ประยุกต์ใช้กระบวนการได้ขงผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบ GROW Model ในการ “จุดประกาย” ให้ผู้รับการพัฒนา กำหนดกรอบแนวคิดใหม่ (New Mindset) โดยใช้การตั้งคำถามเชิงบวกและการจัดบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาสามารถคิดและแสวงหาทางเลือกด้วยตนเอง และสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนได้อย่างชัดเจน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การกำหนดเป้าหมาย (Goal : G)</li> <li>2. ข้อมูลข้อเท็จจริงสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน (Current Reality : R)</li> <li>3. ทางเลือกหรือแนวทางที่เป็นไปได้ (Options : O)</li> <li>4. เริ่มตัดสินใจลงมือทำตามที่ตั้งใจไว้ (Way Forward : W)</li> </ol>
แนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง	<p>ประยุกต์ใช้กระบวนการประเมินแบบเสริมพลังในการเลือกอำนาจให้ผู้รับการพัฒนา “ประเมิน” ตนเอง และ “สะท้อนคิด” ด้วยการทำความเข้าใจสภาพการณ์ที่ตนเองกำลังเป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังและบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่กรอบแนวคิดไปจนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน (Transformation) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสร้างพันธกิจ (Mission)</li> <li>2. การกำหนดจุดยืน (Taking Stock)</li> <li>3. การวางแผนเพื่ออนาคต (Planning for the Future)</li> </ol>

เพื่อให้เห็นถึงความความสัมพันธ์ของการออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการพัฒนาของรูปแบบกับหลักการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

การฝึกอบรม	การโค้ชผลการปฏิบัติการ	การประเมินแบบเสริมพลัง
<b>ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา</b>		
ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน		
ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี		
-	<p>กระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนาระบุทัศนคติในความจริง และเกิดการสะท้อนคิดผ่านกิจกรรมกลุ่มและกระบวนการตั้งคำถามเชิงบวก ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเป้าหมาย(Goal : G) ด้วยการตั้งคำถามว่าจะวัดคุณภาพความสำเร็จของการจัดการสารสนเทศที่ท่านอยากเห็น</li> <li>ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน (Current Reality : R) ด้วยการตั้งคำถามว่าในปัจจุบันความสำเร็จในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานท่านมีอะไรบ้าง</li> <li>ทางเลือกหรือแนวทางที่เป็นไปได้ (Options : O) ด้วยการตั้งคำถามว่าในความสำเร็จที่กล่าวมาท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรบ้าง และท่านมีเจตคติอย่างไรที่จะทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> </ol>	<p>เน้นการสร้างบรรยากาศและให้อิสระผู้รับการพัฒนาคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับสมาชิกในกลุ่ม โดยนำผู้รับการพัฒนาศู่กระบวนการประเมินแบบเสริมพลัง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สร้างพันธกิจ (Mission) ด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>กำหนดจุดยืน (Taking Stock) หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่สำคัญที่สุดแล้วเลือกมาดำเนินการตามพันธกิจ</li> <li>ร่วมวางแผนเพื่ออนาคต (Planning for the Future) ชี้แนะให้ผู้รับการพัฒนาคิดเห็นถึงความสัมพันธ์ของการสร้างพันธกิจที่จะนำไปสู่การกำหนดจุดยืนและนำไปสู่การวางแผนในอนาคต</li> </ol>

## ตาราง 13 (ต่อ)

การฝึกอบรม	การได้ซ้ผลการปฏิบัติการ	การประเมินแบบเสริมพลัง
-	4. เริ่มตัดสินใจลงมือทำตามที่ตั้งใจไว้ (Way Forward : W) ด้วยการตั้งคำถามว่า ถ้าจะให้หน่วยงานของท่านสัมฤทธิ์ผลตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ท่านจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของท่านอย่างไรบ้าง	
<b>ระยะที่ 2 การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และ ระยะที่ 3 การประเมินหลังการพัฒนาบุคลากร</b>		
ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี		
ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิธีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง		
ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา		
ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล		
นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมโดย การชี้แจงวัตถุประสงค์และแผนการ ดำเนินการฝึกอบรมให้กับผู้รับการ พัฒนา สำหรับการฝึกอบรม ประกอบด้วยภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติการ โดยมีหัวข้อที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะการ จัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้	เพื่อนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจะต้องมี กระบวนการที่จะทำให้เกิดการปรับกรอบความคิด (Mindset) ของผู้รับการพัฒนา ด้วยการได้ซ้ผลการ ปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นกระบวนการฝึกอบรมเชิง ปฏิบัติการเพื่อสร้างองค์ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการ จัดการสารสนเทศ ด้วยกระบวนการตั้งคำถามเชิงบวก ดังตัวอย่าง 1. กำหนดเป้าหมาย (Goal : G) ด้วยการตั้งคำถามว่าการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน อย่างไร	สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร (Build Rapport) ให้เกิดขึ้นภายในวงสนทนา รวมทั้งให้อิสระในการแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นของผู้รับการพัฒนา โน้มน้าวให้ ผู้รับการพัฒนาระหนักถึงงานที่ตนเอง กำลังทำอยู่ในปัจจุบันและพูดคุยถึง เป้าหมายปลายทางที่ต้องการจะไป ตลอดจนชักชวนสืบค้นทางเลือกในการ พัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยการประเมินตนเอง

ตาราง 13 (ต่อ)

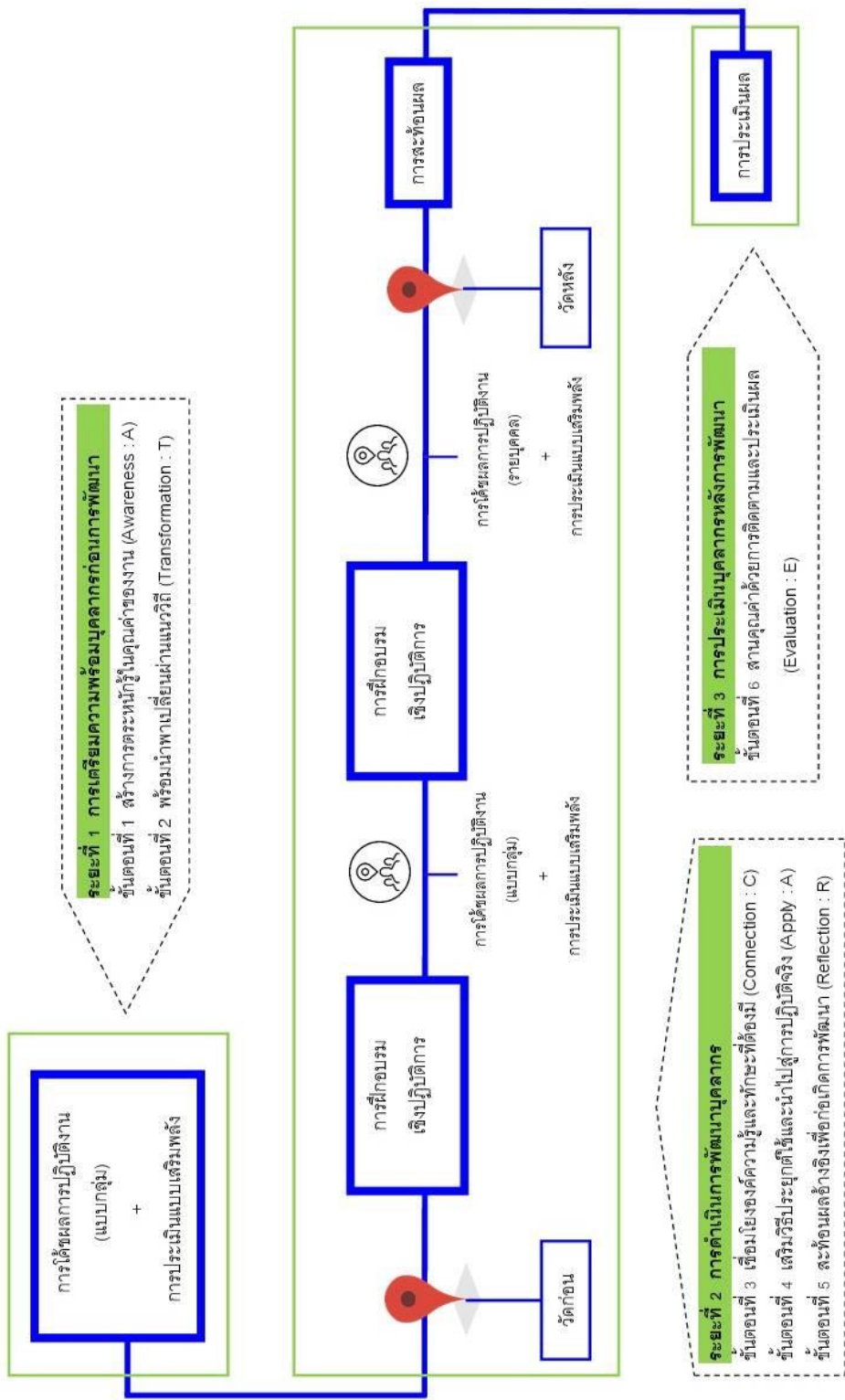
การฝึกอบรม	การโค้ชผลการปฏิบัติการ	การประเมินแบบเสริมพลัง
ครั้งที่ 1: ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา	2. ข้อมูลข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน (Current Reality : R) ด้วยการตั้งคำถามว่าหลังจากที่มี การพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศแล้วมีอะไรเกิด ขึ้นกับผลการปฏิบัติงานของท่านบ้าง	และการสะท้อนกลับผลการประเมินตนเอง อีกทั้งมีการจัดกระบวนการที่ให้ ผู้บังคับบัญชาของผู้รับการประเมินได้ แสดงออกถึงการสนับสนุนและส่งเสริมการ พัฒนาผลการปฏิบัติงานของผู้รับการ พัฒนาด้วย
ครั้งที่ 2: การจัดการสารสนเทศที่ใช้ ในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ	3. ทางเลือกหรือแนวทางที่เป็นไปได้ (Options : O) ด้วยการตั้งคำถามว่ามีอะไรอีกบ้างที่ท่านจะต้องพัฒนา เพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ท่านคาดหวังไว้ 4. เริ่มตัดสินใจลงมือทำตามที่ตั้งใจไว้ (Way Forward : W) ด้วยการตั้งคำถามว่าท่านจะสร้างแรงบันดาลใจใน การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตัวเองได้อย่างไร	

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลหลักในระยะที่ 1 จึงให้ความสำคัญกับการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติ ควบคู่กันไป ภายใต้แนวคิดว่าการที่องค์กรจะพัฒนาสมรรถนะใดๆ ให้กับบุคลากรนั้น ย่อมไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังคงเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่กำลังเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของภาคเอกชนในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการพัฒนาที่ก่อให้เกิด Soft Skill มากกว่า Hard Skill อาจด้วยเหตุที่ว่าบุคลากรเป็นผู้ที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถสร้างผลิตภาพและความได้เปรียบเชิงแข่งขันทางธุรกิจ ในขณะที่แนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ยังคงเป็นการพัฒนารูปแบบเดิมที่มุ่งพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นหลัก แต่แท้จริงแล้วการพัฒนากรอบความคิดและ Soft Skill ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทางการศึกษานับเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบจากการแข่งขันที่มีความรุนแรง ย่อมต้องอาศัยความเข้าใจ ความตระหนักรู้ ความเชื่อ และความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกภาคส่วน เพื่อให้ทั้งบุคลากรและองค์กรสามารถก้าวผ่านภาวะวิกฤติต่างๆ ไปได้ ประกอบกับแนวคิดของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1973) ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะผ่าน “โมเดลภูเขา น้ำแข็ง” ไว้ว่าส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือ “ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ” ได้แก่ ความรู้และทักษะของแต่ละบุคคล และส่วนที่มองเห็นได้ยากคือ “ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ” ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาวะลักษณะภายในและบทบาทที่แสดงออก ส่วนที่อยู่ใต้น้ำจะมีสัดส่วน

มากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และส่วนอยู่ใต้ผิวน้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ภายใต้ชื่อ “รูปแบบแอทแคร์ (AT-CARE Model)” โดยคำว่า “CARE” หมายถึง “การดูแล การเอาใจใส่” ซึ่งผู้วิจัยมีแนวคิดว่า หากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเอาใจใส่ต่อการพัฒนาศักยภาพตนเองและการพัฒนางานในหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งหากผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อการพัฒนาบุคลากรจากเบื้องลึกภายในจิตใจที่มีความละเอียดอ่อนและไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย ด้วยการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ค่อยๆ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ย่อมนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากบุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพัน มั่นคง มั่นใจ และมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงาน และการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสมดุล มีคุณภาพ และมีความสุข โดยรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการพัฒนา และ 4) เงื่อนไขการนำไปใช้

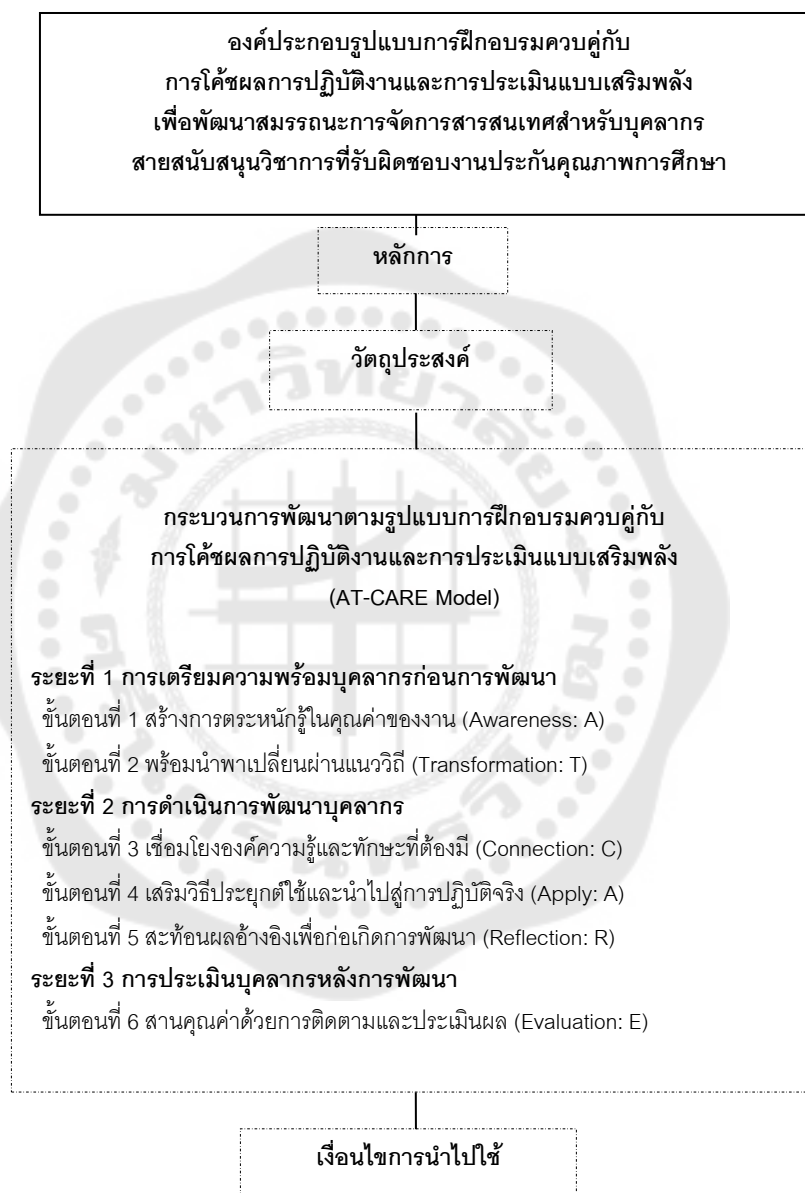
สำหรับกระบวนการพัฒนาตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ **ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา** ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness: A) ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation: T) **ระยะที่ 2 การดำเนินการพัฒนาบุคลากร** ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี (Connection: C) ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิถีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply: A) ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection: R) **ระยะที่ 3 การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา** ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation: E) ดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 รูปแบบการฝึกอบรมความรู้กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

(AT-CARE MODEL)

เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลังได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอรายละเอียดของรูปแบบ ดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 โครงสร้างรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

## หลักการ

1. เป็นการ “ออกแบบ” การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมผ่านการลงมือปฏิบัติที่หลากหลายรูปแบบ อาทิ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การระดมสมอง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และกรณีศึกษา โดยเพิ่มบทบาทในการกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนามีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมผ่านการจัดการกระบวนการของกระบวนการ (Facilitator)

2. เป็นการ “ผสมผสาน” วิธีการเพื่อให้ผู้รับการพัฒนาเกิดทักษะทั้ง Hard Skill และ Soft Skill โดยใช้แนวคิดการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) และการประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation) เพื่อออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา

## วัตถุประสงค์

เพื่อนำไปใช้เป็นตัวแบบในการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

## กระบวนการพัฒนา

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจาก ระยะที่ 1 มาเป็นกรอบในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้แบบ “ผสมผสาน” วิธีการ โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นโค้ช (Coach) และกระบวนการ (Facilitator) นอกจากนั้นยังมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก สนับสนุน สร้างพื้นที่ปลอดภัย และสร้างสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ให้กับผู้รับการพัฒนา โดยกิจกรรมที่ดำเนินการมุ่งเน้นผู้รับการพัฒนาเป็นศูนย์กลาง สำหรับกระบวนการพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ระยะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

### ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา

การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการพัฒนาเปิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้และสร้างพื้นที่ปลอดภัย ซึ่งจะมุ่งเน้นการใช้กระบวนการที่ก่อให้เกิดความร่วมมือและกิจกรรมกลุ่มด้วยการสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนาเกิดการอยากจะทำ อยากจะทำ อันจะเป็นตัวเร่งขับเคลื่อนให้ผู้รับการพัฒนาเลือกจะนำพาตนเองไปสู่สิ่งที่ควรจะเป็น ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

## ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness : A)

เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง มุ่งเน้นการกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนาระหนักถึงคุณค่าของงานที่ตนเองรับผิดชอบ สำหรับขั้นตอนแรกนี้ต้องมีการนำกระบวนการให้ผู้รับการพัฒนาเข้าร่วมการเรียนรู้แบบสุนทรียสนทนาด้วยการร่วมกันค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวตนและองค์กร แล้วนำคำตอบที่ได้มาสร้างสรรค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของผู้รับการพัฒนาเป็นรายบุคคล 2) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนารเรียนรู้ตัวตนและครอบครัวของตัวเอง และ 3) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความภาคภูมิใจที่มีต่องานในหน้าที่ โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1. ให้ผู้รับการพัฒนาประเมินเจตคติของตนเองที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ใช้เวลาในการทำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศจากผู้รับการพัฒนา

2. ให้ผู้รับการพัฒนา Check In เข้าสู่กระบวนการด้วยการแนะนำตนเองและหน่วยงานที่สังกัดอย่างไม่เป็นทางการ พร้อมทั้งบอกสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับในการเข้าร่วมกิจกรรม คนละ 2-3 นาที เพื่อเป็นการเริ่มต้นการนำเข้าสู่กระบวนการ

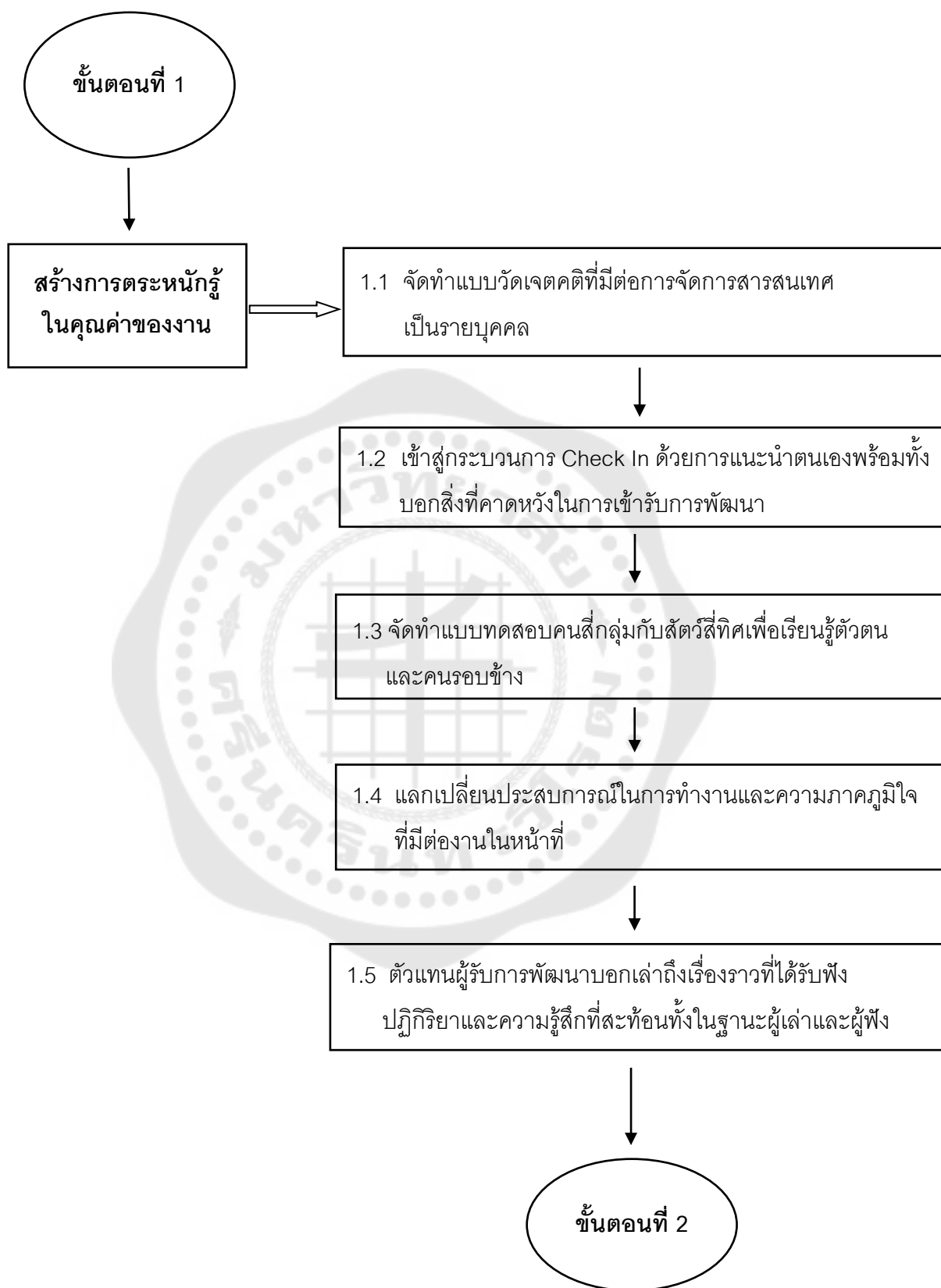
3. ให้ผู้รับการพัฒนาจัดทำแบบทดสอบคนสีกลุ่มกับสัตว์สี่เท้า เพื่อเรียนรู้ตัวตนและบุคคลอื่นผ่านผลการทำแบบทดสอบ ใช้เวลาทำแบบทดสอบ 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบทดสอบจากผู้รับการพัฒนา

4. ให้ผู้รับการพัฒนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความภูมิใจที่มีต่องานในหน้าที่ โดยให้ทุกคนนับ 1 และ 2 สลับกันไปจนครบทุกคน คนที่นับ 1 จับคู่กับคนที่นับได้ 1 และคนที่นับ 2 จับคู่กับคนที่นับได้ 2 ภายใต้งี้อุ่นใจไม่ให้จับคู่กับคนที่มาจากหน่วยงานเดียวกัน หลังจากนั้นให้แต่ละคู่แยกกันหาที่นั่งภายในบริเวณห้องจัดกิจกรรมตามความสะดวก และให้ตกลงกันเองว่าใครจะเป็น A หรือ B พร้อมชี้แจงรายละเอียดของกิจกรรมว่าขอให้คนที่เลือก A เป็นคนแรกที่จะเล่าถึงประสบการณ์ในการทำงานและความภูมิใจที่มีต่องานในหน้าที่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา โดยมีเงื่อนไขว่า B จะต้องเป็นผู้ฟังเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ไม่ให้มีการพูดโต้ตอบใดๆ ในระหว่างที่ A เล่า ให้เวลาในการเล่าของคนแรก 5 นาที เมื่อหมดเวลาให้สลับ B เป็นผู้เล่าและ A

เป็นผู้ฟัง โดยใช้หัวข้อ เวลา และเงื่อนไขเดียวกัน ซึ่งในระหว่างนี้จะต้องให้เสรีภาพในการดำเนินกิจกรรมให้กับผู้รับการพัฒนาในระหว่างแลกเปลี่ยนประสบการณ์

5. ให้ตัวแทนผู้รับการพัฒนาสะท้อนความรู้สึกด้วยการบอกเล่าถึงสิ่งที่ได้รับฟังจากคู่สนทนา แล้วให้ตัวแทนผู้รับพัฒนาบอกเล่าถึงประสบการณ์และความรู้สึกที่สะท้อนจากการได้บอกเล่าเรื่องราวของตนเองและการได้รับฟังเรื่องราวของคู่สนทนา โดยผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้ประเมินแบบเสริมพลังช่วยเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับสิ่งใหม่ที่ได้เรียนรู้ รวมทั้งสร้างความเข้าใจจากเรื่องราวที่ตัวแทนแต่ละคนบอกเล่าให้ชัดเจนยิ่งขึ้น





ภาพประกอบ 18 กระบวนการสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness : A)

## ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation : T)

เมื่อผู้รับการพัฒนาผ่านกระบวนการสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงานในหน้าที่แล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการสร้างการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติผ่านกระบวนการจัดกิจกรรมกลุ่ม การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และระดมสมอง เพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบความคิดใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้ให้กับผู้รับการพัฒนา 2) เพื่อเป็นการนำพาผู้รับการพัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติ และ 3) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาได้สะท้อนย้อนคิดกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1. แบ่งกลุ่มตามประเภทของคนสี่กลุ่มกับสัตว์สี่ทิศ โดยให้ผู้รับการพัฒนาแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม ตามผลการจัดทำแบบทดสอบที่แต่ละคนจะได้รับแจ้งเป็นการล่วงหน้า ประกอบด้วย 1) กลุ่มกระทิง 2) กลุ่มอินทรี 3) กลุ่มหนู และ 4) กลุ่มหมี โดยใช้เวลาแต่ละกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วาดภาพสัญลักษณ์ของกลุ่ม และสรุปเกี่ยวกับนิสัยและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของตนเอง ใช้เวลาในการดำเนินการ 15 นาที หลังจากนั้นให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นที่สรุปได้ ใช้เวลาในการนำเสนอกลุ่มละ 5 นาที เมื่อทุกกลุ่มนำเสนอเกี่ยวกับนิสัยและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มเสร็จสิ้นแล้ว จะเป็นการอธิบายลักษณะที่โดดเด่นและพรสวรรค์ของแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของพรสวรรค์ ซึ่งในที่นี้หมายถึงศักยภาพที่มีมาแต่กำเนิดและทำให้เกิดรูปแบบซ้ำของการคิด ความรู้สึก และการแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ โดยหากผู้รับพัฒนาค้นพบพรสวรรค์ที่แท้จริงของตนเองก็จะสามารถทำให้เกิดผลการปฏิบัติที่โดดเด่นไม่ว่าจะอยู่ในงานหรือสถานการณ์ใดๆ

2. นำสู่การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติ โดยให้ผู้รับพัฒนานั่งประจำกลุ่มเดิมเพื่อเข้าสู่กระบวนการสร้างพันธกิจ (Mission) ด้านการจัดสรรสเนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการประเมินแบบเสริมพลัง โดยจะต้องมีการกระตุ้นให้ผู้รับพัฒนาทุกคนร่วมนำเสนอถึงพันธกิจของงานที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกในการเปิดประเด็นคำถามและกระตุ้นให้มีส่วนร่วมโดยการถาม หลังจากนั้นให้ผู้รับพัฒนาร่วมกำหนดจุดยืน (Taking Stock) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สองของการประเมินแบบเสริมพลัง โดยในกระบวนการนี้จะต้องมีการอำนวยความสะดวกและเปิดประเด็นให้ผู้รับพัฒนาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมที่สำคัญที่สุด แล้วคัดเลือกมากำหนดกิจกรรมในการดำเนินการตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และกระบวนการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการประเมินความสำคัญของกิจกรรม ขั้นตอนสุดท้ายกระบวนการนำผู้รับพัฒนาร่วมวางแผนเพื่ออนาคต (Planning for the Future) ซึ่งผู้รับพัฒนาจะได้ต้องตอบคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการ

พัฒนาตนเอง โดยต้องมีการชี้แนะให้ผู้รับการพัฒนาเห็นถึงความสัมพันธ์ของการสร้างพันธกิจที่จะนำไปสู่การกำหนดจุดยืนและนำไปสู่การวางแผนเพื่ออนาคต ทั้งนี้ ให้ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ใช้เวลาในการดำเนินการ 30 นาที โดยให้เปิดประเด็นคำถามที่ละเอียดและกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนาทุกคนมีส่วนร่วม โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

#### ประเด็นคำถาม / การดำเนินกิจกรรม

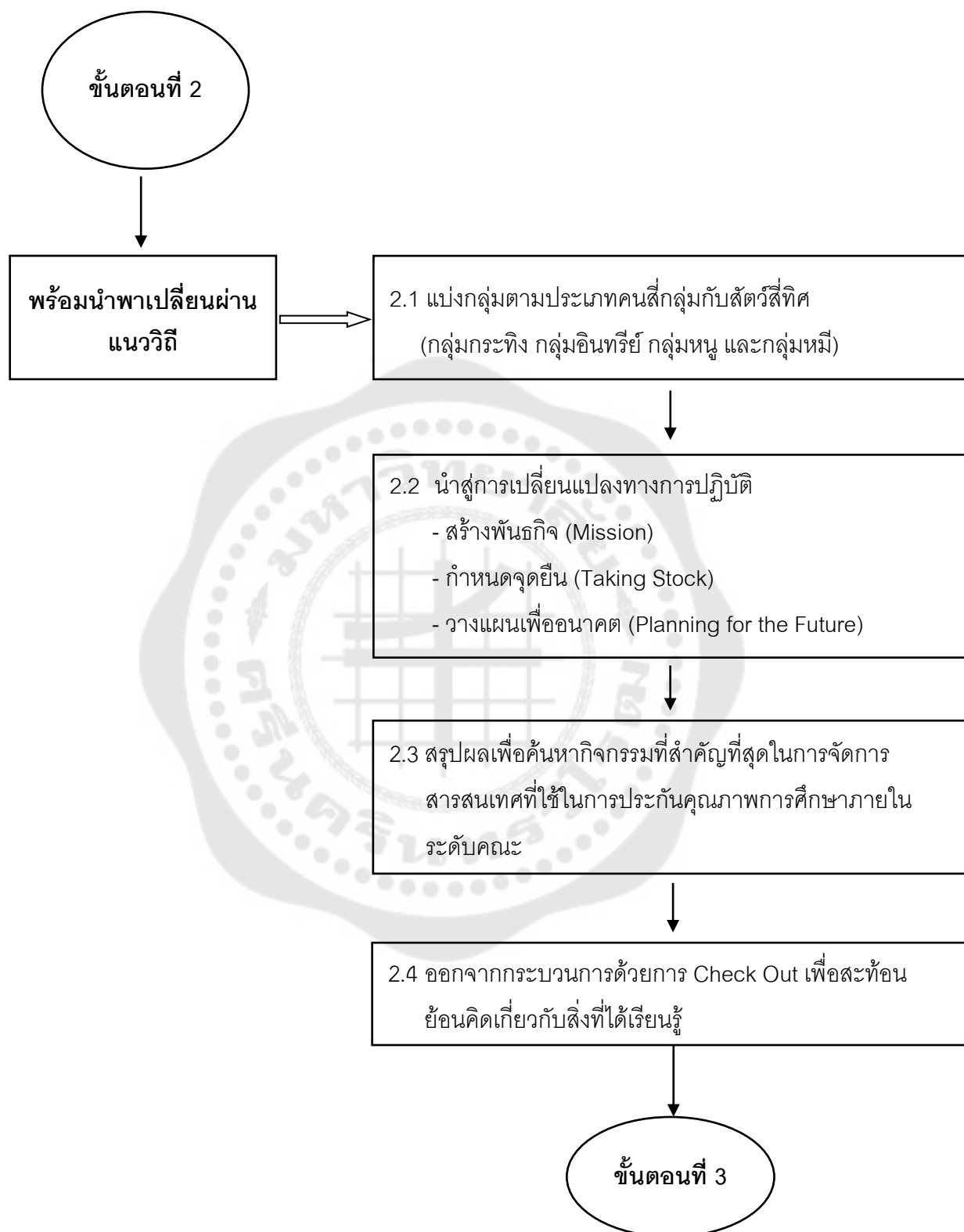
1. อะไรคือภาพความสำเร็จของการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของหน่วยงานที่ท่านอยากเห็นในปี พ.ศ.2564  
(ให้ผู้รับการพัฒนาเขียนคำถามในกระดาษโพสอิทสี่เหลี่ยมและนำไปติดไว้ด้านขวาสุดของกระดาษฟลิปชาร์ตที่จัดเตรียมไว้ให้ด้านหน้าห้องดำเนินกิจกรรม)
2. ในปัจจุบันความสำเร็จในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของหน่วยงานท่านมีอะไรบ้าง  
(ให้ผู้รับการพัฒนาเขียนคำถามในกระดาษโพสอิทสี่เหลี่ยมและนำไปติดไว้ด้านซ้ายสุดของกระดาษฟลิปชาร์ตที่จัดเตรียมไว้ให้ด้านหน้าห้องดำเนินกิจกรรม)
3. ในความสำเร็จตามข้อ 2 ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะและความสามารถอะไรบ้าง และท่านมีเจตคติอย่างไรที่จะทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้  
(ให้ผู้รับการพัฒนาเขียนคำถามในกระดาษโพสอิทสี่เหลี่ยมและนำไปติดไว้ด้านล่างตรงกลางของกระดาษฟลิปชาร์ตที่จัดเตรียมไว้ให้ด้านหน้าห้องดำเนินกิจกรรม)
4. ถ้าจะให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จตามคำถามข้อ 1 ท่านจะพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติของท่านอย่างไรบ้าง  
(ให้ผู้รับการพัฒนาเขียนคำถามในกระดาษโพสอิทสี่เหลี่ยมและนำไปติดไว้ด้านบนตรงกลางของกระดาษฟลิปชาร์ตที่จัดเตรียมไว้ให้ด้านหน้าห้องดำเนินกิจกรรม)

อนึ่ง ในระหว่างการดำเนินกิจกรรมต้องมีการกระตุ้นให้ผู้รับพัฒนาแสดงความคิดเห็นผ่านกระบวนการได้ผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลหรือเป็นรายกลุ่มแล้วแต่กรณี

3. สรุปผลเพื่อค้นหากิจกรรมที่สำคัญที่สุด โดยให้ผู้รับการพัฒนาแต่ละกลุ่ม หมุนเวียนในการอ่านคำตอบในแต่ละประเด็นคำถาม ใช้เวลาในการดำเนินการ 15 นาที โดยให้ทุกกลุ่มร่วมกันสรุปประเด็นคำตอบที่มีความใกล้เคียงกันให้จัดหมวดหมู่อยู่ด้วยกันและเขียนข้อสรุป ออกเป็นข้อๆ ตามประเด็นคำถาม แล้วให้เลือกตัวแทนกลุ่มเพื่อนำเสนอสรุปผลที่ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้เวลาในการนำเสนอกลุ่มละ 5 นาที หลังจากนั้นให้ผู้รับการพัฒนาทุกคน คัดเลือกว่ากิจกรรมใดที่สำคัญที่สุดในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ ในภาพรวม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ

4. ออกจากกระบวนการด้วยการ Check Out โดยให้ผู้รับการพัฒนากล่าวถึงสิ่งที่ได้รับหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมตามกระบวนการที่ผ่านมาเพื่อสะท้อนย้อนคิดกับสิ่งที่ได้เรียนรู้





ภาพประกอบ 19 กระบวนการพร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation : T)

## ระยะที่ 2 การดำเนินการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการพัฒนาบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นในการต่อยอดไปสู่การปฏิบัติและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภายหลังจากที่ผู้รับการพัฒนาเกิดการตระหนักรู้แล้วว่าการจัดการสารสนเทศมีความสำคัญอย่างไรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ ในระยะนี้ผู้รับการพัฒนาจะเริ่มได้รับรู้สารสนเทศเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องว่ามีกลไกหรือระบบการทำงานอย่างไร มีขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติอย่างไร นอกเหนือจากกระบวนการสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจแล้ว ผู้รับการพัฒนาจะต้องตระหนักถึงความสำคัญจนก่อให้เกิดความรู้สึกและแรงกระตุ้นที่จะนำองค์ความรู้ไปเชื่อมโยงกับทักษะที่จำเป็น ตลอดจนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้จริง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

### ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี (Connection : C)

เป็นขั้นตอนในการสร้างองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นให้กับผู้รับการพัฒนา โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการต่อยอดไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ในขั้นตอนนี้จะมีการผสมผสานวิธีการระหว่างการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง เพื่อเป็นการให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ และเจตคติ ควบคู่กันไป โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นการประเมินองค์ความรู้รายบุคคลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ 2) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรมและเกณฑ์การประเมินผลของกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการได้อย่างถูกต้อง และ 3) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาสามารถอธิบายถึงความเชื่อมโยงขององค์ความรู้และทักษะการปฏิบัติในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยมีกิจกรรม ดังนี้

#### การดำเนินการก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. ให้ผู้รับพัฒนาจัดทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ก่อนดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา ใช้เวลาในการทำแบบทดสอบ 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบทดสอบจากผู้รับการพัฒนา

2. ชี้แจงวัตถุประสงค์และแผนดำเนินการฝึกอบรมให้กับผู้รับการพัฒนา โดยมีการระบุรายละเอียดกิจกรรม ระยะเวลา และสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการกิจกรรมกลุ่มและการฝึกปฏิบัติการ ใช้เวลาในการทำความเข้าใจและตอบข้อซักถามก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 10 นาที

### การดำเนินการระหว่างการศึกษาอบรมเชิงปฏิบัติการ

3. การบรรยายให้ความรู้ ครั้งที่ 1 : ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยทำการเชิญวิทยากรบรรยายในหัวข้อที่กำหนดไว้ในกระบวนการนี้วิทยากร ต้องใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการพัฒนาศักยภาพได้ตลอดระยะเวลาของการบรรยาย ซึ่งเป็นเทคนิคที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมที่มีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ รวมทั้งปรับเปลี่ยนเจตคติของผู้เข้ารับการอบรม โดยมีหัวข้อการบรรยาย ดังนี้

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง
-ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา	.30
-องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน	1
-แนวทางสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	.30

4. ให้ผู้รับการพัฒนากลุ่มฝึกปฏิบัติการกรณีศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ภายใต้เงื่อนไขให้ผู้มาจากหน่วยงานเดียวกันแยกกลุ่มกันเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกภายในกลุ่มอย่างเสรี หลังจากนั้นวิทยากรอธิบายรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมโดยกำหนดให้แต่ละกลุ่มทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ใช้เวลาในการแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติการ 1 ชั่วโมง

5. ให้ผู้รับการพัฒนาแต่ละกลุ่มอภิปรายและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกับวิทยากร หลังจากนั้นสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาลงในแบบสรุปการเรียนรู้เป็นรายกลุ่ม ใช้เวลาในการอภิปรายกลุ่มและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น 30 นาที

6. ให้ผู้รับการพัฒนากลุ่มถอดบทเรียนที่ได้จากการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแต่ละประเด็น โดยให้แต่ละกลุ่มสรุปผลการเรียนรู้ที่ได้ในแบบบันทึกกิจกรรมกลุ่ม ใช้เวลาในการถอดบทเรียนรายกลุ่ม 30 นาที

### การดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

7. ให้ผู้รับการพัฒนากลุ่มแลกเปลี่ยนมุมมองและสะท้อนแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ โดยให้ใช้หลักการโค้ช ผลการปฏิบัติงานแบบกลุ่มผสมกับการประเมินแบบเสริมพลัง ซึ่งถึงแม้ว่าเป้าหมายของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันแต่อย่างน้อยทุกคนก็มีเป้าหมายหลักเดียวกัน สำหรับข้อดีของการโค้ชแบบ

กลุ่มตามกระบวนการ GROW Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้เวลาไม่มากเกินไป และเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มสามารถเรียนรู้ แบ่งปัน ประสบการณ์ วิธีการแก้ไขปัญหา รวมทั้งวิธีการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยก่อนที่จะเข้าสู่ กระบวนการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง จะต้องสร้างบรรยากาศที่เป็น มิตร (Build Rapport) ให้เกิดขึ้นภายในวงสนทนา ด้วยการพูดคุยในเรื่องทั่วไปจนเห็นว่า บรรยากาศเริ่มผ่อนคลาย หลังจากนั้นจึงเชิญตัวแทนผู้รับการพัฒนาแสดงถึงความรู้สึกในการที่ได้ มีโอกาสพูดคุยกันว่าได้เกิดการเรียนรู้อะไรบ้าง เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาเกิดความรู้สึกมีอิสระในการ แสดงความคิดเห็น หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเริ่มเข้าสู่กระบวนการได้ผลการปฏิบัติงานและการ ประเมินแบบเสริมพลัง ขั้นตอนย่อยประกอบด้วย

7.1 การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Goal : G) เพื่อเป็นการกำหนดความ คาดหวังของผู้รับการพัฒนาให้ตรงกัน โดยให้เลือกถามผู้รับการพัฒนาเป็นรายบุคคล ด้วยตัวอย่าง คำถาม ดังนี้

#### **ตัวอย่างคำถาม**

- การจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มีความสำคัญต่อ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างไรบ้าง
- ท่านต้องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ในด้านใดเป็นพิเศษ ระหว่างความรู้ ทักษะ และเจตคติ
- การพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร บ้าง
- เป้าหมายในการทำงานของท่านคืออะไร และท่านคาดหวังจะได้อะไรจากชีวิตการทำงาน

7.2 การถามเพื่อให้ทราบความเป็นมาของข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องหรือ สืบค้นถึงสภาพปัจจุบัน (Current Reality : R) ของเรื่อง que ผู้รับการพัฒนากำลังคาดหวัง โดยให้ เลือกถามผู้รับการพัฒนาเป็นรายบุคคล ด้วยตัวอย่างคำถาม ดังนี้

### ตัวอย่างคำถาม

-ในปัจจุบันการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ ของหน่วยงานท่านเป็นอย่างไร

-ท่านได้มีการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของตัวท่านเองอะไรไปบ้างแล้ว

-หลังจากที่ท่านมีการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศไปแล้ว มีอะไรเกิดขึ้นกับผลการปฏิบัติงานของท่านบ้าง

-ท่านคาดหวังว่าจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยแค่ไหนในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเพื่อส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของตัวท่านและหน่วยงาน

-หากท่านต้องบอกกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตการทำงาน ท่านจะบอกกล่าวอย่างไร

7.3 การร่วมระดมสมองเพื่อหาทางเลือก (Options : O) เป็นการร่วมกันหาทางเลือกที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ โดยให้เลือกถามผู้รับการพัฒนาเป็นรายบุคคล ด้วยตัวอย่างคำถาม ดังนี้

### ตัวอย่างคำถาม

-มีอะไรอีกบ้างที่ท่านจะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังจะให้เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดร่วมกันไว้

-หากทุกอย่างเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังโดยไม่มีข้อแม้หรือข้อจำกัดใดๆ ท่านจะทำอะไรได้อีกเพื่อบรรลุเป้าหมายข้างต้น โดยสิ่งที่จะทำหมายถึง ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

-ท่านคิดว่าอุปสรรคปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะจัดการสารสนเทศของตัวท่านเองมีอะไรบ้าง แล้วท่านจะมีแนวทางในการป้องกันอุปสรรคปัญหาเหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นได้อย่างไร

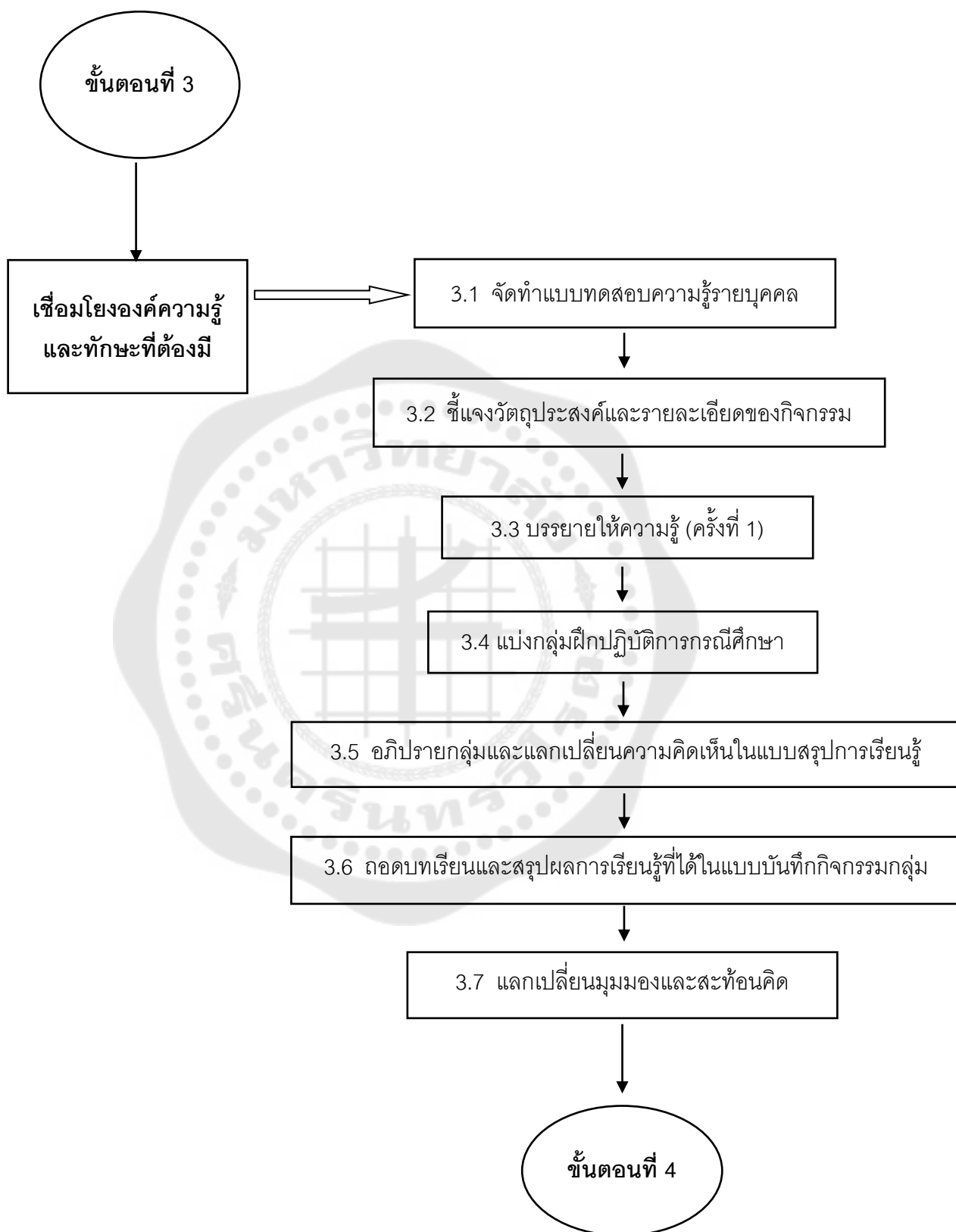
-ท่านจะเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไรได้อีกบ้าง แล้วท่านจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

7.4 การวางแผนเพื่อลงมือปฏิบัติ (Will หรือ Way forward : W) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้แลกเปลี่ยนมุมมองและสะท้อนคิดร่วมกันมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแผนปฏิบัติการว่าจะทำอะไร เมื่อไหร่ และอย่างไร เพื่อให้สิ่งที่ตั้งใจจะทำบรรลุผลตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยให้เลือกถามผู้รับการพัฒนาเป็นรายบุคคล ด้วยตัวอย่างคำถาม ดังนี้

**ตัวอย่างคำถาม**

- จากประเด็นที่เราได้พูดคุยกันมาตั้งแต่ต้น ช่วยสรุปคร่าวๆ ว่าท่านได้อะไรบ้าง
- ในโอกาสหน้าที่เราจะได้พบกันอีกครั้งคาดว่าจะมีความก้าวหน้าอะไรเกิดขึ้นกับตัวท่าน  
และผลการปฏิบัติงานของท่านบ้าง
- ท่านจะสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตัวเองได้อย่างไร
- ท่านมีความตั้งใจว่าจะพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง  
เมื่อใด แล้วจะเริ่มทำอะไรก่อนเป็นลำดับแรกและท่านจะทำอย่างไร





ภาพประกอบ 20 แสดงกระบวนการเชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ ต้องมี (Connection : C)

#### ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิธีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply : A)

เป็นขั้นตอนที่ส่งเสริมให้ผู้รับการพัฒนาลงมือปฏิบัติผ่านการกำหนดเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกันแล้วในขั้นตอนที่ 3 โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การได้ขงผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง เช่นเดียวกับกับขั้นตอนที่ 3 แต่จะมีความแตกต่างกันที่ในขั้นตอนที่ 4 มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับคณะ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับผู้รับการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้รับการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการปฏิบัติจริง 2) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติจริง และ 3) เพื่อสร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมีกิจกรรม ดังนี้

##### การดำเนินการก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์และแผนการฝึกอบรม โดยบรรยายละเอียดกิจกรรมระยะเวลา รวมทั้งสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการกิจกรรมกลุ่มและการฝึกปฏิบัติการ ใช้เวลาในการทำความเข้าใจและตอบข้อซักถามก่อนเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 10 นาที

##### การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

2. บรรยายให้ความรู้ ครั้งที่ 2 : การจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำการเชิญวิทยากรบรรยายในหัวข้อที่กำหนดไว้ ซึ่งวิทยากรต้องใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้รับการพัฒนาซักถามได้ตลอดระยะเวลาของการบรรยาย เพื่อเป็นการให้อิสระและกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนาเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น มีหัวข้อการบรรยาย ดังนี้

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง
-แนวคิด ความหมาย และความสำคัญของการจัดการสารสนเทศ	1
-เทคนิคการรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	1.30
-การออกแบบระบบการจัดการสารสนเทศ	1.30
-การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	1
-แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศ	1
-การสร้างความรู้เข้าใจเกี่ยวกับระบบ CHE-QA Online	1.30
-เทคนิคการรายงานผล	1

3. ให้ผู้รับการพัฒนาแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติการออกเป็น 2 กลุ่ม ภายใต้เงื่อนไขให้ผู้มาจากหน่วยงานเดียวกันแยกกลุ่มกันเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสมาชิกภายในกลุ่มอย่างเสรี โดยมีหัวข้อในการฝึกปฏิบัติการ ดังนี้

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมง
-วิธีการจัดเก็บข้อมูล	1
-วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	1
-กระบวนการจัดการข้อมูลสารสนเทศโดยใช้หลัก PDCA	1

4. ให้ผู้รับการพัฒนาแต่ละกลุ่มอภิปรายและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกับวิทยากร หลังจากนั้นสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาลงในแบบสรุปการเรียนรู้เป็นรายกลุ่ม ใช้เวลาในการอภิปรายและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น 1 ชั่วโมง

5. ให้ผู้รับการพัฒนาแต่ละกลุ่มถอดบทเรียนที่ได้จากการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแต่ละประเด็น โดยให้แต่ละกลุ่มสรุปผลการเรียนรู้ที่ได้ในแบบบันทึกกิจกรรมกลุ่ม ใช้เวลาในการถอดบทเรียนรายกลุ่ม 30 นาที

6. ให้ผู้รับการพัฒนาทุกคนจัดทำแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และกำหนดให้ส่งใบงานภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 สัปดาห์

7. ให้ผู้รับการพัฒนาทุกคนจัดทำแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนดำเนินการพัฒนา เพื่อเป็นการตรวจสอบพัฒนาการของผู้รับพัฒนาทั้งก่อนและหลังดำเนินการพัฒนาว่าดีขึ้นหรือไม่และอย่างไร ใช้เวลา 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบทดสอบจากผู้รับการพัฒนา

#### การดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

8. การต่อยอดองค์ความรู้และเสริมพลังรายบุคคล โดยใช้กระบวนการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ภายใต้แนวคิดสมรรถนะของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ที่เชื่อว่าบุคลิกที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคลสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบได้ ซึ่งการที่บุคคลมีความรู้และทักษะตามองค์ความรู้ที่ต้องการนั้น อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายหรือมีความโดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้นจากลักษณะส่วนบุคคล โดยผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้ประเมินแบบ

เสริมพลังต้องมีการติดตามผลการจัดทำใบงานการออกแบบระบบสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ตามรูปแบบ GROW Model ของจอห์น วิทมอร์ (John Whitmore) ซึ่งมีกระบวนการคล้ายคลึงกับขั้นตอนที่ 3 จะแตกต่างตรงที่ผู้รับการพัฒนาขั้นตอนที่ 3 เป็นแบบกลุ่มและขั้นตอนที่ 4 เป็นรายบุคคล และถึงแม้การโค้ชแบบรายบุคคลจะใช้เวลามากกว่าการโค้ชแบบกลุ่ม แต่จะสามารถช่วยให้ผู้รับการโค้ชเลือกแนวทางไปสู่เป้าหมายด้วยวิธีการที่แต่ละคนเลือกเองได้มากกว่า เนื่องจากเหตุปัจจัยของปัจเจกบุคคลที่มีความแตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีทางเลือกแตกต่างกันไปด้วย สำหรับการโค้ชเป็นรายบุคคลนั้นจะมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเพิ่มขีดความสามารถให้ผู้รับการพัฒนาเห็นถึงศักยภาพที่โดดเด่นของตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้รับการพัฒนาสังสรรค์แนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ตลอดจนสามารถรับรู้ข้อมูลป้อนกลับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้รับการโค้ชได้มากขึ้น ทั้งนี้ การเลือกใช้กระบวนการโค้ชผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินแบบเสริมพลังให้เลือกใช้ตามสถานการณ์จริง ซึ่งจะเลือกใช้กระบวนการใดกระบวนการหนึ่งหรือจะผนวกผสานกระบวนการเข้าด้วยกันก็ได้แล้วแต่กรณีและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง

#### **ตัวอย่างการตั้งคำถามการโค้ชผลการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบ GROW Model**

##### **G-Goal (การกำหนดเป้าหมาย)**

1. ที่ท่านบอกว่าการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญ ท่านต้องการพัฒนาเรื่องใดเป็นพิเศษ
2. การพัฒนาตนเองและเป้าหมายที่ท่านกำหนดในวันนี้มีความสำคัญต่อตัวท่านอย่างไร
3. ถ้าเรื่องนี้เป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดไว้จะเกิดผลอะไรบ้าง

##### **R-Current Reality (สถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน)**

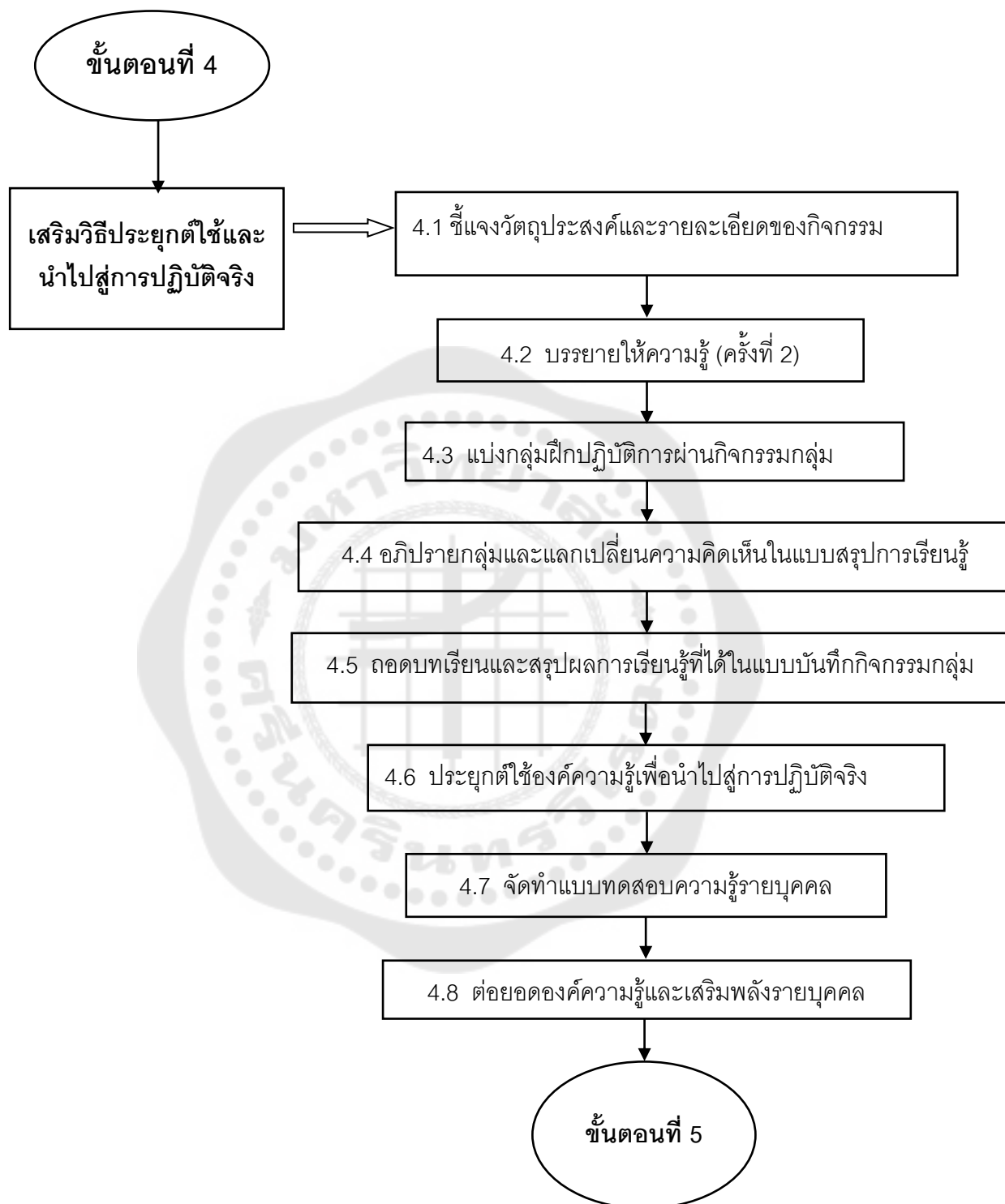
1. สถานการณ์ในขณะนี้เป็นอย่างไบบ้าง ท่านกำลังรู้สึกอย่างไร
2. มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกที่กำลังเป็นอยู่ในขณะนี้
3. ถ้าท่านยังอยู่ในสภาวะนี้ต่อไปท่านคิดว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับชีวิตและงานของท่านเอง

##### **O-Options (แนวทางที่เป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมาย)**

1. ท่านมีทางเลือกอะไรบ้างที่จะทำให้สถานการณ์นี้ดีขึ้น
2. ท่านคิดว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นไปด้วยความราบรื่น
3. ท่านมีแนวทางอย่างไรบ้างที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

##### **W-Will หรือ Way Forward (การตัดสินใจลงมือทำ)**

1. แนวทางหรือวิธีการใดบ้างที่ท่านจะเริ่มลงมือทำได้เลย
2. มีอะไรอีกบ้างที่ยังไม่ได้กำหนดไว้ในแผนที่ท่านจะลงมือทำ



ภาพประกอบ 21 แสดงกระบวนการเสริมวิถีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply : A)

## ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection : R)

เป็นขั้นตอนที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนาระสะท้อนผลการเรียนรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาด้วยวิธีการสะท้อนผลจากทั้งตนเองและผู้อื่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ต่อยอดหรือทำให้เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาระสะท้อนประเด็นการเรียนรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนา 2) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาระสะท้อนความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมกระบวนการพัฒนา และ 3) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาระสะท้อนแนวทางการนำไปสู่การปฏิบัติจริงและการประยุกต์ใช้กับเรื่องอื่นๆ ในชีวิตส่วนตัว โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1. ให้ผู้รับการพัฒนานั่งล้อมวงเป็นวงกลมแล้วมอบบัตรคำให้กับผู้รับการพัฒนาทุกคนเพื่อให้มีส่วนร่วมในการส่งมอบพลังใจให้กันและกัน โดยเมื่อผู้รับการพัฒนาแต่ละคนสะท้อนผลการเรียนรู้ของตนเองแล้ว ผู้รับการพัฒนาระสามารถเลือกบัตรคำเพื่อชื่นชมและแสดงความคิดเห็นได้โดยอิสระ ตัวอย่างของบัตรคำ ได้แก่ “สุดยอด-เจ๋งอะ--อยากได้แบบนี้-สุด ๆ เลย-แจ่มได้อีก-แบบนี้พี่ปลื้ม-สู้ๆ -ให้ตั้งใจไปเลย” เป็นต้น

2. ให้ผู้รับการพัฒนาระบันทึกและสะท้อนผลการเรียนรู้ในแต่ละประเด็นเป็นการล่วงหน้า 1 สัปดาห์ โดยชี้แจงให้ผู้รับการพัฒนาระทราบว่าการสะท้อนผลไม่มีถูกหรือไม่มีผิด ไม่จำเป็นต้องเขียนรายละเอียดปลีกย่อยมากนัก สารระสำคัญคือเมื่อตนเองสะท้อนแล้วสามารถจดจำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากแต่ละกระบวนการได้ ทั้งนี้ การพัฒนาสมรรถนะล้วนเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ในกระบวนการนี้ผู้อำนวยการจะช่วยให้ผู้รับการพัฒนาระประเมินตนเองผ่านการสะท้อนผลการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับการพัฒนาระสะท้อนผลการเรียนรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาเป็นรายบุคคล

### **ประเด็นสะท้อนผลการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ**

-สะท้อนการเรียนรู้ที่ได้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

-สะท้อนความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้เรียนรู้และทำได้เข้าร่วมกระบวนการพัฒนา โดยให้บอกเล่าด้วยว่าทำไมจึงรู้สึกเช่นนั้น

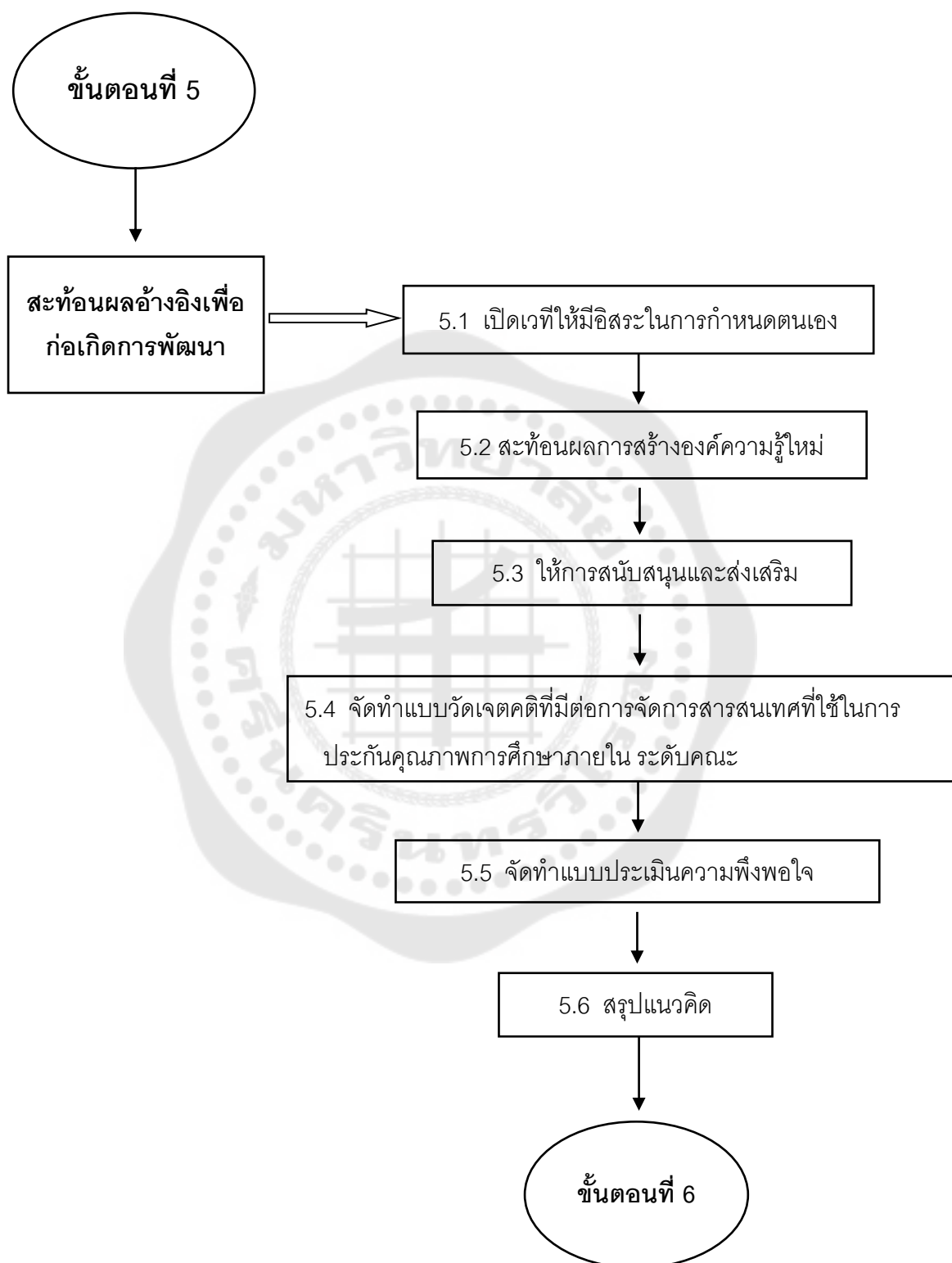
-สะท้อนแนวทางการนำไปสู่การปฏิบัติจริงและการประยุกต์ใช้ในชีวิตส่วนตัว โดยให้บอกด้วยว่าจะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างไรบ้าง

3. เชิญผู้รับการพัฒนาแสดงความคิดเห็นหรือบอกเล่าถึงความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมว่ารับรู้อะไรได้บ้างจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งการให้การสนับสนุนถือเป็นอีกหนึ่งลักษณะของการประเมินแบบเสริมพลัง โดยมุ่งเน้นการสนับสนุน ส่งเสริม และการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4. ให้ผู้รับการพัฒนาจัดทำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ โดยเป็นแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ชุดเดียวกันกับที่ใช้ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อเป็นการตรวจสอบพัฒนาการด้านเจตคติของผู้รับพัฒนา ทั้งก่อนและหลังการพัฒนาว่าดีขึ้นหรือไม่และอย่างไร ใช้เวลาในการทำแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศจากผู้รับการพัฒนา

5. ให้ผู้รับพัฒนาจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ใช้เวลาในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ 15 นาที และเมื่อหมดเวลาเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้รับการพัฒนา

6. สรุปความคิดรวบยอดจากการสะท้อนผลและนำเสนอแนวทางที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 22 แสดงกระบวนการสะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection : R)

### ระยะที่ 3 การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา

#### ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation : E)

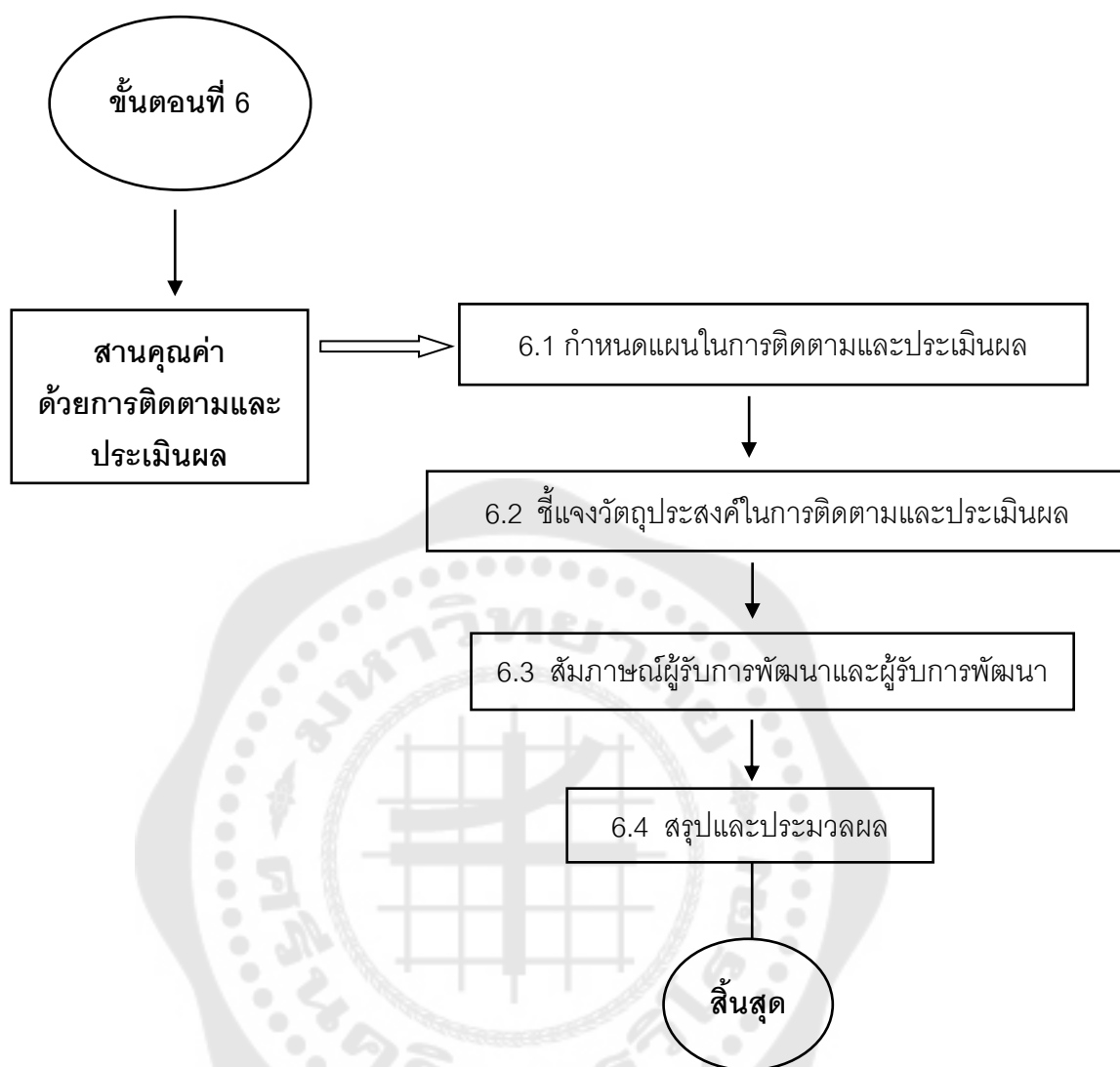
เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการพัฒนาบุคลากร โดยเป็นการประเมินผลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นการติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา 2) เพื่อติดตามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศโดยการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1. จัดทำแผนติดตามและประเมินผลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา กำหนดติดตามและประเมินผลภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการพัฒนาไปแล้วอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับการพัฒนาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

2. ประสานงานผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับการพัฒนา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการติดตามและประเมินผล

3. สัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา ใช้เวลาในการสัมภาษณ์คนละ 20 นาที โดยนัดหมายสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นแตกต่างกันทั้งวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ถูกสัมภาษณ์

4. สรุปและประมวลผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และมีแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างไร



ภาพประกอบ 23 แสดงกระบวนการसानคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation : E)

## เงื่อนไขการนำไปใช้

สำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ควรต้องคำนึงถึงเงื่อนไขที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ระบบสนับสนุน (Supporting Systems) ประกอบด้วย ความเป็นเพื่อนร่วมวิชาชีพ (Collegiality) ความร่วมมือกัน (Collaboration) และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust)

2. ทักษะการโค้ช (Coaching Skills) และทักษะกระบวนการ (Facilitator Skills) ประกอบด้วย การใช้คำถามเชิงบวก (Positive Question) การรับฟังอย่างตั้งใจ (Listening) การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) การจูงใจหรือสร้างแรงบันดาลใจ (Motivation) การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcer) และการกำหนดเป้าหมาย (Set Goal)

3. การติดตามดูแล (Monitoring) เป็นการให้การติดตามดูแลและให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

การพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จะเห็นได้ว่าการโค้ชคือบทบาทหนึ่งของ การประเมินแบบเสริมพลัง และผู้ทำหน้าที่โค้ชและผู้ประเมินเสริมพลังเป็นบุคคลคนเดียวกัน กระบวนการในการตั้งคำถามจึงสามารถใช้ชุดคำถามเดียวกันได้ สำหรับหัวใจของการโค้ชและการประเมินแบบเสริมพลังคือ “การตั้งคำถามทรงพลัง” คำถามส่วนใหญ่จึงควรเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลหลากหลายมิติและได้คำตอบที่ลุ่มลึก ตลอดจนเพื่อให้ผู้ได้รับการโค้ชเกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองอย่างแท้จริง คำถามที่ใช้จึงมุ่งเน้นการถามที่กระตุ้นให้ผู้ได้รับการโค้ชเกิดการคิด การค้นพบ เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ และทำที่สุดนำไปสู่การวางแผนและการลงมือทำอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การตั้งคำถามจึงควรประกอบด้วย คำว่า “อะไร ทำไม เมื่อไหร่ อย่างไร เท่าใด มีอะไรอีก และวิธีไหนบ้าง” เป็นต้น และควรหลีกเลี่ยงการตั้งคำถามปลายปิดเพื่อไม่จำกัดโอกาสในการคิดและปิดกั้นการแสดงรายละเอียดในเชิงสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การก้าวข้ามขีดจำกัดในการพัฒนาตนเองและพิชิตเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้เห็นถึงกระบวนการโค้ชผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบ Grow Model ผู้วิจัยจึงขอ นำเสนอตัวอย่างคำถามของผู้วิจัยในฐานะผู้ทำหน้าที่โค้ช ตัวอย่างคำตอบของผู้รับการพัฒนาในฐานะผู้ได้รับการโค้ช และพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ในระหว่างการโค้ชผลการปฏิบัติ ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงตัวอย่างคำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช) คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช) และปฏิริยาโต้กลับในระหว่างการโค้ชผลการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม

คำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช)	คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช)
<b>การกำหนดเป้าหมาย (Goal : G) ในสิ่งที่คาดหวัง</b>	
1. การจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างไรบ้าง	“มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะให้เป็นไปตามแผนงานอย่างดีและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด”
ปฏิริยาโต้กลับ 1: ผู้รับการพัฒนาสามารถตอบคำถามของผู้วิจัยได้เลยในทันที พร้อมทั้งมีการแสดงท่าทีที่บ่งบอกถึงความจริงจังในเรื่องที่กำลังพูดถึง	
2. ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ท่านต้องการพัฒนาในด้านใดเป็นลำดับแรก ระหว่างความรู้ ทักษะ และเจตคติ (เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย)	“คิดว่าอยากจะพัฒนาความรู้และทักษะก่อน ส่วนเจตคติค่อยพัฒนาเป็นลำดับสุดท้าย เพราะเท่าที่เป็นอยู่รู้สึกว่ามีความรู้สึกที่ดีต่องานอยู่แล้ว เพียงแต่คิดว่าตอนนี้ยังมีความรู้ในเนื้อหาไม่เพียงพอ”
ปฏิริยาโต้กลับ 2: ผู้รับพัฒนามีท่าทีครุ่นคิดในเรื่องที่ผู้วิจัยถาม โดยได้มีการขอให้ผู้วิจัยทวนคำถามให้ฟังอีกครั้งก่อนที่จะค่อยๆ ตอบออกมาทีละประเด็นด้วยท่าทางสุขุม	
3. การพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างไร	“สำคัญมากเพราะเป็นงานในหน้าที่โดยตรงและหากมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องนี้ก็จะสร้างความมั่นใจในการทำงานได้มากกว่านี้”
ปฏิริยาโต้กลับ 3: ผู้รับพัฒนาตอบคำถามของผู้วิจัยได้อย่างฉะฉานพร้อมทั้งแสดงสีหน้ามุ่งมั่นว่ามีความต้องการที่จะพัฒนาอย่างจริงจัง	

## ตาราง 14 (ต่อ)

คำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช)	คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช)
4. เป้าหมายในการทำงานของท่านคืออะไร และท่านคาดหวังว่าจะได้อะไรจากชีวิตการทำงาน	“อยากทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ และคาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะยอมรับในความสามารถและไว้วางใจเมื่อมอบหมายงานให้ทำ”
<p>ปฏิริยาโต้กลับ 4 : ผู้รับการพัฒนาค้นหาหนทางผู้รับการพัฒนาคณะอื่นๆ เหมือนเพิ่มความมั่นใจก่อนตอบคำถามผู้วิจัยว่าผู้รับการพัฒนาคณะอื่นก็รู้สึกเช่นเดียวกัน</p>	
<p><b>การสืบค้นถึงสภาพปัจจุบัน (Current Reality : R) ที่กำลังเป็นอยู่</b></p>	
1. ในปัจจุบันการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ หน่วยงานของท่านเป็นอย่างไร	“ยังไม่เป็นรูปธรรมและยังไม่มีระบบที่ชัดเจน แต่มีการดำเนินการบ้าง เช่น เก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบและเก็บข้อมูลในระบบไฟล์โดยแยกเป็นหมวดหมู่”
<p>ปฏิริยาโต้กลับ 1 : ผู้รับการพัฒนาแสดงสีหน้าครุ่นคิดเหมือนนึกย้อนถึงภาพปัจจุบันของหน่วยงานที่กำลังเป็นอยู่ก่อนตอบคำถามผู้วิจัย</p>	
2. ท่านได้มีการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของตัวเองอะไรไปบ้างแล้ว	“ยังไม่ได้มีการพัฒนาอย่างจริงจัง เท่าที่ทำงานอยู่คือแค่การทำงานด้วยพื้นฐานเบื้องต้น เช่น การเก็บข้อมูลย้อนหลัง การเก็บไฟล์เอกสาร ทำได้แค่นี้เพราะไม่รู้แนวทางว่าจะต้องทำอะไร”
<p>ปฏิริยาโต้กลับ 2 : ผู้รับการพัฒนาคำถามผู้วิจัยด้วยคำตอบเดิมแบบซ้ำไปวนมาหลายรอบเพื่อทบทวนว่าตนเองได้มีการพัฒนาอะไรบ้างในช่วงเวลาที่ผ่านมา</p>	
3. หลังจากที่ท่านมีการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศตามข้อ 2 ไปแล้ว มีอะไรเกิดขึ้นกับผลการปฏิบัติงานของท่านบ้าง	“เรียกหาข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการทำงานก็จะได้รับการยอมรับเพราะมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ”
<p>ปฏิริยาโต้กลับ 3 : ผู้รับการพัฒนาคำถามด้วยรอยยิ้มและสีหน้าที่มีความสุข พร้อมทั้งเห็นมุมมองเพดานสลับกับการตอบคำถามเป็นระยะ</p>	

## ตาราง 14 (ต่อ)

คำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช)	คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช)
4. ท่านคาดหวังไว้ว่าจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใดในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศเพื่อส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของตัวท่านและหน่วยงาน	“ไม่กล้าคาดหวังต่อหน่วยงาน เนื่องจากยังมีความเข้าใจว่าการจัดการสารสนเทศต้องเกี่ยวกับการมีเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน แต่ปัจจุบันยังไม่มีระบบมาช่วย สำหรับความคาดหวังของตนเองก็จะพัฒนาการจัดการสารสนเทศให้มากที่สุดและจะขยายผลด้วยการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นสามารถจัดการข้อมูลที่มีให้เป็นสารสนเทศได้ด้วย”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 4 : ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยสีหน้าที่แสดงออกถึงความกังวลในช่วงแรก หลังจากนั้นเมื่อผู้รับการพัฒนาพูดถึงสิ่งที่ตนเองตั้งใจจะทำก็ทำที่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยเห็นได้ชัดถึงความรู้สึกมุ่งมั่นในสิ่งที่กำลังพูดถึง</p>	
5. หากท่านต้องบอกกล่าวถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตการทำงาน ท่านจะบอกกล่าวอย่างไร	“ทำวันนี้ให้ดีที่สุด ต้องรู้จักเริ่มต้น หากไม่เริ่มต้นในวันนี้ โอกาสที่ดีในวันต่อไปก็จะแคลง”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 5: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทางการนั่งยึดตัวตรงเสมือนกำลังให้สัญญาในใจกับตัวเอง พร้อมทั้งมีน้ำตาคลอเบาเล็กน้อยในขณะที่พูดในช่วงท้าย</p>	
<p><b>การหาทางเลือก (Options : O) ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวัง</b></p>	
1. มีอะไรอีกบ้างที่ท่านจะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนดไว้	“ความกล้าที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเดิมๆ ที่เคยเป็นมา และกล้าที่จะเปิดโลกสู่การเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องรู้”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 1: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทางมั่นใจและตอบเพียงสั้นๆ</p>	
2. หากทุกอย่างเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังโดยไม่มีข้อแม้หรือข้อจำกัดใดๆ ท่านจะทำอะไรได้อีกเพื่อบรรลุเป้าหมายข้างต้น โดยสิ่งที่จะทำหมายถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	“พัฒนาทักษะด้วยการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อต่อยอดจากความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ได้รับในครั้งนี่”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 2: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยแววตาที่บ่งบอกถึงความตั้งใจที่จะทำในสิ่งที่กำลังพูดถึง</p>	

## ตาราง 14 (ต่อ)

คำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช)	คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช)
3. ท่านคิดว่าอุปสรรคปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะจัดการสารสนเทศของตัวท่านเองมีอะไรบ้าง แล้วท่านจะมีแนวทางในการป้องกันอุปสรรคปัญหาเหล่านั้นไม่ให้เกิดขึ้นได้อย่างไร	“ขาดความรู้และทักษะในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งต้องหาทางป้องกันและกำจัดอุปสรรคเหล่านี้ให้หมดไปโดยการหาความรู้เพิ่มเติม ฝึกปฏิบัติการจริงให้มาก และต้องป้องกันไม่ให้เกิดเจตคติด้านลบเกิดขึ้น เพื่อไม่ให้หมดกำลังใจในการทำงาน”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 3: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทางมุ่งมั่นและในขณะที่ตอบได้สบตากับผู้วิจัยตลอดเวลา เสมือนกำลังให้คำมั่นสัญญากับตนเองในที่</p>	
4. ท่านจะเปลี่ยนแปลงเรื่องอะไรได้อีกบ้าง แล้วท่านจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น	“พยายามเปลี่ยนรูปแบบความคิด เปลี่ยนรูปแบบการทำงานของตนเอง ทำความเข้าใจกับงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อที่จะวางแผนการดำเนินงานให้ราบรื่น มีประสิทธิภาพ และมีความสุข”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 4 : ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทางและสีหน้าที่แสดงออกถึงความเบิกบาน โดยในขณะที่ตอบคำถามผู้วิจัยได้มีการยิ้มและหัวเราะสลับกับการหันไปสบตาผู้รับการพัฒนาคนอื่นๆ</p>	
<p>การวางแผนเพื่อลงมือปฏิบัติ (Will หรือ Way forward : W)</p>	
1. จากประเด็นคำถามและคำตอบของท่าน ทั้งหมดช่วยสรุปคร่าวๆ ว่าท่านได้อะไรบ้าง	“ได้พัฒนาเพิ่มเติมความรู้ของตนเองและรู้ว่าตนเองควรจะต้องหาทางพัฒนาความรู้และทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานให้มากขึ้นกว่านี้ และต้องไม่ลืมที่จะจัดการกับเจตคติของตนเองให้ดีอยู่เสมอ”
<p>ปฏิบัติการได้กลับ 1: ผู้รับการพัฒนาใช้เวลาในการคิดหลังจากได้รับคำถามพอประมาณ หลังจากนั้นจึงค่อยๆ ตอบคำถามของผู้วิจัย โดยในขณะที่พูดถึงการจัดการกับเจตคติของตนเองจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้รับการพัฒนา มีสีหน้าที่เปลี่ยนไปจากเดิมคือดูจริงจังขึ้นเล็กน้อย</p>	

ตาราง 14 (ต่อ)

คำถามของผู้วิจัย (ผู้ทำหน้าที่โค้ช)	คำตอบของผู้รับการพัฒนา (ผู้รับการโค้ช)
2. ในโอกาสหน้าที่เราจะได้พบกันอีกครั้ง คาดว่าจะมีความก้าวหน้าอะไรเกิดขึ้นกับตัวท่านและผลการปฏิบัติงานของท่านบ้าง	“มีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศของตนเอง ด้วยการนำเอาข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาแปลงเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ได้”
<p>ปฏิกริยาได้กลับ 2: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทีเขินอายและเสียงเบา มีการหยุดคิดชั่วขณะ ก่อนที่จะเปลี่ยนท่าทีเป็นขึงขังและตอบคำถามอย่างคล่องแคล่ว ซึ่งแตกต่างจากท่าทีที่แสดงในตอนต้น</p>	
3. ท่านจะสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตัวท่านเองได้อย่างไร	“มองคนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน ว่าเขามีเส้นทางความสำเร็จอย่างไร แต่จะไม่ทำให้ตนเองรู้สึกว่าจะต้องไปเปรียบเทียบกับหรือแข่งขันเพื่อแพ้ชนะกับใคร”
<p>ปฏิกริยาได้กลับ 3: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยสีหน้าและท่าทีที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้ได้ โดยในขณะที่พูดได้มีการกำมือและขมู่มือขึ้นระดับหน้าอกเพื่อให้กำลังใจตนเองว่าต้องทำได้</p>	
4. ท่านมีความตั้งใจว่าจะพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงเมื่อใดแล้วจะเริ่มทำอะไรก่อนและทำอย่างไร	“ต้องเริ่มพัฒนาในทันที โดยจะใช้ข้อมูลที่เรามีและเลือกส่วนที่เราต้องทำความเข้าใจได้ง่ายก่อน และใช้รายงานผลเชิงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงาน”
<p>ปฏิกริยาได้กลับ 4: ผู้รับการพัฒนาตอบคำถามด้วยท่าทีจริงจังพร้อมทั้งมีการมองสบตาผู้วิจัยเป็นระยะในขณะที่กำลังคิดคำตอบ</p>	

## ตอนที่ 2 ศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

เมื่อผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังแล้วได้นำร่างรูปแบบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม หลังจากนั้นผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลักก่อนนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความเหมาะสม (Propriety) เป็นการพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีความเหมาะสมและสามารถดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบได้

2. ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) เป็นการพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง มีความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์ในการยอมรับค่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับ 3.51 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นไปได้

ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า จากประเด็นในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 15 ประเด็น มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้มากที่สุดทุกประเด็น ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.60-5.00 เมื่อพิจารณาภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมเท่ากับ 4.92 (SD = 0.28) และความเป็นไปได้เท่ากับ 4.92 (SD = 0.27) ดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
1. แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
2. การประยุกต์ใช้ทฤษฎี หลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
3. หลักการของรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
4. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
5. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
6. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
7. การดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
8. การวัดและประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
9. การบูรณาการรูปแบบการฝึกอบรมกับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
10. ขั้นตอนการจัดกิจกรรม	4.91	0.29	มากที่สุด	4.92	0.28	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 1:	4.95	0.22	มากที่สุด	4.90	0.31	มากที่สุด
สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน						
1.1 วัดดูประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลา	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
1.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 2:	4.95	0.22	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี						
2.1 วัดดูประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3 กิจกรรม	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
2.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 3:	4.90	0.31	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี						
3.1 วัดดูประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
3.2 ระยะเวลา	4.60	0.55	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
3.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
3.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 4:	4.75	0.44	มากที่สุด	4.75	0.44	มากที่สุด
เสริมวิถีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง						
4.1 วัดดูประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2 ระยะเวลา	4.60	0.55	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด
4.3 กิจกรรม	4.60	0.55	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด
4.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ขั้นตอนที่ 5:	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา						
5.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.2 ระยะเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 6:	4.90	0.31	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
สถานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล						
6.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.2 ระยะเวลา	4.80	0.45	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.4 การประเมินผล	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
11. การนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษภายใน ระดับคณะ				5.00	0.00	มากที่สุด
12. การนำรูปแบบไปใช้สามารถทำให้ ผู้รับการพัฒนาสร้างการเรียนรู้ที่จะ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติ ได้ด้วยตนเองและเกิดการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง				4.80	0.45	มากที่สุด

ตาราง 15 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
13. การนำรูปแบบไปใช้สามารถสร้างเสริมคุณลักษณะเฉพาะเชิงพฤติกรรมที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้รับการพัฒนา	-	-	-	5.00	0.00	มากที่สุด
14. การนำรูปแบบไปใช้เป็นการเสริมแรงทางบวกที่ส่งผลให้ผู้รับการพัฒนาเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิต	-	-	-	5.00	0.00	มากที่สุด
15. การนำรูปแบบไปใช้มีความคุ้มค่าต่อผู้รับการพัฒนาและหน่วยงาน	-	-	-	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.92	0.28	มากที่สุด	4.92	0.27	มากที่สุด

ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รูปแบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังตาราง 16

ตาราง 16 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อการพัฒนาารูปแบบ

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	แนวทางการดำเนินการของผู้วิจัย
<p>1. ควรระบุคุณสมบัติของผู้รับการพัฒนาและจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมในการพัฒนาแต่ละรุ่นหรือแต่ละครั้ง เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการโค้ชและการฝึกอบรม</p>	<p>ผู้วิจัยได้มีการระบุคุณสมบัติของผู้รับการพัฒนาและจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการพัฒนาในแต่ละรุ่น ดังนี้</p> <p>1.1 ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการพัฒนาโดยต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษายภายใน ระดับคณะ ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี เนื่องจากเนื้อหาสาระความสำคัญของการจัดการสารสนเทศค่อนข้างซับซ้อน หากผู้เข้ารับการพัฒนามิม่ประสบการณ์ด้านงานประกันคุณภาพการศึกษามาก่อนจะยากต่อการทำความเข้าใจ</p> <p>1.2 ผู้วิจัยกำหนดจำนวนผู้รับการพัฒนาไว้ไม่เกิน 20 คนต่อรุ่น เนื่องจากกิจกรรมการเรียนรู้และการสะท้อนย้อนกลับแนวคิดของตนเองเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดพัฒนาทั้ง Hard Skill และ Soft Skill หากมีจำนวนผู้เข้ารับการพัฒนามากเกินไปจะยากต่อการจัดกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวัง</p>
<p>2. ควรกำหนดกิจกรรมและระยะเวลาให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันให้มากที่สุด เพื่อการประเมินผลจะได้สะท้อนผลได้อย่างแม่นยำ โดยบางกิจกรรมอาจใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้ได้</p>	<p>ผู้วิจัยขยายระยะเวลาในบางกิจกรรม อาทิ การโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังรายกลุ่มและรายบุคคล เนื่องจากเป็นรูปแบบในการพัฒนาแนวใหม่สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนั้น จึงต้องให้เวลาในการกระตุ้นการคิด การแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพ และการสะท้อนผล รวมทั้งต้องมีช่วงเวลาในการสร้างความเป็นมิตรและบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ</p>

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	แนวทางการดำเนินการของผู้วิจัย
3. การติดตามและประเมินผลนอกจากจะใช้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับการพัฒนาเป็นผู้ประเมินผลพฤติกรรมแล้ว ควรให้ผู้เข้ารับการพัฒนาระเมินตนเองร่วมด้วย จะทำให้ได้ข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบยืนยันหรือเชิงพัฒนาการของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการพัฒนา	ผู้วิจัยได้เพิ่มกระบวนการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาเพื่อเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการเข้าร่วมการพัฒนาตามรูปแบบ

**ระยะที่ 3 ผลการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ผู้วิจัยนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 คน เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านความต่อเนื่องของกระบวนการเรียนรู้และการติดตามผล ข้อจำกัดด้านเวลาที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับอนุญาตให้เข้ารับการพัฒนาตามกระบวนการของรูปแบบ และข้อจำกัดการลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 1 ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

ตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 1 คน

ตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน

ตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เป็นเพศหญิงทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 วุฒิการศึกษาทั้งหมดอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100 มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า 7 ปี จำนวน

3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาอยู่ระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ 1 – 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20

### ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนสมรรถนะการจัดการสารสนเทศจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้รับการพัฒนามีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ( $M = 14.60, SD = 2.70$ ) และมีเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ( $M = 3.64, SD = 0.07$ ) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบก่อนและหลังการทดลองเป็นเครื่องมือฉบับเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบผลหรือพัฒนาการที่เกิดขึ้น สำหรับทักษะในการจัดการสารสนเทศมีการทดสอบหลังการทดลองเท่านั้น เนื่องจากการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินความต้องการจำเป็นในระยะที่ 1 ที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเป็นลำดับแรก รองลงมาคือการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ โดยผลการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศหลังทดลองอยู่ในระดับดี กล่าวโดยสรุปได้ว่าผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังสูงกว่าการทดลอง ดังตาราง 17

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสมรรถนะการจัดการสารสนเทศก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	ก่อนการทดลอง		แปลผล	หลังการทดลอง		แปลผล
	M	SD		M	SD	
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	10.40	2.61	ปานกลาง	14.60	2.70	ดี
เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	3.37	0.22	ปานกลาง	3.64	0.07	ดีที่สุด
ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	-	-	-	11.80	1.64	ดี

ในการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง (T-test for Dependent Sample) พบว่า คะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 7.20$ ) ดังตาราง 18

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t
	M	SD	M	SD	
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ	10.40	2.61	14.60	2.70	7.20**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนการทดลองและหลังการทดลอง ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียววัดก่อนและหลัง (T-test for Dependent Sample) พบว่า คะแนนเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 3.01$ ) ดังตาราง 19

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศระหว่างก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t
	M	SD	M	SD	
เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ	3.37	0.22	3.64	0.07	3.01**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยของทักษะในการจัดการสารสนเทศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม (T-test for One Sample) เทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ต้องมีระดับคะแนนรวมเท่ากับ 9 คะแนน หรือร้อยละ 60 ของคะแนนทั้งหมด เมื่อทำการวิเคราะห์ พบว่าทักษะในการจัดการสารสนเทศโดยรวมของผู้รับการพัฒนา มีความแตกต่างกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ มีคะแนนภาพรวมสูงกว่าร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ( $t = 3.81$ ) ดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยทักษะในการจัดการสารสนเทศหลังการทดลอง

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	หลังการทดลอง		
	M	SD	
ทักษะในการจัดการสารสนเทศ	11.80	1.64	3.81**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาในระหว่างทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในระยะแรกสังเกตเห็นได้ว่าผู้รับพัฒนายังไม่มีความคุ้นชินซึ่งกันและกันมากนัก ผู้วิจัยจึงเริ่มต้นกระบวนการอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลายและมีความเป็นกันเอง หลังจากกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงานผ่านพ้นไปแล้ว ผู้รับการพัฒนา มีปฏิริยาที่ “เปลี่ยนแปลง” ไปจากเดิมอย่างชัดเจน โดยสามารถ “สังเกต” เห็นได้ผ่านบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนาน เป็นกันเอง และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย

ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังนับตั้งแต่เริ่มกระบวนการขั้นตอนที่ 1 จนถึงที่สุดกระบวนการขั้นตอนที่ 6 ผู้รับพัฒนา มีการ “ตอบสนอง” ต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเป็นอย่างดี โดยเมื่อวิทยากรมีการสอบถามหรือแลกเปลี่ยนความเห็นหรือเมื่อผู้วิจัย “กระตุ้น” ให้เกิด

กระบวนการเรียนรู้ผ่านกระบวนการกลุ่ม ผู้รับการพัฒนาที่มีความ “มั่นใจ” ที่จะแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ และ ตอบโต้กับวิทยากรและสมาชิกในกลุ่มอยู่เป็นระยะ โดยไม่คำนึงถึง “ความเห็น คล้อยหรือเห็นแย้ง” แต่ต่างยึดหลัก “การวิพากษ์และลงความเห็น” ร่วมกันภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์ ที่ดีและการให้เกียรติสมาชิกในกลุ่ม

นอกเหนือจากนั้นผู้รับพัฒนายังแสดงออกถึงความ “มุ่งมั่น” ในการเรียนรู้เกี่ยวกับ กระบวนการจัดการสารสนเทศเป็นอย่างมากด้วยการแสดงออกถึงความ “ยินดี” ในการเข้าร่วม กิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรม “ตรงตามเวลา” ที่กำหนดไว้ในแต่ละครั้ง อีกทั้งตลอดระยะเวลาของ การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริม พลัง ผู้รับพัฒนาจะแสดงออกถึงการ “ยอมรับ” ความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีการ “ปรับตัว” และ “ปรับความคิด” เมื่อได้เรียนรู้ในเรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อนมากยิ่งขึ้น โดยไม่มีการแสดงออกถึงท่าที ที่กังวลใจหรือเบื่อหน่าย อีกทั้งผู้รับพัฒนายังมีความ “พยายาม” เชื่อมโยงประสบการณ์และ ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดย “กล้า” ที่จะสอบถามในสิ่งที่ยังไม่เข้าใจและ “มั่นใจ” ที่จะเสนอ แนวทางในการจัดการสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดการ “สะท้อน” มุมมองที่แตกต่าง และเกิดการ “บูรณาการ” ประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน

ทั้งนี้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบกลุ่มส่งผลให้เกิด “พลังกลุ่ม” ที่ช่วยกระตุ้นให้ ผู้รับพัฒนา “เข้าใจ” ถึงความสำคัญของการจัดการสารสนเทศอย่างลึกซึ้ง โดยจะเห็นได้จาก การสะท้อนผลการเรียนรู้ที่มีการ “กำหนด” เป้าหมายและมีการ “วางแผน” ในการพัฒนาผลการ ปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการสะท้อนแนวทาง “ประยุกต์ใช้” ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตอย่างชัดเจน

### **ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ช ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง**

ผลจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับพัฒนาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่ กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบ รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.90$ ,  $SD = 0.30$ ) รายการประเมินที่ผู้รับพัฒนามีความพึงพอใจ มากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ความสอดคล้องของเนื้อหาการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของ รูปแบบ การโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และการนำความรู้ไปใช้ ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $M = 5.00$ ,  $SD = 0.00$ ) ดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

รายการประเมิน	M	SD	แปลผล ระดับ ความพึงพอใจ
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
1.1 ใช้เป็นตัวแบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับคณะ	4.80	0.45	มากที่สุด
2. การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา	4.90	0.32	มากที่สุด
2.1 การสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน	4.80	0.45	มากที่สุด
2.2 การพร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี	5.00	0.00	มากที่สุด
3. การดำเนินการพัฒนามูลากร	4.80	0.41	มากที่สุด
3.1 การเชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี	4.80	0.45	มากที่สุด
3.3 การเสริมวิถีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง	4.80	0.45	มากที่สุด
3.4 การสะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา	4.80	0.45	มากที่สุด
4. การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา	4.80	0.45	มากที่สุด
4.1 การสานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล	4.80	0.45	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

รายการประเมิน	M	SD	แปลผล ระดับ ความพึงพอใจ
5. ความสอดคล้องของเนื้อหาการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
6. การเรียนรู้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	4.80	0.45	มากที่สุด
7. วิทยากรฝึกอบรม	4.93	0.26	มากที่สุด
7.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติการ	4.80	0.45	มากที่สุด
7.2 การเปิดโอกาสให้ผู้รับการพัฒนาแสดงความคิดเห็น	5.00	0.00	มากที่สุด
7.3 การตอบข้อซักถาม	5.00	0.00	มากที่สุด
8. การได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง	5.00	0.00	มากที่สุด
8.1 การสร้างบรรยากาศและเอื้ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
8.2 การส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้วยการตั้งคำถาม	5.00	0.00	มากที่สุด
8.3 การกระตุ้นการตั้งศักยภาพด้วยการประเมินตนเองและการสะท้อนคิด	5.00	0.00	มากที่สุด
8.4 การเสริมแรงด้านบวกในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิต	5.00	0.00	มากที่สุด
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
10. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการ ประเมินแบบเสริมพลัง

จากผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมและ  
การโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า ผู้รับการพัฒนาที่มีความเห็น  
สอดคล้องกันว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริม  
พลังเป็นรูปแบบที่ผสมผสานวิธีการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศและการ  
ประเมินตนเองทั้งด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่และความรู้สึกที่มีต่อตนเอง โดยผู้รับการพัฒนาไม่  
เคยเข้ารับการพัฒนาลักษณะเช่นนี้มาก่อน และตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะเป็น  
การพัฒนาโดยการฝึกอบรมเท่านั้น อีกทั้งผู้รับการพัฒนาเห็นว่าการผสมผสานวิธีการพัฒนา  
สมรรถนะบุคลากรในลักษณะนี้จะช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกัน  
คุณภาพการศึกษามองเห็นถึงทิศทางในการพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้มากขึ้น  
ตลอดจนได้มองย้อนกลับมาวางแผนการใช้ชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น  
โดยรวมแล้วเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้ง “ความรู้ ทักษะ และเจตคติ” เป็นอย่างดี

สำหรับกระบวนการที่ผู้รับการพัฒนา รู้สึก “ประทับใจมากที่สุด” คือกระบวนการระยะที่ 1  
การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา ประกอบด้วยขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ใน  
คุณค่าของงาน และขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนวคิด ซึ่งผู้รับการพัฒนาที่มีความเห็นพ้อง  
กันว่าการที่จะทำให้แต่ละคนสามารถเปิดใจที่จะแสดงจุดยืนและก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงไม่ใช่  
เรื่องง่าย เพราะแต่ละคนมี “พื้นที่ส่วนตัว” ของตนเองและยังไม่มีความคุ้นชินกับผู้อื่นมากพอ โดย  
ในกระบวนการนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้รับการพัฒนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานและความ  
ภาคภูมิใจที่มีต่อในหน้าที่ ซึ่งในช่วงระยะแรกเมื่อผู้วิจัยเปิดประเด็นให้ผู้รับการพัฒนาแลกเปลี่ยน  
ประสบการณ์ ผลปรากฏว่าแต่ละคนใช้เวลาในการสื่อสารเพียงไม่นาน และ “ไม่สามารถบอกถึง  
ความภาคภูมิใจ” ที่มีต่อในงานในหน้าที่ได้

ผู้วิจัยปล่อยให้เวลาให้แต่ละคนได้บอกเล่าถึงสิ่งที่บอกได้โดยไม่มีคำถามเพิ่มเติม  
อื่นใด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ “ปรับกระบวนการ” โดยค่อยๆ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรมากยิ่งขึ้น มี  
การบอกเล่าถึงประสบการณ์และความภาคภูมิใจในการทำงานของตัวผู้วิจัยเอง และใน  
ขณะเดียวกันผู้วิจัยค่อยๆ “ดึงความรู้สึก” ของทุกคนออกจากเรื่องงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ  
และชวนให้ทุกคนรำลึกถึง “ภาพแห่งความสุข” ตั้งแต่สมัยเยาว์วัยจนถึงปัจจุบันว่ามีเหตุการณ์  
ใดบ้างที่แม้เวลาจะล่วงเลยผ่านมานานเพียงใดแต่เมื่อนึกถึงภาพนั้นก็ยังทำให้มีความสุขอยู่ ซึ่ง

ผู้วิจัยได้แจกกระดาษและดินสอเทียนพร้อมเปิดเพลงบรรเลงคลอเบาๆ สลับกับการยกตัวอย่างภาพแห่งความสุขของผู้วิจัยเอง หลังจากนั้น “ปล่อยเวลา” ให้แต่ละคนได้ใช้เวลาอยู่กับเสียงเพลงบรรเลงและภาพแห่งความทรงจำที่มี เมื่อสังเกตพบว่าผู้รับการพัฒนาเขียนภาพแห่งความสุขเสร็จแล้ว ผู้วิจัยให้ผู้รับการพัฒนาแสดงภาพที่ตนเองวาดต่อคนอื่นๆ พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดตามความรู้สึกจนครบทุกคน ปรากฏว่าเมื่อผู้รับการพัฒนาได้ “บอกกล่าวเล่าด้วยภาพแห่งความสุข” ทำให้สามารถบอกถึงความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดีโดยมีการเชื่อมโยงความภาคภูมิใจที่มีต่อครอบครัวร่วมด้วยทุกคน โดยภาพที่ทำให้ทุกคนมีความสุขและสะท้อนความรู้สึกจากเบื้องลึกภายในจิตใจคือภาพกิจกรรมของคนในครอบครัว ขั้นตอนนี้จึงนับเป็นกระบวนการ “จุดประกาย” แห่งการเริ่มต้นเปิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้และสร้างพื้นที่แห่งความปลอดภัย เพื่อต่อยอดไปยัง “การประเมินตนเอง การสะท้อนคิด” และการเรียนรู้ เพื่อมุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการอื่นต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังตัวอย่างคำกล่าวต่อไปนี้

“เป็นกระบวนการพัฒนาที่ดีกว่าการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว ทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศมากขึ้นจากเท่าที่ไม่เคยเข้าใจมาก่อน กระบวนการติดตามและพูดคุยอย่างต่อเนื่องช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกตื่นตัวและตื่นตัวกับสิ่งที่กำลังเรียนรู้ โดยเฉพาะการประเมินตนเองจากการตั้งคำถามต่างๆ ช่วยทำให้บททวนเรื่องราวต่างๆ ที่ละลายไป” (QA Staff 4)

“การพัฒนาในลักษณะนี้ช่วยให้เกิดการพัฒนาทุกด้านในเวลาเดียวกันได้เป็นอย่างดี จากเดิมแม้จะมีพื้นฐานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาหรือการจัดการข้อมูลมาบ้างแล้วก็ตาม แต่เมื่อเข้าร่วมกระบวนการในครั้งนี้ทำให้รู้เลยว่ายังมีอีกหลายเรื่องที่ต้องพัฒนาตนเองและพัฒนางานเพิ่มมากขึ้นไปอีก” (QA Staff 3)

“ดีใจมากที่ได้มาร่วมกิจกรรมในครั้งนี้และเสียดายแทนอีกหลายๆ คนที่พลาดโอกาส เป็นการจัดกิจกรรมที่ได้รับทั้งความรู้ เข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติ รู้ถึงลักษณะนิสัยของตนเองโดยไม่เคยรู้มาก่อน และเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น ที่สำคัญคือมองเห็นภาพการสร้างและจัดการข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย” (QA Staff 2)

“การจัดกิจกรรมแบบนี้เป็นประโยชน์จริงและชอบมาก ทำให้เข้าใจภาพการทำงานและการพัฒนางานมากขึ้น ทำให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนางานในหน้าที่ได้ จากมองไม่เห็นภาพเลยแต่ตอนนี้มองเห็นภาพหลายๆ อย่างมากขึ้น เข้าใจเรื่องที่ไม่เคยเข้าใจ รู้ในเรื่องที่ไม่เคยรู้ และดีใจมากๆ ที่ได้เข้ากิจกรรมในครั้งนี้” (QA Staff 1)

“รู้สึกดีใจมากที่สุดที่ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมและเรียนรู้กระบวนการพัฒนาในลักษณะเช่นนี้ เพราะการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการสารสนเทศเป็นเรื่องที่มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างมากต่อการทำงาน อยากให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีการจัดกิจกรรมและกระบวนการพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้ด้วย” (QA Staff 5)

#### ตอนที่ 5 ผลการศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้รับการพัฒนาเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา พบว่า ทั้งผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมี “จุดร่วม” ทางความคิดที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ หลังจากที่ผู้รับการพัฒนาได้ไปปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบภายหลังจากทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไประยะหนึ่ง ผู้รับพัฒนามีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยผู้รับการพัฒนาสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนไปของตนเอง และผู้บังคับบัญชาชั้นต้นสามารถสังเกตเห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน นอกเหนือจากนั้นผู้รับพัฒนายังมีการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตรและระดับคณะ ซึ่งผู้รับการพัฒนาสามารถเชื่อมโยงการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ระดับได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรมมากขึ้น อีกทั้งผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรับรู้ได้ถึงความรู้สึกมุ่งมั่นของผู้รับพัฒนาที่มีต่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบและการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพอีกด้วย โดยมีรายละเอียดผลการจากการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนาและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ดังนี้

### ผลจากการสัมภาษณ์ผู้รับการพัฒนา

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มี “ความกระตือรือร้น” ในการพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากนั้นยังได้มีการ “ประยุกต์” ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยมีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่แล้วให้เป็นระบบ มีการ “ศึกษา” หาแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลและสารสนเทศทั้งที่เคยมีอยู่เดิมและที่กำลังเก็บรวบรวม มีการ “ส่งต่อข้อมูล” เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนมีการ “วางแผน” พัฒนาผลงานเพื่อนำไปใช้ประกอบการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นจากข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่ ซึ่งผลจากการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศส่งผลให้ผู้รับการพัฒนาเกิดความ “มั่นใจ” ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมายังไม่มีความรู้และความเข้าใจในบางงานที่ได้รับมอบหมาย จึงส่งผลให้ไม่ได้รับการยอมรับผลการปฏิบัติงานและรู้สึกไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานก็ไม่เกิดการพัฒนาผลงานใดๆ มากไปกว่าการปฏิบัติงานประจำวัน แต่หลังจากได้เรียนรู้และได้เข้ารับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาแล้วเห็นได้ชัดเจนว่าได้รับการ “ยอมรับ” มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากปฏิกิริยาของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่แสดงออก โดยผู้รับการพัฒนาที่มีความ “กล้า” ที่จะแสดงให้เห็นถึง “ศักยภาพ” การปฏิบัติงานของตนเองผ่านผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน มีความ “มุ่งมั่น” ที่จะพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน ตลอดจนมี “เป้าหมาย” ในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพของตนเองชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าวต่อไปนี้

“ที่ผ่านมารู้ได้เลยว่าตัวเองทำงานแบบไร้จุดมุ่งหมายมาโดยตลอด คิดแค่ว่าทำงานตามหน้าที่ไปในแต่ละวันอย่างเต็มความสามารถที่มี แต่ตอนนี้ได้มีการพัฒนางานให้เป็นระบบและมีคุณค่ามากขึ้นแล้ว เวลาสืบค้นข้อมูลอะไรก็ง่ายขึ้นมาก เริ่มต้นการพัฒนาด้วยการรื้องานเดิมๆ ที่เก็บไว้ในแฟ้มอย่างเดียวมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะได้นำกลับมาใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศได้อีก เวลาที่ผู้บริหารต้องการข้อมูลใดๆ ก็สามารถนำเสนอได้ทันทีพร้อมทั้งแนบข้อมูลประกอบย้อนหลัง รู้สึกดีมากที่ตนเองสามารถพัฒนาคุณภาพงานได้” (QA Staff 2)

“เหมือนได้รับการปลดปล่อยพลังชีวิต รู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงและอยากทำให้เห็นผลสำเร็จของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรง อยากมีส่วนร่วมช่วยในการสนับสนุนข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะทั้งระดับหลักสูตรและระดับคณะ ซึ่งตอนนี้ได้เริ่มดำเนินการจัดการข้อมูลและสารสนเทศตามความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับฟังจากคนอื่น ๆ มาแล้ว และได้วางแผนพัฒนาผลงานของตนเองด้วยแล้ว” (QA Staff 1)

“ที่ผ่านแม้จะมีข้อมูลมากมายแต่ไม่เคยนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์แบบนี้มาก่อน ถึงเวลาติดตามข้อมูลก็ทำหน้าที่ติดตามแล้วพอสิ้นปีก็จัดเก็บแยกแฟ้มและไฟล์ข้อมูลเท่านั้น หลังจากเข้าร่วมการพัฒนาหลักมาก็เริ่มทำใหม่ไลน์ชีวิตใหม่ทั้งการงานและเรื่องส่วนตัว มีการพัฒนาการปฏิบัติงานขึ้นมากกว่าเดิมมากๆ จากที่ไม่เคยรู้หรือเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศก็ทำให้เข้าใจมากขึ้นจริงๆ การเข้าใจความหมายเฉพาะและวิธีการพื้นฐานที่สำคัญทำให้รู้สึกมั่นใจในการทำงานมากขึ้น การติดตามและถามตอบในแต่ละเรื่องยิ่งทำให้เข้าใจหลายๆ เรื่องมากขึ้น ทำให้ต้องการพัฒนาตัวเองมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในตอนนี้อย่างมาก” (QA Staff 4)

“ถ้าได้เริ่มต้นด้วยการพัฒนาตนเองตามกระบวนการนี้มานานกว่านี้ ก็คงได้พัฒนาทั้งตนเองและงานในหน้าที่มานานแล้ว ที่ผ่านไม่เคยได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาในเรื่องที่จำเป็นต่อการทำงานแบบนี้ ต้องขวนขวายหาความรู้เองมาโดยตลอด แต่ตอนนี้เหมือนได้รับพลังดีๆ แม้จะอยู่สภาพแวดล้อมเดิมๆ ที่เคยทำให้หมดพลัง แต่กลับรู้สึกว่าจะอยากเริ่มต้นใหม่อย่างมีพลังและรู้สึกมีความสุขจริงๆ การทำงานในตอนนี้ได้รับคำชื่นชมจากผู้เกี่ยวข้อง ถามอะไรก็ตอบได้ทันที เพราะได้มีการกลับมาพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นระบบมากขึ้นให้ และอยากเป็นคลังข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่ดีด้วย” (QA Staff 3)

“การตอบคำถามและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำให้เห็นถึงมุมมองของคนอื่นและนำมาปรับใช้กับงานตนเองได้จริง ตอนนี้รู้สึกอยากทำงานให้ออกมาดีที่สุดและกำลังมองถึงการจัดทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งชำนาญการ จากที่เคยคิดว่าอยู่แค่นี้ก็พอแล้วกลับคิดใหม่ว่าอยู่แค่นี้คงไม่ได้แล้ว ต้องทำประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น ต้องสร้างคุณค่าให้ตนเองมากขึ้น และต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัวมากขึ้นด้วย” (QA Staff 5)

### ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

จากการศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังในมุมมองของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น พบว่า ผู้รับการพัฒนาที่มีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่ “เปลี่ยนแปลง” ไปในทิศทางที่ “ดีขึ้น” และ “แตกต่าง” ออกจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด โดยจะเห็นได้จาก “ระยะเวลา” ในการส่งมอบงานรวดเร็วขึ้น “คุณภาพ” ของงานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับการพัฒนาแสดงออกให้เห็นว่ามี “ความรู้ความเข้าใจ” เกี่ยวกับงานในหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยสังเกตได้จากการตอบข้อซักถามผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรือผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มีความ “มั่นใจ” ในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศที่ใช้การประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละตัวบ่งชี้ และสามารถให้ข้อเสนอแนะได้อย่างถูกต้อง มี “ปฏิกริยาโต้กลับเชิงบวก” ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่านอกเหนือจากผู้รับการพัฒนาจะมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีการพัฒนา “ปฏิสัมพันธ์” และ “ความคิดเชิงบวก” เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและได้สะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรับทราบ และเมื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นได้บอกเล่าถึงความประทับใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้รับการพัฒนา จะสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้รับการพัฒนาจะ “แสดงออก” ถึงความภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน อีกทั้งยังแสดงออกให้เห็นถึงการมีความ “มุ่งมั่น” ในการพัฒนาสรณะการจัดการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้นด้วย ดังตัวอย่างคำกล่าวดังต่อไปนี้

“จากเท่าที่สังเกตเห็นดูเหมือนจะมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้ดีมากขึ้น โดยทราบมาว่าได้นำข้อมูลเดิมที่เคยมีมาจัดหมวดหมู่ใหม่ มีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศให้สามารถสืบค้นได้ง่ายขึ้น รวมถึงมีการรายงานผลในหลายๆ ประเด็นได้โดยไม่ต้องสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ซึ่งจากเดิมที่เคยปฏิบัติมาจะต้องเป็นผู้มอบหมายงานเป็นเรื่องๆ ไป” (Head 3)

“รู้สึกได้เลยว่าช่วงนี้เหมือนจะมีความสุขกับการให้ข้อเสนอแนะและแบ่งปันข้อมูลที่รวบรวมมาได้ให้กับเพื่อนร่วมงาน โดยได้มาขอรับคำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในเบื้องต้นก็เห็นชอบให้ดำเนินการตามที่ได้วางแผนพัฒนางานเอาไว้ได้ หากสามารถทำตามที่วางแผนก็จะเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่

และจะได้มีผลงานใช้ในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นได้อีกด้วย ในฐานะผู้บังคับบัญชาที่ยินดีให้การสนับสนุนและส่งเสริมในทุกด้านเช่นกัน” (Head 3)

“มีความมั่นใจในการตอบข้อซักถามให้กับอาจารย์มากขึ้นและสามารถตอบได้อย่างถูกต้อง ซึ่งช่วงนี้อยู่ในระหว่างการเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินหลักสูตรและคณะ เริ่มมีการออกแบบการจัดเก็บข้อมูลในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ซึ่งนอกจากจะเตรียมไว้ใช้สำหรับงานตัวเองแล้ว ยังได้มีการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อหลักสูตรและผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ด้วย จึงนับว่าเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานประกันที่ดี” (Head 2)

หลังจากมีการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลังทุกมิติแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ด้วยการปรับกระบวนการและระยะเวลาในบางขั้นตอนให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมทั้งเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนได้มีการเชื่อมโยงกิจกรรมในขั้นตอนถัดไปเพื่อให้กระบวนการเรียนรู้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การสะท้อนผลการพัฒนาได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

2. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยเลือกใช้ “การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ” (Mixed Method Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อเติมเต็มหรือเพิ่มความครบถ้วนสมบูรณ์ของผลการวิจัย การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่

รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสมรรถนะการจัดการจัดการสารสนเทศไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ฉบับ โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้จำนวนทั้งสิ้น 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่เป็นทางการ จำนวน 10 คน และขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักแบบไม่เป็นทางการ จำนวน 3 คน โดยผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาระยะที่ 1 ไปใช้ประกอบการพัฒนารูปแบบฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังในระยะเวลาที่ 2

**ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ ทฤษฎีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวคิดการออกแบบการฝึกอบรม แนวคิดการได้ผลการปฏิบัติงาน และแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลัง รวมทั้งผลที่ได้จากการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจากระยะที่ 1 มาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง โดยเป็นการ “ผนวกผสานแนวคิดและกระบวนการ” ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ หลังจากผู้วิจัยได้พัฒนาโครงร่างรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของผู้เชี่ยวชาญและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในระยะเวลาที่ 3

**ระยะที่ 3 การประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ผู้วิจัยนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 1 คน ตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 2 คน และตัวแทนจากคณะกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 2 คน ดำเนินการตามวิธีวิทยาการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method Research) แบบแผนรองรับภายใน : รูปแบบการทดลองระยะเดียว วิธีการเชิงปริมาณเป็นวิธีการหลัก (One-Phase Embedded Design : Experimental Model by Quantitative Dominant) เพื่อทำการศึกษาคำตอบต่างประเด็นกันในระยะเวลาเดียวกัน โดยผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากการศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพไปช่วยเพิ่มเติมความสมบูรณ์ของผลที่ได้จากวิธีการเชิงปริมาณ

สำหรับการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เป็นการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของเคิร์กแพทริคมาบูรณาการกับการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่ต้องการวัด 3 ระดับ คือ **ระดับที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation)** ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับการพัฒนาลงทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนามีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังหลังทดลองใช้รูปแบบ **ระดับที่ 2 การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)** ใช้ในการประเมินสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาระหว่างการทดลองใช้รูปแบบ การฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง สำหรับการวัดก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง สำหรับทักษะในการจัดการสารสนเทศทำการวัดหลังการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และประเมินพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาระหว่างการทดลองใช้รูปแบบ และ **ระดับที่ 3 การประเมิน**

**พฤติกรรม (Behavior Evaluation)** ใช้ในการประเมินพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังและกลับไปปฏิบัติงานแล้วไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศในภาพรวม พบว่า สมรรถนะที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.36$ ) รองลงมาคือทักษะในการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.34$ ) และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.31$ )

ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้ 1) สาเหตุหลักเกิดจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาคาดความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่จะได้รับการพัฒนาเฉพาะความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2) สาเหตุรองเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้การพัฒนาสมรรถนะยังไม่เป็นไปตามความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของบุคลากร

ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปออกเป็น 2 แนวทาง คือ 1) แนวทางในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ คือ การฝึกอบรมและการจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ และ 2) แนวทางในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ คือ การตั้งคำถามเชิงบวก การเอื้ออำนวยให้เกิดอิสระในการตัดสินใจเลือกแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมด้วยตนเอง โดยเป็นการพัฒนาทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศควบคู่ไปพร้อมกัน

## 2. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ชื่อ “รูปแบบแอทแคร์ (AT-CARE Model)” เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยคำว่า “CARE” หมายถึง “การดูแล การเอาใจใส่” ซึ่งผู้วิจัยมีแนวคิดว่าหากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเอาใจใส่ต่อการพัฒนาศักยภาพตนเองและการพัฒนางานในหน้าที่ รวมทั้งหากผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรจากเบื้องลึกภายในจิตใจที่มีความละเอียดอ่อนและไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย โดยใช้การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่ค่อยๆ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ย่อมนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากบุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันมั่นคงและมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงาน และการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสมคูล มีคุณภาพ และมีความสุข

สำหรับองค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการพัฒนา และ 4) เงื่อนไขการนำไปใช้ โดย “แก่น” ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง คือ เป็นการ “ออกแบบ” การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมผ่านการลงมือปฏิบัติที่หลากหลายรูปแบบ อาทิ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การระดมสมอง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และกรณีศึกษา โดยเพิ่มบทบาทในการกระตุ้นให้ผู้รับการพัฒนามีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมผ่านการจัดการกระบวนการของกระบวนการ (Facilitator) และเป็นการ “ผสมผสาน” วิธีการเพื่อให้ผู้รับการพัฒนาก่อเกิดทักษะทั้ง Hard Skill และ Soft Skill โดยประยุกต์ใช้แนวทางการฝึกอบรม (Training) การโค้ชผลการปฏิบัติงาน (Performance Coaching) และการประเมินแบบเสริมพลัง (Empowerment Evaluation) เพื่อออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา

กระบวนการพัฒนา ประกอบด้วย 3 ระยะเวลา 6 ขั้นตอน คือ **ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา** ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness : A) ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation : T) **ระยะที่ 2 การดำเนินการพัฒนาบุคลากร** ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี (Connection : C) ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิธีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Apply : A) ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา (Reflection : R) **ระยะที่ 3 การประเมินบุคลากรหลังการพัฒนา** ประกอบด้วย 1 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล (Evaluation : E)

ผลจากการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้พัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

### **3. การประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง**

ผลจากการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา ก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า 1) มีความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ( $M = 14.60$ ,  $SD = 2.70$ ) โดยคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 7.20$ ) 2) เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ( $M = 3.64$ ,  $SD = 0.07$ ) โดยคะแนนเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 3.01$ ) และ 3) ทักษะในการจัดการสารสนเทศหลังการทดลองอยู่ในระดับดีและผ่านตามเกณฑ์การวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศที่กำหนดไว้ คือ มีคะแนนสูงกว่าร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 3.81$ )

ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนา พบว่า ผู้รับการพัฒนา มีการตอบสนองเชิงบวกต่อกระบวนการเรียนรู้ในทุกด้าน โดยผู้รับการพัฒนา มีความมั่นใจที่จะแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการจัดการสารสนเทศกับวิทยากรและผู้รับการพัฒนา ภายใต้การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งผู้รับการพัฒนา มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทุกกระบวนการ

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.90$ ,  $SD = 0.30$ ) โดยรายการประเมินที่ผู้รับการพัฒนา มีความพึงพอใจ

มากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ความสอดคล้องของเนื้อหาการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ การได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ( $M = 5.00$ ,  $SD = 0.00$ ) อีกทั้งผู้รับการพัฒนามีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นก่อให้เกิดการพัฒนาทั้ง “ความรู้ ทักษะ และเจตคติ” ควบคู่กันไป และสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจากเบื้องลึกภายในจิตใจได้อย่างแท้จริง สำหรับกระบวนการที่ผู้รับการพัฒนาประทับใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่ 1 การเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน (Awareness) และขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนววิถี (Transformation) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนา จะส่งผลให้การเข้าร่วมกิจกรรมของกระบวนการอื่นๆ เป็นไปด้วยราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการพัฒนาที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า ผู้รับการพัฒนามีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นรูปแบบการพัฒนามูลฐานที่ผนวกผสานวิธีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในทุกด้านได้อย่างครบถ้วน และสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาในรูปแบบดังกล่าวจะสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับบุคลากรได้จริงและเห็นผลมากกว่าการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว

ผลจากการศึกษาแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาลงหลังทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ในมุมมองของผู้รับการพัฒนา พบว่า ผู้รับการพัฒนามีการแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีความกระตือรือร้นต่อการพัฒนางานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีความมั่นใจในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา และมีความมุ่งมั่นในการนำพาตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สำหรับในมุมมองของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น พบว่า ผู้รับการพัฒนามีพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น มีความมั่นใจในการให้ข้อเสนอแนะและตอบข้อซักถามแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถให้ข้อเสนอแนะได้อย่างถูกต้อง มีพัฒนาการทางด้านปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา

สมรรถนะการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอย่างชัดเจน

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. การศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ และเห็นว่าเป็นเรื่องที่ต้อง “ไฝหาความรู้และฝึกฝนทักษะประสบการณ์” ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อสถาบันการศึกษามาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จึงส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพตามสายงานให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแม้จะมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการสารสนเทศ แต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นเองได้ โดยปราศจากการพัฒนาขององค์กร เมื่อพิจารณาในอีกมิติจากผลการวิจัยของอาวูธ รื่นภาคพจน์ (2553) ที่ทำการศึกษาคำถามเกี่ยวกับทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าสมรรถนะที่เป็นประเด็นปัญหาคือทักษะการจัดการสารสนเทศ สะท้อนให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มบุคคลย่อมมีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกันออกไป

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ข้อค้นพบอีกประเด็นที่น่าสนใจ คือ กระบวนการจัดการสารสนเทศที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องการพัฒนาทุกด้านเป็น 3 อันดับแรก คือ 1) การออกแบบการจัดการสารสนเทศ 2) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล และ 3) การนำเสนอสารสนเทศ อาจด้วยเหตุเพราะเป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถ “สะท้อนผลลัพธ์” ได้ตรงตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ และภรณ์ ศิริโชติ (2553) ที่พบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นกระบวนการแรกและเป็นปัญหามากที่สุดในการจัดการสารสนเทศเพื่อ

การประกันคุณภาพของคณะวิชา เชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติ (2559) ที่ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์มาตรฐานคุณภาพ 2) การออกแบบการเก็บข้อมูล 3) การนำเสนอสารสนเทศ 4) การวิเคราะห์สารสนเทศ และ 5) การส่งต่อสารสนเทศ และสัมพันธ์กับงานวิจัยของอรอุมา ชันธพาลี (2560) ที่พบว่า แนวทางการจัดระบบสารสนเทศที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ คือ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล 2) การตรวจสอบข้อมูล 3) การประมวลผลข้อมูล 4) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ และ 5) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ โดยที่กล่าวมาข้างต้นล้วนให้ความสำคัญกับ กระบวนการจัดการสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ และจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องหากปราศจากสารสนเทศที่เป็นจริงและถูกต้องตรงกันทุกระดับ แต่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพย่อมเกิดขึ้นไม่ได้หากผู้รับผิดชอบโดยตรงขาดสมรรถนะที่พึงมี ซึ่งถึงแม้ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลและมีการให้ค่าน้ำหนักที่แตกต่างกันออกไป แต่ทุกองค์กรก็สามารถพัฒนาสมรรถนะตามสายงานวิชาชีพให้กับบุคลากรได้ ดังแนวคิดของณรงคิวิทย์ แสนทอง (2547) ที่กล่าวไว้ว่าสมรรถนะประจำตำแหน่งงานจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งได้สูงกว่ามาตรฐานและก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

จากผลการวิจัยที่ได้ข้อค้นพบ “สาเหตุ” ที่ก่อให้เกิดความต้องการจำเป็น พบว่า “สาเหตุหลัก” เกิดจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา “ขาด” สมรรถนะทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและทักษะในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งให้ตรงตามลักษณะงาน อีกทั้งยังไม่มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ ส่วน “สาเหตุรอง” เกิดจากผู้บริหารส่วนใหญ่ต่างมุ่งเน้นผลลัพธ์ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา “มากกว่า” การพัฒนาผลการปฏิบัติงานและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับ “พื้นเพียงพอ” ของการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควรเป็น อาจเป็นเพราะผู้บริหารขององค์กรยัง “ไม่มี” แผนนโยบายหรือแผนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558) ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่าระบบสารสนเทศที่ดีและมีประสิทธิภาพเป็น “ปัจจัยสำคัญยิ่ง” ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ

ของการประกันคุณภาพ และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา โดยสาเหตุทั้งสองประการ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี แสนชนม์ และน้ำทิพย์ วิภาวิน (2561) ที่ได้สังเคราะห์งานวิจัยด้านการจัดการสารสนเทศขององค์กรของประเทศไทยที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545-พ.ศ.2558 ปัญหาที่พบจากการวิจัย คือ 1) สารสนเทศในองค์กรไม่เป็นปัจจุบันและโดยมากจัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสาร ทำให้ยากต่อการเรียกใช้งานและไม่สามารถตอบสนองของความต้องการและการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้อง 2) กระบวนการจัดการสารสนเทศในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เพราะขาดแผนปฏิบัติงานและไม่มีกำหนดรูปแบบการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจน และ 3) ผู้รับผิดชอบงานการจัดการสารสนเทศไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในงานที่ทำ จึงส่งผลให้การจัดการสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสารสนเทศมากที่สุด คือ การกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดแนวทางการจัดการสารสนเทศในองค์กรให้เป็นรูปธรรม ซึ่งผู้บริหารต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการสารสนเทศในองค์กร และผู้ปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีความรู้และทักษะในการจัดการสารสนเทศ เป็นไปทิศทางเดียวกับงานวิจัยของบัณฑิตพงศ์ ท้าวทุมมา และคณะ (2560) ที่พบว่าปัญหาสำคัญที่สุดของการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนของฟ้าชินเชิงวณิชบำรุง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ผู้รับผิดชอบขาดความเข้าใจและไม่ชัดเจนในเรื่องการจจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในขณะที่งานวิจัยของบุญชัย บุญโสภณ และสุวัฒน์ เงินจ๋า (2559) ได้ระบุไว้ว่า 1 ใน 3 ยุทธศาสตร์การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การพัฒนาบุคลากรสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสารสนเทศและการประกันคุณภาพภายในอย่างแท้จริง โดยจากข้อค้นพบที่ได้ผู้วิจัยเห็นว่าหากผู้บริหารยังให้ค่าน้ำหนักในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา “น้อยกว่า” การมุ่งเน้นผลลัพธ์การประกันคุณภาพการศึกษา ย่อมเป็นเรื่องยากที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจะเกิดสมรรถนะเฉพาะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานได้

สำหรับผลการวิจัยที่ได้ข้อค้นพบว่า “แนวทางในการพัฒนา” ที่เหมาะสมและสามารถก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอย่างยั่งยืนให้กับบุคลากรได้ คือ “การจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติที่มุ่งเน้นการสร้างพลังและบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยควรจัดให้มีกระบวนการพัฒนาเจตคติเป็นลำดับแรก ตามด้วยการพัฒนาความรู้และทักษะ” ที่เป็นเช่นนี้อาจ

เป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลหลักสั่งสมแนวคิดตามประสบการณ์และผลลัพธ์ที่สะท้อนผ่านผลิตภาพที่เกิดจากการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละองค์กรมาเป็นเวลายาวนาน อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลหลักก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการพัฒนาสมรรถนะที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการ “เปลี่ยนแปลง” ผลการปฏิบัติงานใน “เชิงบวก” ของบุคคล คือ “เจตคติ” สัมพันธ์กับแนวคิดของบุญเลิศ กลิ่นรัตน์ (2542) ที่กล่าวถึงความสำคัญของเจตคติกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า แม้บุคลากรจะมีระดับการพัฒนาความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบในระดับสูงเพียงใดก็ตาม แต่หากมี “เจตคติในทางลบ” การปลดปล่อยพลังความรู้ความสามารถและทักษะประสบการณ์ที่มีอยู่มรดต่ำลง ในทางตรงกันข้ามถ้ามี “เจตคติในทางบวก” แม้จะยังขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ แต่ก็ยังแสดงให้เห็นว่ามีใจพร้อมที่จะพัฒนาตนเองและสามารถยกระดับตนเองได้ไม่ยากนัก เป็นไปตามแนวคิดของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1973) ที่กล่าวถึงสมรรถนะผ่าน “โมเดลภูเขา น้ำแข็ง” ใ้ว่าส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือ “ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ” ได้แก่ ความรู้และทักษะของแต่ละบุคคล และส่วนที่มองเห็นได้ยากคือ “ส่วนที่อยู่ใต้อิผวน้ำ” ได้แก่ แรงจูงใจ อุบนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออก ส่วนที่อยู่ใต้อิผวน้ำจะมีสัดส่วนมากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และส่วนที่อยู่ใต้อิผวน้ำมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากด้วย

นอกเหนือจากนั้นผู้ให้ข้อมูลหลักต่างกล่าวถึง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดั่งศักยภาพของบุคลากรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กร สอดคล้องกับกรรณิกา บุระวงษ์ และณอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข (2560) ที่ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลสูงสุดต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คือ “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2560) ที่ศึกษาสภาพปัญหาด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในภูมิภาคตะวันตก พบว่า มีกระบวนการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดสำเร็จได้ ด้วยเหตุเพราะบุคลากรบางส่วนขาดการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและไม่พร้อมต่อการพัฒนาตนเอง จึงเห็นควรให้มีกลไกการ “เสริมแรง” ทางบวกและทางลบให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนควรได้รับการพัฒนาทักษะความชำนาญรวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน สัมพันธ์กับ

งานวิจัยของวีระ อรัญมงคล และรัชฎา ธิโสภา (2549) ที่ศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษา กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรควรแยกจัดให้เหมาะกับประเภทของบุคลากร โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการควรพัฒนาในรูปแบบการอบรมและระบบการสอนงาน ในขณะที่ภีราช รัตันต์ (2559) ได้ศึกษาแนวคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน พบว่า “แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์” ได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมอันดับ 1 ใน 15 ของประเทศไทย โดยเป็นการกำหนดทิศทางขององค์กรเชื่อมโยงและประสานกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่วน “แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แนวสมรรถนะ” ได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมอันดับ 4 สอดคล้องกับสมบูรณ์ ศิริสรวิทย์ และคณะ (2561) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมและสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ พบว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร โดยเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ และความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน ทั้งนี้ นอกเหนือจากแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้วยกระบวนการฝึกอบรมแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหลักยังได้เสนอแนวทาง “การจัดกระบวนการเรียนรู้” ผสานกับ “การโค้ช” เนื่องจากเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถภายใต้การมีทัศนคติที่ดี เชื่อมโยงกับแนวคิดของสุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559) ที่เห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่ต่อเนื่องกัน โดยการฝึกอบรมเป็นการนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลทางตรงคือการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลทางอ้อมคือการมีทัศนคติและความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

## 2. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังชื่อ “รูปแบบแอทแคร์ (AT-CARE Model)” เป็นรูปแบบที่ถูกพัฒนาขึ้นจากผลการศึกษาถึงความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นฐาน จึงมีการออกแบบการเรียนรู้ที่ผสมผสานวิธีการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอย่างครบถ้วน โดยการใช้หลักการฝึกอบรมในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศและเจตคติที่มีต่อการ

จัดการสารสนเทศ และหลักการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังในการพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีการจัดกระบวนการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงจากเบื้องลึกภายในจิตใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา โดย “ให้ความสำคัญ” กับกระบวนการเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนการพัฒนาเป็นลำดับแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจด้วยเหตุเพราะผู้วิจัยตระหนักถึงการสร้างการตระหนักรู้ถึงคุณค่าของงาน คุณค่าของตนเอง การสร้างพื้นที่แห่งการเรียนรู้ และการสร้างพื้นที่ความปลอดภัยเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกให้เกิดขึ้นก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาอื่นๆ ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นจากความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่จะเป็นพลังด้านบวกในการขับเคลื่อนให้บุคคลนั้นๆ แสดงศักยภาพหรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคิลแลนดท์ที่กล่าวถึงการจูงใจบุคคลให้กระทำการหนึ่งสิ่งใดจนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จระดับหนึ่งแล้วก็จะเป็แรงกระตุ้นให้สร้างความสำเร็จอื่นๆ ตามมาด้วย

นอกจากนี้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการประเมินโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังจะมี “จุดเด่น” ด้านการพัฒนาส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำตามโมเดลภูเขาน้ำแข็งของแมคเคิลแลนดท์ เป็นไปในทิศทางเดียวกับอัจฉรา หล่อตระกูล (2560) ที่ได้มีการศึกษาถึงการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ แต่เป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาด้าน Soft Skill โดยการนำหลักไตรสิกขามาใช้ในการพัฒนาตนเองในการทำงาน ประกอบด้วย ศีล สมาธิ และปัญญา ซึ่งลักษณะส่วนบุคคลที่ซ่อนภายใต้ภูเขาน้ำแข็งตามทฤษฎีของแมคเคิลแลนดท์นั้นล้วนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้คนเราดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ ในขณะเดียวกัน สมบูรณ์ ศิริธรรมหิรัญ และคณะ (2561) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมและสมรรถนะในการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ พบว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร โดยเป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังจึงเป็นการผสมผสานวิธีการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งส่วนที่อยู่เหนือภูเขาน้ำแข็งและส่วนที่อยู่ใต้ภูเขาน้ำแข็งอย่างกลมกลืน สำหรับ

กระบวนการพัฒนาตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่กำหนดไว้ 3 ระยะ 6 ขั้นตอน สอดคล้องกับซิลเบอร์แมน (นนทลี พรธาดาวิทย์, 2559) อ้างอิงจาก Silberman, 1996) ที่ได้แบ่งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติออกเป็น 1) กิจกรรมการนำเข้าสู่การสอน เป็นการเริ่มต้นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากสำหรับกระบวนการจัดการเรียนรู้ เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้หรือมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ 2) กิจกรรมเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และเจตคติ เป็นขั้นตอนที่ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ข้อมูล และแนวคิดที่นอกเหนือจากเนื้อหาวิชา รวมทั้งสามารถวิเคราะห์และนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ และ 3) กิจกรรมช่วยให้ผู้เรียนจำไม่ลืม เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทำความเข้าใจกับเนื้อหาเพื่อการจดจำ เป็นการเติมเต็มและสะท้อนคิดในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ตลอดจนเป็นการแสดงความรู้สึกโดยการให้ผู้เรียนประเมินตนเอง การวางแผนในอนาคต และการแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อนสิ่งที่ผู้เรียนได้รับ

สำหรับกระบวนการพัฒนาตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีการกำหนดองค์ประกอบ ระยะ และขั้นตอนของการพัฒนาอย่างชัดเจน เป็นไปในทำนองเดียวกับจินดา น้าเจริญ (2556) ที่ได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศรีวิชัย รูปแบบการฝึกอบรม LOVE ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง (Listening : L) ขั้นที่ 2 การมองโลกในแง่ดี (Optimism : O) ขั้นที่ 3 การเห็นคุณค่าสู่การปฏิบัติ (Valuing : V) และ ขั้นที่ 4 การประเมินค่าและการเสริมพลัง (Evaluation and Empowerment : E) สอดคล้องกับจิตณรงค์ เขียมสำอางค์ (2555) ที่ได้พัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาสมรรถภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของครูพาดิษยกรรม โดยองค์ประกอบกระบวนการดำเนินการโค้ชมี 8 ระยะ คือ 1) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและกำหนดประเด็นการพัฒนา (Analyzing Needs and Deciding Focus : A) 2) การเตรียมการด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติโค้ช (Preparing Knowledge and Skills for Coaching : P) 3) การร่วมมือกันวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนา (Collaborative Planning and Setting Objective : C) 4) การปฏิบัติโค้ช (Coaching : C) 5) การทบทวนระหว่างกระบวนการและอภิปรายไตร่ตรองสะท้อนคิด (Mid Cycle Reviewing and Reflective Discussion : M) 6) การดำเนินการปฏิบัติโค้ชต่อ (Proceeding Coaching Cycle : P) 7) การทบทวนไตร่ตรองสะท้อนคิดและสรุปผล (Reflective Reviewing and Conclusions : R) และ 8) การประเมินผลการใช้รูปแบบการโค้ชร่วมกัน (Collaborative

Evaluation of Coaching Model Implementation : E) สัมพันธ์กับบุษราคัม ศรีจันทร์ และ สุเทพ อ่วมเจริญ (2560. 84-99) ที่ได้พัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนการสอนของครูที่ส่งเสริม Metacognition ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ชื่อ PCCEC Model มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ 1) หลักการและวัตถุประสงค์ 2) กระบวนการ และ 3) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ โดย กระบวนการโค้ชแบ่งออกเป็น 5 ระยะ คือ 1) การเตรียมการโค้ช (Preparing : P) 2) การวางแผนการปฏิบัติงาน (Creating Action Plan : C) 3) การปฏิบัติโค้ช (Coaching : C) 4) การร่วมกันประเมินผลความสำเร็จและประมวลผลความรู้ (Evaluating of Intended Outcome and Conceptualizing of Knowledge : E) และ 5) การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development : C) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ภาวิไล บุญทองแพง (2559) ที่ได้พัฒนารูปแบบการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ทางไกลผ่านดาวเทียมในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังร่วมกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง รูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างแรงจูงใจ 2) การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการพัฒนา 3) การให้ความรู้ 4) ปฏิบัติและสังเกตการเตรียมการและวางแผนก่อนเรียนรู้ปฏิบัติและสังเกตการดำเนินการจัดการเรียนรู้ 5) ปฏิบัติและสังเกตการดำเนินการหลังการเรียนรู้และการประเมินผลและการสะท้อนผล 6) การทดลองใช้การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ 7) การศึกษาดูงานและการทดลองปฏิบัติจริงในโรงเรียน โดยการพัฒนาแบบที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นรวมถึงรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังจึงเป็นไปตามที่ทิสนา แซมมณี (2548) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โครงสร้างมาจากความคิด ประสบการณ์ หลักการต่างๆ และแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาทิ คำอธิบาย แผนผัง ไดอะแกรม หรือแผนภาพ ที่จะช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจในสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดในลักษณะของรูปแบบได้ชัดเจนขึ้น

### 3. การประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

จากการประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีการ “เปลี่ยนแปลง” ในทิศทางที่ดีขึ้นทุกด้าน โดยเฉพาะพฤติกรรม

ปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้วิจัยเริ่มต้นกระบวนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ด้วยการศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ทราบถึงลำดับความต้องการจำเป็นที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความต้องการสูงสุด ทราบถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ รวมไปถึงแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศตามความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา และเชื่อมโยงกับสภาวะการณ์ต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของสุวิมล ว่องวานิช (2548) ที่กล่าวไว้ว่าการศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นนั้นเป็นกระบวนการประเมินเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การระบุช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวัง เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงกับสภาพหรือความต้องการที่แท้จริง ซึ่งจากประสบการณ์จะเห็นได้ว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมักจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบมากกว่าการสำรวจความต้องการจำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น และท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการกำหนดรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่ไม่สามารถตอบโจทย์ตามความต้องการจำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน

นอกเหนือจากนั้นผู้วิจัยยังได้ข้อค้นพบจากผลการวิจัยว่าการที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงทุกด้านในทิศทางที่ดีขึ้น อาจเป็นผลมาจากการฝึกอบรม การได้ผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลังเปรียบเสมือนเครื่องมือพัฒนาบุคลากรที่ “วิ่งคู่ขนาน” มาด้วยกัน จึงส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดการพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้ว่าลักษณะของการประเมินแบบเสริมพลังมีบทบาทของการฝึกอบรม (Training) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย การอำนวยความสะดวก (Facilitation) โดยนักประเมินตามแนวคิดนี้จะมียุทธศาสตร์ในฐานะผู้ให้คำชี้แนะ (Coach) หรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ที่ช่วยทำให้บุคคลสามารถทำการประเมินตนเองได้ ในขณะที่เดียวกันจุดเด่นสำคัญของการได้ผลการปฏิบัติงานคือการให้

ผู้รับการโค้ชเลือกแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เลือกเอง ซึ่งก็มีลักษณะคล้ายแนวคิดการปล่อยให้มีโอกาสในการกำหนดตนเอง (Liberation) ในบทบาทของการประเมินแบบเสริมพลัง นอกเหนือจากนั้นยังมุ่งเน้นทั้งการฝึกอบรม การโค้ชผลการปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง ต่างมีหลักการสำคัญเดียวกัน เป็นไปตามแนวคิดของเฟตเธอแมน (2015) ที่ได้เสนอหลักการสำหรับการประเมินแบบเสริมพลังไว้ 10 หลักการ หนึ่งในนั้นคือ “การสร้างสมรรถนะ (Capacity Building)” ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินแบบเสริมพลัง และเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมและการโค้ชผลการปฏิบัติงานเช่นกัน สอดคล้องกับเหมือนฝัน ชมมณี และ สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา (2557) ที่ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์กระบวนการชี้แนะและรูปแบบการชี้แนะของครู และวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนจากกระบวนการชี้แนะของครูในเรื่องการอ่านและการเขียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 นักเรียนส่วนใหญ่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางบวกต่อการเรียน นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่อการสอนของครู นักเรียนสามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้คล่องมากขึ้น นักเรียนมีผลการสอบดีขึ้น และเจตคติต่อการเรียนภาษาไทยของนักเรียนอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับบงเยาว์ สมพิทยานุรักษ์ (2559) ที่ได้พัฒนารูปแบบการสอนแนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูพยาบาล พบว่า สมรรถนะครูพยาบาลหลังจากที่ได้รับการพัฒนาขึ้นสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สมรรถนะนักศึกษาพยาบาลหลังจากที่ได้รับการสอนแนะจากครูที่ผ่านการพัฒนาสมรรถนะสูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบการสอนแนะที่พัฒนาขึ้นเป็นการออกแบบการสอนแนะเพื่อช่วยเหลือ แนะนำ สนับสนุน และการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ผู้รับการสอนแนะเกิดการปรับปรุงพัฒนางานในวิชาชีพการพยาบาลได้ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะการสอนแนะของครู โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตนเองและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับศรายุทธ รัตนปัญญา (2557) ที่ได้พัฒนารูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นและมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาสมรรถนะในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมณีรัตนา โนนห้าวรอ (2557) ที่ได้พัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า ครูมีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาหลังฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบในประเด็นที่น่าสนใจอีกว่าการพัฒนาสมรรถนะโดยใช้รูปแบบการโค้ช จะไม่ “ยืดโยง” กับรูปแบบการโค้ชวิธีการใดวิธีการหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะต้องขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลักว่าต้องการพัฒนาสมรรถนะใดให้เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนใหญ่จะมี “จุดหลัก” ที่มีความชัดเจนและคล้ายคลึงกัน นั่นคือ มีกระบวนการดำเนินการตามรูปแบบการโค้ชที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นทางการและสอดคล้องสัมพันธ์กันตามทฤษฎีระบบ อีกทั้งผลการพัฒนาสมรรถนะโดยใช้รูปแบบการโค้ชโดยส่วนใหญ่จะมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของธัญพร ชื่นกลิ่น (2553: 259-277) ที่ได้พัฒนารูปแบบการโค้ช PPCE Model เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก พบว่า มีความรู้และความสามารถในการโค้ช รวมทั้งความรู้และความสามารถในการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณของอาจารย์พยาบาลอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับจิตตวงศ์ เขียมสำอางค์ (2555: 284-296) ที่พัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน APCCMRE Model เพื่อพัฒนาสมรรถภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของครูพณิชยกรวมพบว่า สมรรถภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ของครูสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการโค้ช และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงหทัย ไชยยะวงศ์ และ มาเรียม นิลพันธุ์ (2558: 204-210) ที่พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ 3P-CA Model เพื่อส่งเสริมสมรรถนะครูประถมศึกษาของนักศึกษาวิชาชีพครู พบว่า นักศึกษามีความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และพัฒนาการด้านความสามารถในการจัดการเรียนรู้และคุณลักษณะเฉพาะของครูประถมศึกษาสูงขึ้นจากเดิม ในขณะที่งานวิจัยของจุฬารัตน์ หัวหาญ และ อรชร อินทองปาน (2558: 167-177) พบว่า หลังจากทดลองใช้รูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพ ผู้มีหน้าที่โค้ชมีความสามารถในการโค้ชและสอนงาน ส่วนผู้รับการโค้ชมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพเพิ่มขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับนงเยาว์ สมพิทยานุรักษ์ (2559: 185-192) ที่ได้พัฒนารูปแบบการสอนแนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูพยาบาล พบว่า สมรรถนะครูพยาบาลภายหลังจากที่ได้รับการพัฒนาสูงขึ้น สมรรถนะนักศึกษาภายหลังจากที่ได้รับการสอนแนะจากครูที่ผ่านการพัฒนามากี่สูงขึ้นตามด้วย รวมทั้งงานวิจัยของบุษราคัม ศรีจันทร์ และ สุเทพ อ่วมเจริญ (2560: 84-97) ที่พัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน PCCEC Model เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนการสอนของครูที่ส่งเสริม Metacognition ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริม

Metacognition ของผู้รับการโค้ชหลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการทดลองใช้รูปแบบ และ ผลการเรียนรู้และ Metacognition ของนักเรียนหลังการทดลองใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนทดลองใช้ รูปแบบ ทั้งนี้ จากผลการวิจัยที่สอดคล้องกันดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการโค้ชเป็น กระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและผลการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก ผลการประเมินสมรรถนะในแต่ละด้านภายหลังจากการใช้รูปแบบการโค้ชจะสูงขึ้นแทบทั้งสิ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการ สारสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการเอื้ออำนวยให้การประกันคุณภาพการศึกษาทุก ระดับเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานในการพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน มีการถ่ายทอดนโยบายและแผนงาน ลงสู่การปฏิบัติ มีการมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการสนับสนุนการดำเนินการและ งบประมาณ ตลอดจนมีการกำกับติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของ บุคลากรอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบการกำกับดูแลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับ สถาบัน ควรมีการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ และควรมีการส่งเสริม ให้คณะวิทยาลัทย่อยอดไปสู่การพัฒนาในระดับหน่วยงาน โดยกำหนดให้สมรรถนะการจัดการ สารสนเทศเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา

3. รูปแบบการฝึกอบรมควมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบ เสริมพลังจะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์หากผู้บริหารทั้งในระดับคณะและสถาบันไม่ให้ความสำคัญต่อการ พัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากผู้บริหารล้วนมี บทบาทต่อการเสริมพลังให้กับบุคลากรเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้การ สนับสนุนและส่งเสริมทั้งด้านงบประมาณ องค์กรความรู้ และการให้ความสำคัญกับการพัฒนา สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งผลไปยังการพัฒนาประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

4. รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้นมีจุดเด่นและจุดต่างในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเป็นรูปแบบที่สามารถพัฒนาได้ทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศควบคู่ไปพร้อมกัน ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรของสถานศึกษาจึงควรมีการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรในแต่ละสายงาน และควรมีการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะที่แท้จริงและตรงตามความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

5. จากผลการวิจัยที่พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังมีการกำหนดเงื่อนไขในการนำไปใช้ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นผู้บริหารทั้งระดับคณะและสถาบันจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการพัฒนาศักยภาพการได้ชมและการเป็นกระบวนกรนำกระบวนการ ซึ่งถือเป็นหนึ่งเงื่อนไขหลักที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ของการประยุกต์ใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศเป็นลำดับแรก ตามด้วยทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาจึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ และมีการฝึกทักษะการเชื่อมโยงประสบการณ์เก่าที่มีประยุกต์ใช้ร่วมกับองค์ความรู้ที่ได้รับ เพื่อก่อให้เกิดทักษะในการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศก็สามารถที่จะพัฒนาควบคู่ไปตลอดระยะเวลาของกระบวนการพัฒนาได้ โดยไม่จำเป็นต้องแยกส่วนออกจากกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะในการจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้

พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาได้จริง ดังนั้น หากหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากรต้องการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรตามลักษณะเฉพาะของสายวิชาชีพ สามารถดำเนินการได้โดยการเปลี่ยนเนื้อหาการฝึกอบรมให้เป็นเนื้อหาเฉพาะตามที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย และสามารถปรับกระบวนการย่อยหรือระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม

3. จากผลการวิจัยที่พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการพัฒนาตามกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาเข้ารับการพัฒนา เพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะที่ตรงตามลักษณะงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนการยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

4. จากผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ด้านการจัดการสารสนเทศของผู้รับการพัฒนาแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ในการนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างของปัจเจกบุคคลและบริบทแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถส่งเสริมให้ผู้รับการพัฒนาเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

5. เพื่อให้การนำรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรต้องคำนึงถึงเงื่อนไขในการนำรูปแบบไปใช้เป็นองค์ประกอบหลัก ได้แก่ ระบบการสนับสนุนทักษะการได้ชม ทักษะกระบวนการ และการติดตามดูแล เนื่องจากหากสามารถดำเนินการตามเงื่อนไขในการนำไปรูปแบบไปใช้ได้อย่างครบถ้วน จะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการจัดการสารสนเทศและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังอย่างยั่งยืน

6. เพื่อให้เกิดการเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาตลอดระยะเวลาของการพัฒนาตามรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชมผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมก่อนการพัฒนา เพื่อเป็นการจุดประกายทางความคิดและนำไปสู่ผลการพัฒนาทั้งความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ ทักษะใน

การจัดการสารสนเทศ และเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ ตลอดจนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์และกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความหมายและเป้าหมายของชีวิตได้อย่างอิสระ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีก 4 แห่ง เพื่อนำไปผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

2. รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชผลการทำงานและการประเมินแบบเสริมพลังที่พัฒนาขึ้น เป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติที่มีต่องานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงควรทำวิจัยกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยอื่นๆ หรือหัวข้ออื่นๆ ตามความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและความจำเป็นของหน่วยงาน

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสัดส่วนและระยะเวลาของการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ชผลการทำงานและการประเมินแบบเสริมพลัง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงานและบุคลากรผู้รับการพัฒนา

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). คู่มือการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561. เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการศึกษา พ.ศ.2561. เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561.
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2560). ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่ง มั่นคง และยั่งยืน : 93.
- กรณีศึกษา บุรุษวงษ์ และถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข. (2560). โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2560).
- กันยปริณ ทองสามสี และชาติ ไตรจันทร์. (2556). กระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. 5 (1) : 47-58.
- กันยปริณ ทองสามสี และคณน ไตรจันทร์. (2558). กรอบแนวความคิดการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน. Journal of Management Sciences. 31 (1) : 169-187.
- กันยปริณ ทองสามสี. (2558). การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายงานประกันคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษา. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 21 (2) : 58-73.
- กันยปริณ ทองสามสี. และคณน (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม การจัดการความรู้ และสมรรถนะ ของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา. 37 (1) : 43-61.
- กันยปริณ ทองสามสี และคณน ไตรจันทร์. (2557). กรอบแนวความคิดการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน. Journal of Management Sciences. 31 (1) : 169-187.
- กัมปนาท อาชา. (2561). การกำหนดสมรรถนะเฉพาะสายงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. โครงการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กุลธิดา ท่วมสุข. (2544). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2546). การประเมินความต้องการจำเป็น. สารานุกรมศึกษาศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2559). คนเก่งสร้างได้ อารยโมเดลสมรรถนะ KSL31220. บริษัท ชัคเซสมิได้จำกัด. กรุงเทพฯ .
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2559). การชี้แนะ : การประยุกต์ใช้เพื่อการนิเทศการศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2559).
- เกรียงศักดิ์ พราวศรี. (2544) การจัดระบบสารสนเทศในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัคพอยส์.
- คมธัช รัตนคช. (2553). โมเดลการฝึกตามความสามารถ.กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.1 : 4-8.
- คมสัน พันธุ์ชัยเพชร และ มาลี กาบมาลา. (2557). : 28-29. พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 1 : 121-123.
- จุฬารัตน์ ห้าวหาญ และ อรชร อินทองปาน. (2558). การวิจัยและพัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพ. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. ปีที่ 25 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2559).
- จำเนียร จวงตระกูล. (2560). ความท้าทายต่อการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยภาครัฐในประเทศไทย. เอกสารประกอบการฝึกอบรมบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์. (2555). การพัฒนารูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพัฒนาสมรรถนะภาพการโค้ชและการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ของครูพณิชยกรวม.ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน). ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอนบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร. : 284-296.
- จินดา น้ำเจริญ. (2556). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในการปฏิบัติการสอนของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ปฐมวัย. ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ปฐมวัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิรัฐกาล พงศ์ภคเธียร. (2553). จิตตปัญญาศึกษา : การเรียนรู้สู่จิตสำนึกใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา จำกัด.

- จุฬารัตน์ ห้าหาญ และอรชร อินทองปาน. (2558). การวิจัยและพัฒนาารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพ. วารสาร Nursing Journal of the Ministry of Public Heal. 25 (1) : 167-177.
- ชนวิวัฒน์ โกฎจนาวรรณ. (2550). การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร. เอ็กเปอร์เน็ต. กรุงเทพฯ (1) .
- ชัญญาภัค วงศ์บา และ กิ่งกาญจน์ จงใจหาญ. (2555). ประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ CHAMPION โดยประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินของเคิร์กแพทริก. วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 (ตุลาคม 2554 - มีนาคม 2555).
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 5-6.
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 19-32.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 27-34.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 4 : 25-34.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. เอ็กเปอร์เน็ต. กรุงเทพฯ (1).
- ณรงคิวิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. เอช อาร์ เซ็นเตอร์. กรุงเทพมหานคร.
- ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2559). AUN-QA Guidebook. โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน AUN-QA. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : 4-13.
- ดวงหทัย ไสมไชยะวงศ์. (2557). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อส่งเสริมสมรรถนะครูประถมศึกษาของนักศึกษาวิชาชีพครู. ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงหทัย ไสมไชยะวงศ์ และ มาเรียม นิลพันธุ์. (2558). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อส่งเสริมสมรรถนะครูประถมศึกษาของนักศึกษาวิชาชีพครู. เอกสารประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ระดับชาติ : 204-210.

- ดโนยา ตั้งอุทัยสุข และรงค์ จิรายุทัต (2558). คู่มือการโค้ชสำหรับผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป. สำนักพิมพ์บัดดี ครีเอชั่น. กรุงเทพฯ : 76-91.
- ดุสิต ชาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. วารสารการศึกษาศึกษาและพัฒนา สังคม. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 ปีการศึกษา 2554 : 18-19.
- เต็มทรัพย์ จันเพชร. (2556). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาลโดยใช้ชุดการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและสุนทรียสนทนา. ปรินญาการศึกษา ดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิตนา แชมมณี. (2548). รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 220.
- อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2553). competency ภาคปฏิบัติ เขาทำกันอย่างไร. สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี ไทย- ญี่ปุ่น. สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. 7 : 5-13.
- อัญพร ชื่นกลิ่น. (2553). การพัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของ อาจารย์พยาบาลที่ส่งเสริมทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาพยาบาล ใน สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาการศึกษา ดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชา หลักสูตรและการสอน)ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย ศิลปากร : 259-277.
- นงเยาว์ สมพิทยานุรักษ์. (2559). การพัฒนารูปแบบการสอนแนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูพยาบาล. ปรินญาการศึกษา ดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษาและการจัดการเรียน เรียนรู้). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. : 185-192.
- นนทลี พรธาดาวิทย์. (2559). การจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning. กรุงเทพฯ: ทริปเฟลด์ เอ็ด ดูเคชั่น.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2560). สภาพปัญหาด้านบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในภูมิภาค ตะวันตก. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560).
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2559). การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม: กรณีศึกษา หลักสูตร การพัฒนาผู้บริหารระดับกลางของการประปานครหลวง. วารสารการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน. ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).
- นาซีพะ เจ๊ะมูดอ. (2560). การวิจัยเชิงประเมินโครงการเสริมศักยภาพครูสอนตาดีกาในโรงเรียนสาม จังหวัดชายแดนภาคใต้โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริค. ปรินญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต.(สาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีระยาสาส์น.
- บุญชัย บุญโสภณ และ สุวัฒน์ เงินฉ่ำ. (2559). ยุทธศาสตร์การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดองค์กรส่วนท้องถิ่น. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. 6 (3) : 111-118.
- บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. เชียงใหม่: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (กุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2549).
- บุษราคัม ศรีจันทร์ และสุเทพ ช่อมเจริญ. (2560). รูปแบบการโค้ชทางปัญญาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนการสอนของครู ที่ส่งเสริม Metacognition ของนักเรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัยปี. 9 (1) : 84-97.
- บัณฑิตพงศ์ ท้าวทุมมา. (2560). การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนช่องฟ้าซินเชิงวาณิชบำรุง จังหวัดเชียงใหม่. Veridian E-Journal. มหาวิทยาลัยศิลปากร. 10 (1) : 2189-2202.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2545). องค์การ การจัดการและการพัฒนา. บริษัท อักษรวิพัฒน์ จำกัด. กรุงเทพฯ : 44-45.
- บำเพ็ญ หนูกลับ. (2560). ความต้องการจำเป็นและรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะครูด้านการวัด และประเมินตามสภาพจริงสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้. วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 17 (1) : 62-71.
- ประดิษฐา ภาษาประเทศ. (2554). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ASAP เพื่อส่งเสริมจิตลักษณะและพฤติกรรมสันติของครูปฐมวัย. ปรินญาปรัชญาดุขฎฐิบัณฑิต. (สาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัย). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต. โรงพิมพ์พิมพ์ตะวัน. กรุงเทพฯ. 1. 147.
- ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ (1).
- ปารีชาติ เยพิทักษ์. (2559). การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ. Veridian E-Journal. มหาวิทยาลัยศิลปากร. 9(1).
- พศิน แดงจวง. (2554). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษา. ดวงกลมพัลลิกซ์. กรุงเทพฯ :1-2.

- พนา จินดาศรี. (2557). การพัฒนารูปแบบการกำกับติดตามและประเมินผลการสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต. (สาขาการทดสอบและวัดผลการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม วงศ์สรศรี. (2538). องค์การและการจัดการ. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ : 31-39.
- พรระชุณี จูโพธิ์แก้ว. (2559). การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา : ข้อเสนอรูปแบบและการประยุกต์ใช้. วารสารการวัดผลการศึกษา. 33(94) : 22-23.
- ไพญาดา สังข์ทอง. (2558). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อสร้างเสริมสมรรถนะในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนิสิตหลักสูตรการศึกษาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต. (สาขาวิชาสุขศึกษาและพลศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 32.
- ภรณ์ ศิริโชติ. (2543). กระบวนการในการจัดการสารสนเทศ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น: 18 (2) : 2-3.
- ภาณุ ศรีวิสุทธิ. (2559). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ สถาบันการพลศึกษา. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต. (สาขาวิชาสุขศึกษาและพลศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 31-35.
- ภาวิณี แสนชนม์ และ น้ำทิพย์ ภิภาวิน. (2561). การสังเคราะห์งานวิจัยด้านการจัดการสารสนเทศ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2561).
- ภาวิไล บุญทองแพง. (2559). รูปแบบการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ทางไกลผ่านดาวเทียมในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังร่วมกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 1. ปรินญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต. (สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภิราช รัตนันต์. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัยในองค์กร. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2559).
- ภิญญา รัตนพันธุ์. (2557). เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง Appreciative Inquiry Coaching. สมาคมการโค้ชวิถีไทย. โรงแรมโพธิ์ทอง กรุงเทพฯ.

- มณีรัตน์ นาโนห้าวรอ. (2557). การพัฒนารูปแบบการประเมินเสริมพลังอำนาจเพื่อเพิ่มสมรรถนะด้าน การวัดและประเมินผลการศึกษาของครูประจำการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 2. ปรินญาการศึกษาคุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการทดสอบ และวัดผลการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 131-145.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2560). ยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 20 ปี พ.ศ. 2560-2579. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี: ศูนย์นวัตกรรมและการออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). สารสนเทศธุรกิจเบื้องต้น. แนวการศึกษาชุดวิชาเทคโนโลยี เพื่อการจัดการสารสนเทศ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. : 26-29.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). เทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ. แนวการศึกษาชุด วิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : 7-12.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). การจัดการสารสนเทศในองค์กร. เอกสารชุดฝึกอบรม โครงการบริการวิชาการสู่สังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช: 5-6.
- เมธี คชาไพโร. (2558). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสานเพื่อเสริมสร้างความรู้และ สมรรถนะด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับนิสิตหลักสูตร การศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 65-69.
- รัตน์ บั้วสนธิ์. (2548). ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน. นครสวรรค์: สวรรค์วิถีการพิมพ์.
- รัตน์ บั้วสนธิ์. (2555). วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานสำหรับการวิจัยและประเมิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวรรณ สังข์พันธ์. (2560). การพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายในที่เน้นการนำผลไปใช้ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้การประเมินแบบ เสริมพลัง. ปรินญาคุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการวัดผลและประเมินผล การศึกษา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2557). ทิศทางใหม่ของการวิจัยสถาบันและพัฒนาอุดมศึกษา: การวิจัยสถาบันกับ กระบวนการจัดการเรียนรู้สู่อนาคต. กรุงเทพฯ: สมาคมวิจัยสถาบันและพัฒนาอุดมศึกษา.

- วีระ อรัญมงคล และรัชฎา ธิโสภาน. (2549). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการเทคโนโลยี อุตสาหกรรม.
- ศรายุทธ รัตนปัญญา. (2557). การพัฒนารูปแบบการประเมินสมรรถนะโดยประยุกต์ใช้การประเมิน แบบเสริมพลังอำนาจสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใหม่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริชัย กาญจนาวาสี. (2554). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ ศิริวรรณ. (2557). การโค้ชเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยม. กรุงเทพฯ: เอก อาร์ เซ็น เตอร์.
- สมบูรณ์ ชาวชายโขง. (2558). การวิเคราะห์สารสนเทศที่ใช้ในการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยราช ภัฏ.วารสารวิจัย มข (วารสารวิจัย มข.). 15 (1).
- สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ และคณะ. (2561). การประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมและสมรรถนะใน การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์. Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคม และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2561).
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). เทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2559). วิถีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์. (2552). การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ วิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร. ศิลปศาส ตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ และ ภรณ์ ศิริโชติ. (2554). การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ ของคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร. วารสารสนเทศศาสตร์ ปีที่ 28 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2553).
- สฤกษ์พงษ์ ติมปิษฐีชัย และ นิตยา ภัสสรศิริ. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช : 33-35.

- สาธิต เชื้ออยู่นาน. (2559). แบบจำลองความสัมพันธ์พระระดับ การชี้แนะการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : 133-145.
- สาธิตา สกุรัตน์กุลชัย. (2553). การพัฒนารูปแบบการประเมินการเรียนการสอนแบบสตูดิโอทาง สถาปัตยกรรมโดยใช้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ. ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2559). ประเภทของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน. (ออนไลน์). <http://saranukromthai.or.th/sub/book/book.php?book=38&chap=3&page=t38-3-infodetail06.html>.
- สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). การพัฒนานุเคราะห์และการฝึกอบรม. ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินติ้ง. 3 : 11-13.
- สุภาภรณ์ เจริญประดับ. (2560). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเพื่อเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. (สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุภาวดี ชุมทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ. บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด(มหาชน). กรุงเทพฯ : 107-111.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาพ.ศ.2557.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). นโยบายและแนวทางในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา. 42(458) : 9.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2561). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาพ.ศ.2557.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่งจำกัด. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สำนักงานทดสอบทางการศึกษา. (2544). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐาน แนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศสถานศึกษา. : 10.
- สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547). พระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. :4-10.
- วรรณ เอื้ออาภรณ์. (2558). ไม่เก่ง...ก็เก่งได้ ด้วยกระบวนการโค้ช. กรุงเทพฯ : บจก.ฟ้ารัตนะ มงคล.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). Dialogue คิดลงสู่ใจ...ไหลเป็นปัญญา. บริษัท อริยชน จำกัด. กรุงเทพฯ.
- วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ และกัญญามน อินหว่าง. (2554). ทฤษฎีองค์การและการจัดการ. พิษณุโลก :มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). การฝึกอบรม. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 1-9.
- วิภาภรณ์ ด่านศิริ และ ภิญโญ รัตนพันธุ์. (2016). การพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาโดย กระบวนการสุนทรียสาธก : กรณีศึกษาโรงเรียน ABC อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น Vol. 9, NO.2 จังหวัด ขอนแก่น.
- วุฒินันท์ ชุมภู. (2559). โค้ชซึ่ง กลยุทธ์การโค้ชเพื่อพิชิตเป้าหมายอย่างมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์. : 36-39.
- วัฒนา นนทชิต. (2558). การจัดการสารสนเทศเพื่อการรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิถี ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2558).
- เหมือนฝัน ชมมณี และ สิริพันธุ์ สุวรรณมรรคา. (2557). การวิเคราะห์กระบวนการชี้แนะของครูและ ผลที่เกิดกับผู้เรียน : พหุกรณีศึกษา. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. 9(2) : 489-49.

- องอาจ นัยพัฒน์. (2561). การวิจัยสถาบัน เครื่องมือพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศ. โรงพิมพ์สาม  
ลดดา. กรุงเทพฯ : 20-25.
- อรอุมา ชันธพาลี. (2560). แนวทางการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพภายใน  
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1.  
วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 4 (2) : 127-  
134.
- อรรถัย อาจอ่ำ. (2550). การประเมินผลเพื่อสร้างเสริมพลังอำนาจ: ทางออกที่ท้าทาย. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2560). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสาร มจร  
สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2560).
- อาวุธ รื่นภาคพจน์. (2553). ความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการ  
จัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เอกพล จันทร์สถิตย์พร. (2551). การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของ  
ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. (สาขาวิชาการวิจัยและ  
สถิติทางการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิทธิพัทธ์ สุธันพรกุล. (2561). การวิจัยทางการศึกษา : แนวคิดและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ. โรง  
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 171-174.
- Anthony M. Grant. (2014). The Efficacy of Executive Coaching in Times of Organisational  
Change. *Journal of Change Management*. 14(2) : 258.
- Bertalanffy L. Von. 1981. *A System View of Man*. Published in the United States of America.  
Westview Press.
- Bob Thomson. (2014). *First Steps in Coaching*. London: SAGE Publication Inc.
- Brain Detlor. (2010). Information Management. *International Journal of Information  
Management*.
- Bresser, F. and Wilson, C. (2006). *Excellence in coaching-the industry guide*. London:  
Kogan Page.
- Caplan, J. (2003). *Coaching for the Future: How Smart Companies Use Coaching and  
Mentoring*. London: CIPD.

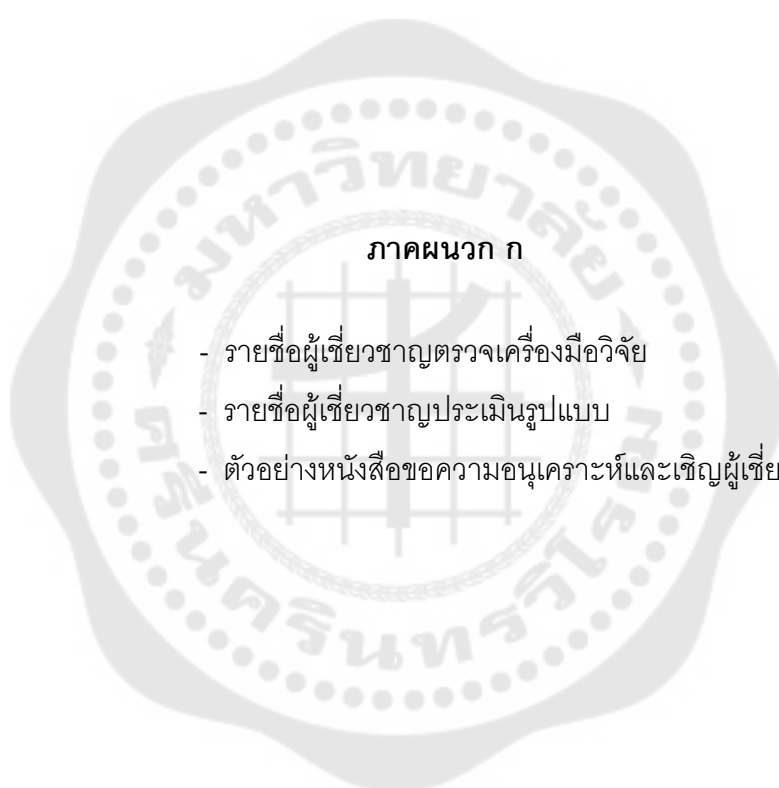
- Creswell, J.W. and Clark, V.L. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, Sage Publication Inc.
- Christopher J. Cushion; Kathy M. Armour & Robyn Lloyd Jones. (2003). *Coach Education and Continuing Professional Development: Experience and Learning to Coach*. *Quest –Illinois- National Association for Physical Education in Higher Education*. 55(3) :215.
- Chun Wei Choo. (1995). *Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implication for the Information Professions*. Paper presented at the 1995 Digital Libraries, March 27-28, 1995. Singapore.
- Daniel Projogo., et al. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*.
- David C McClelland. (1970). Test for Competency rather than intelligence *American Psychologists*. Vol.17, No7 : 57-83.
- David C McClelland. (1973). Testing for competence rather than for “intelligence”. *American psychologist*. Vol.28 No1: 1-14.
- Dawn Forman. (2013). *The Changing world in which we live. Creating a coaching culture for managers in your organization*. Publish in USA and Canada.
- Donald Clark. (2001). performance coaching : สืบค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561 จาก <http://www.nwlink.com/~donclark/coaching/coach.html>.
- Eric parsloe& Melville leedham. (2009). *Coaching and Mentoring : Practical Conversations to Improve Learning*. Business & Economics.
- Erin. S.K. (2008). *A Model of Executive Coaching : Key Factors in Coaching Success*. Degree of Doctor of Philosophy. (Psychology). Claremont Graduate University. California.
- Ehlers U.D. (2011). *Discovering the Unknown Territory – How to Mover From Control to Culture in Higher Education Quality*. Baden-Wurttemberg Corporative State University. Germany.

- Fetterman, D.M. (2001). *Foundation of Empowerment Evaluation*. London: SAGE Publications.
- Fazel, P. (2013). Learning Theories within Coaching Process. *International Journal of Psychological and Behavioral Sciences*.7(8) : 2343.
- Gagliadi, A. et al., (2010). Majewski, C., Victor, J.C., and Baker, G.R. (2010). Quality Improvement Capacity : A Survey of Hospital Quality Manager. *Qual Saf Health Care*. 19 : 27-30
- Grant, A. (2014). The efficacy of executive coaching in times of organisational change. *Journal of Change Management*. 14(2).
- Gray, D.E. (2004). *Doing research in the real world*. London: Sage.
- Janice Steed. (2013). Why the emphasis on coaching for organisations?. *The Changing world in which we live. Creating a coaching culture for managers in your organization*. Publish in USA and Canada.
- Julio W.C. (2015). *Coaching Across Culture : How does a Coachee's Culture Impact the Coaching Process?*. Degree of Doctor of Philosophy. Alliant International University. Los Angeles.
- Kaufman, R. and Guerra-Lopez, I. (2013). *Need assessment for organizational success*. Alexandria: ASTD Press.
- Kent V. Rondeau et al., (2005). The Role and Function of Quality Assurance Officers in Ontario Hospitals. *Qual Assur J*. 9: 179–185.
- Kevin Kruse. (2008). *Introduction to Instructional Design and the ADDIE Model*. (Online). <http://www.transformativedesigns.com/id.systems.html>.
- Kirkpatrick, D.L. (1960). *Evaluating training programs : the four levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Louis Baron; Lucie Morin. (2010). The impact of executive coaching on self-efficacy related to management soft-skills. *LEADERSHIP & ORGANIZATION DEVELOPMENT JOURNAL*. 31(1) : 18.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.

- Orth, C.D., Wilkinson, H.E. & Benfari, R.C. (1987). The manager's role as coach and mentor. *Organizational Dynamics*. Vol. 15 Number 4.
- Petr Doucek. (2015). *The Impact of Information Management*. FAIMA Business & Management Journal.
- Peter, T. and Nancy A. (1985). *A Passion for Excellence*. New York: Warner Books.
- Popper, M. and Lipshitz, R. (1992). Coaching on Leadership. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 13 No. 7.
- Ramnarain, U.D. & Modiba, M. (2013). Critical friendship, collaboration and trust as a basis for self-determined professional development: A case of science teaching. *International Journal of Science Education*.
- Rouda, R.H. & Kusy, M.E.(1995). *Needs Assessment: The First Step*.  
<http://www.alumni.caltech.edu>.
- Spencer, L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competency at work : Models for superior performance*. New York : John Wiley & Sons : 9-11.
- Wandersman, Abraham. & Johns, J.S. (2005). Empowerment Evaluation Clarity. *Dialogue and Growth*. *American Journal of Evaluation*. 26(3).
- Whitmore, John. (2009). *Coaching for Performance : GROWING Human Potential and Purpose*.*The Principles and Practice of Coaching and Leadership*, 4th Edition Paperback.
- Zimmerman, B.J. (2000). Attaining of self-regulation: A social cognitive perspective. In M. Boekaert, P.R. Pintrich, & M.Zeidner (Eds). *Handbook of self-regulation*. San Diago, CA: Academic Press.



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบ
- ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์และเชิญผู้เชี่ยวชาญ


### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย ระยะที่ 1

- |   |  |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท้วมสุข               | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ<br>มหาวิทยาลัยขอนแก่น                  |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อุษาพร เสวกวิ              | ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ<br>การศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต            |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา สิ้นศิริ        | ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ<br>การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม         |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล | ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ         |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ    | ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบ ระยะที่ 2 และตรวจเครื่องมือวิจัยระยะที่ 3

- |  |  |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรวรรณ อินทร์แหยม | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการสารสนเทศ<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี                                |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.อุษาพร เสวกวิ           | ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน<br>และการประกันคุณภาพการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยรังสิต                   |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา สิ้นศิริ     | ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ<br>การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม                                       |
| 4. ดร.นภาพร ส่งแสง                           | ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล<br>สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน<br>คุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) |
| 5. นายเรวัต ใหญ่แก้ว                         | ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากร<br>บุคคล บริษัท สวอน อินดัสตรี จำกัด                                  |

ตัวอย่าง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย ระยะที่ 1



ที่ อว 8718/1234

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

6 กันยายน 2562

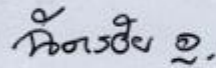
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสฬสพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริภา ตั้งประภา รองศาสตราจารย์ ดร.รองอาจ นักพัฒนา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ศาสตราจารย์ ดร.กุลธิดา ท้วมสุข เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) แบบสอบถาม และ 2) แบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยวรรณ สนธิโสฬสพันธุ์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0 2649 5064  
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

ที่ อว 8718/1235



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

6 กันยายน 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนิธิสมพันธ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาพัฒนาคุณนุชย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการให้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิภา ตั้งประภา รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นักพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา สนิธิวิ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) แบบสอบถาม และ 2) แบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยวรรณ สนิธิสมพันธ์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

**ตัวอย่าง**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบ ระยะที่ 2**



ที่ อว 8718/925 บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

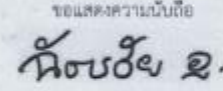
24 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
เรียน คณะศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สอนิโสมพันธ์ ผู้สมัครระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิภา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.อรอาจ นัยพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุไรวรรณ อินทร์แหยม เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ  
  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์ 02 649 5064  
หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 08 9818 8446



ที่ อว 8718/925

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีวิทยาลัยครูสุริยเทพ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสฬสพันธ์ุ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโทนุษย์ เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการให้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริกา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ น้อยพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.สุชาพร เสวกรวิ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการให้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)


คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 02 649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 08 9818 8446

ตัวอย่าง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย ระยะที่ 3



ที่ อว 8718/953 บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

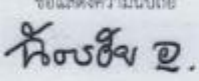
1 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธ์ุ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาภพมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมครูกับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมหลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริภา คิ่งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.อรอาจ น้อยพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญ ดร.นภาพร ส่งแสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ 1) แบบทดสอบความรู้ 2) แบบประเมินทักษะ 3) แบบวัดเจตคติ 4) แบบสัมภาษณ์ และ 5) แบบวัดความพึงพอใจ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธ์ุ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ  
  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทรศัพท์ 02 649 5064  
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 08 9818 8446



ที่ อว 8718/953

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุมนวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ลวอน อินเทลลิจี จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิภา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.รองอาจ นัยพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอเรียนเชิญ นายเว็ตร ใหญ่แก้ว เป็นผู้เชี่ยวชาญทรง 1) แบบทดสอบความรู้ 2) แบบประเมินทักษะ 3) แบบวัดเจตคติ 4) แบบสัมภาษณ์ และ 5) แบบวัดความพึงพอใจ ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธุ์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์เว็ตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 02 649 5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 08 9818 8446




ภาคผนวก ข

- ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ระยะที่ 1
- ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ระยะที่ 3

ตัวอย่าง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ระยะที่ 1

ที่ อว 8718/ ๒๕๖๒



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๓ ธันวาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

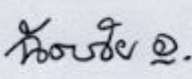
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิภา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.รองอาจ น้อยพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถาม เรื่อง แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพของท่าน ระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0 2649 5064  
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

ที่ อว 8718/ ๒๕๖๒



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๓ ธันวาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสฬสพันธ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิกา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.รองอาจ นัยพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถาม เรื่อง แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากายในระดับคณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครของท่าน ระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

ที่ อว 8718/๒3 ๒๒



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒3 ธันวาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธุ์ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริภา ดังประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.รองอาจ น้อยพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถาม เรื่อง แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากายในระดับคณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิของท่าน ระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

**ตัวอย่าง**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ระยะที่ 3**



ที่ อร 8718/959

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

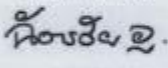
เรียน คณะบดีคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธ์ุ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิภา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) แบบประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 4) แบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อการใช้รูปแบบฯ และ 5) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ กับ 1) ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และ 2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่หน่วยงานของท่านในเดือนพฤษภาคม 2563 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
 (รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)  
 คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
โทร. 0 2649 5064  
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446

ที่ ฮว 8718/959



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ  
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤษภาคม 2563

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เนื่องด้วย นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธ์ุ นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทริภา ตั้งประภา และรองศาสตราจารย์ ดร.อรอาจ นัยวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล โดยให้ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) แบบประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา 4) แบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อการใช้รูปแบบฯ และ 5) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ กับ 1) ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากายในระดับคณะ และ 2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษากายในระดับคณะ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย และขอใช้สถานที่หน่วยงานของท่านในเดือนพฤษภาคม 2563 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขออนุญาตเผยแพร่ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 3064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089 818 8446



ภาคผนวก ค

- ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## ตัวอย่างแบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ



### แบบสอบถามสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง

#### คำชี้แจง

การสอบถามครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตภาคกลาง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปวิเคราะห์สภาพความต้องการจำเป็นในภาพรวมเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคลทั้งสิ้น และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปิยวรรณ สนิธิโสมพันธุ์  
 นิสิตปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาศึกษาศาสตร์  
 แขนงวิชาการตรวจสอบและประกันคุณภาพการศึกษา  
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 25 ปี  25-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ประเภทบุคลากร ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย  
พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว

### ตอนที่ 2 สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ

**คำชี้แจง** ในปัจจุบันท่านมีสมรรถนะการจัดการสารสนเทศแต่ละด้านอยู่ในระดับใด (สมรรถนะที่เป็นจริง) และตามลักษณะงานที่รับผิดชอบท่านคิดว่าจำเป็นต้องมีสมรรถนะการจัดการสารสนเทศอยู่ในระดับใด (สมรรถนะที่คาดหวัง) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง สมรรถนะที่เป็นจริงมากที่สุด / สมรรถนะที่คาดหวังมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง สมรรถนะที่เป็นจริงมาก / สมรรถนะที่คาดหวังมาก
- 3 คะแนน หมายถึง สมรรถนะที่เป็นจริงปานกลาง / สมรรถนะที่คาดหวังปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง สมรรถนะที่เป็นจริงน้อย / สมรรถนะที่คาดหวังน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง สมรรถนะที่เป็นจริงน้อยที่สุด / สมรรถนะที่คาดหวังน้อยที่สุด





สมรรถนะการจัดการสารสนเทศ		ระดับสมรรถนะ ที่เป็นจริง					ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
19.	ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา												



## ตัวอย่างแบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ



แบบทดสอบความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับคณะ

### คำชี้แจง

โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้แล้วให้เลือกคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องที่สุด โดยให้ทำเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในคำตอบที่ท่านเลือก ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนรวม และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงานของท่าน เนื่องจากผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

1. ประเด็นใด**ไม่ใช่**วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - ก. ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน
  - ข. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานทุกระดับ
  - ค. วัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของสถานศึกษา
  - ง. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  
2. แนวทางใดที่ดำเนินการ**ไม่ถูกต้อง**ในกรณีสถานศึกษาเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยอิสระ
  - ก. เสนอระบบประกันคุณภาพให้ คปอ.พิจารณา
  - ข. ต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในตามระบบที่เลือกใช้ต่อ สกอ.ทุกปี
  - ค. ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามระบบที่กำหนดอย่างอิสระให้ต่อเนื่องทุกปีการศึกษา
  - ง. ระบบที่พัฒนาขึ้นนอกจากจะสอดคล้องกับบริบทของสถาบันแล้วยังต้องสอดคล้องกับพรบ.การศึกษาแห่งชาติและเสนอ คปอ.พิจารณา

3. สกอ. กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างไร
  - ก. สุ่มดำเนินการเฉพาะบางหลักสูตรหรือบางคณะวิชา
  - ข. ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับตามที่ สกอ.กำหนด
  - ค. เลือกดำเนินการระดับหลักสูตร ระดับคณะ หรือระดับสถาบัน เพียงระดับใดระดับหนึ่ง
  - ง. ดำเนินการตามเกณฑ์ของ สกอ. เพื่อประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ส่วนระดับคณะและระดับสถาบันอาจใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเองได้
  
4. แนวปฏิบัติใดไม่ใช่แนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
  - ก. มีการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา
  - ข. สกอ. จะต้องจัดให้มีระบบฐานข้อมูลสำหรับการประเมินที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
  - ค. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะต้องเชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของ สมศ. และ กพร.
  - ง. สถานศึกษาส่งรายงานประจำปีที่รายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน 90 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา
  
5. ข้อใดไม่ใช่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาสามารถเลือกใช้ได้
  - ก. การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ด้วยระบบ EdPEX
  - ข. การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ด้วยระบบ AUN-QA
  - ค. การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน ด้วยระบบที่ คปอ. จัดทำขึ้น
  - ง. การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาขึ้นเอง

6. กระบวนการใด**สำคัญที่สุด**สำหรับการออกแบบการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
- กำหนดรูปแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา
  - กำหนดรูปแบบให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้
  - สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำมาออกแบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
  - กำหนดรายละเอียดวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้สอดคล้องกับองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
7. ตัวบ่งชี้ในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ และผลงานทางวิชาการของอาจารย์ เป็นตัวบ่งชี้ประเภทใด
- ตัวบ่งชี้ตัวแทน
  - ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย
  - ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ
  - ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ
8. ข้อมูลและสารสนเทศที่สะท้อนกระบวนการบริการวิชาการแก่สังคมของสถานศึกษา ควรพิจารณาออกแบบการจัดการข้อมูลจากสิ่งใด
- ชนิดของตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน
  - คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน
  - เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน
  - คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน
9. การจัดสรรเงินจากภายในสถาบันและที่ได้รับจากภายนอกสถาบันเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลลัพธ์ใด
- ศักยภาพด้านการวิจัยของคณะ
  - การสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ของคณะ
  - ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
  - การพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัยด้วยการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

10. การแสวงหาข้อมูลผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยสามารถแสวงหาได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ **ยกเว้น**ข้อใด

- ก. กองบริหารงานบุคคล
- ข. สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ค. สำนักส่งเสริมงานวิชาการและงานทะเบียน
- ง. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## ตัวอย่างแบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศ



### แบบวัดทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

#### คำชี้แจง :

1. เครื่องมือนี้สร้างขึ้นเพื่อประเมินผลงานที่แสดงทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ห้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การออกแบบการจัดการสารสนเทศ การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอสารสนเทศ และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

2. ขอให้ท่านวิเคราะห์ประเด็นคำถามเพื่อนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยให้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานท่านเองประกอบการตอบคำถามตามรูปแบบที่ท่านต้องการนำเสนออย่างอิสระ

#### ประเด็นคำถาม

1. องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต มีจุดเน้นที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาอย่างไร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ใดบ้างและมีความเชื่อมโยงกันอย่างไร (การวิเคราะห์ห้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา)
2. ท่านมีแนวทางในการออกแบบการจัดการสารสนเทศให้แสดงถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้ได้อย่างไร (การออกแบบการจัดการสารสนเทศ)

**ตัวอย่างเกณฑ์การให้คะแนน**  
**แบบประเมินผลงานที่แสดงทักษะในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพ**  
**การศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา**  
**ภายใน ระดับคณะ**

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	สามารถอธิบายจุดเน้นการดำเนินการขององค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิตได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมสาระสำคัญ พร้อมทั้งมีการแสดงและจำแนกชนิดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีการระบุลักษณะของตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานได้ครบถ้วน	สามารถอธิบายจุดเน้นการดำเนินการขององค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิตได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมสาระสำคัญ พร้อมทั้งมีการแสดงและจำแนกชนิดตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง	สามารถอธิบายจุดเน้นการดำเนินการขององค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิตได้ แต่ยังไม่ครอบคลุมสาระสำคัญ
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้ พร้อมทั้งมีการกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนมีการระบุกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการจัดการสารสนเทศอย่างชัดเจน	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้ พร้อมทั้งมีการกำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูลได้อย่างครบถ้วน	สามารถจำแนกและระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงผลลัพธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ได้

## ตัวอย่างแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ



### แบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

#### คำชี้แจง

โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้แล้วให้ทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนรวม และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงานของท่าน เนื่องจากผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็นคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ฉัน <b>ยอมรับ</b> ว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจ					
2.	ฉัน <b>เห็นคุณค่า</b> ของการศึกษารายละเอียดปลีกย่อยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ					
3.	ฉัน <b>ไม่มั่นใจ</b> ว่าการกำหนดนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา จะทำให้สามารถออกแบบการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.	ฉัน <b>เห็นประโยชน์</b> ว่าการที่สถานศึกษาเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา จะส่งผล ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยรวม					
5.	ฉัน <b>เข้าใจ</b> ว่าการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ของผู้ใช้ในแต่ละตัวบ่งชี้ จะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงานประสบความสำเร็จ					
6.	ฉัน <b>พยายาม</b> เตือนตัวเองอยู่เสมอว่าการออกแบบกระบวนการและการ กำหนดระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจนจะทำให้ทุกฝ่าย สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
7.	ฉัน <b>เห็นความสำคัญ</b> ในการเรียนรู้หลักการในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท					
8.	ฉัน <b>สับสน</b> ทุกครั้งที่ต้องแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลและ สารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละ ตัวบ่งชี้					
9.	ฉัน <b>ไม่แน่ใจ</b> ว่าการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยให้การ จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลมีความรวดเร็วและง่าย ยิ่งขึ้น					
10.	ฉัน <b>วิตกว่า</b> จะไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล ข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้					
11.	แม้ว่าการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท เป็นเรื่องซับซ้อนแต่ฉันก็ <b>มุ่งมั่น</b> ที่จะเรียนรู้ถึงวิธีการที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ					

ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับ  
การโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง



แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการ  
ปฏิบัติงาน และการประเมินแบบเสริมพลัง

คำชี้แจง

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยในแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ					
2. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนา					
3. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา					
3.1 เนื้อหาสาระในการฝึกอบรม					
3.1.1 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					
3.1.2 มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
3.2 วิทยากรฝึกอบรม					
3.2.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติการ					
3.2.2 การนำเสนอมีความหลากหลายและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					



ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ตาราง 22 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนา  
สมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกัน  
คุณภาพการศึกษา

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC
	1	2	3	4	5	
<b>ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ</b>						
1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
2. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกัน คุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา ตามระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	1	1	1	1	1	1.00
3. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผน และปฏิทินการ ประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่สถานศึกษาเลือกใช้	1	1	1	1	1	1.00
4. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการใช้สารสนเทศตาม เกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
5. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศเพื่อให้ ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	1	1.00
6. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแสวงหาสารสนเทศจาก แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบ	1	1	1	1	1	1.00
7. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม ลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล	1	1	1	1	1	1.00
8. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00
9. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประมวลผลข้อมูลให้เป็น สารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00
10. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอสารสนเทศให้	1	1	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC
	1	2	3	4	5	
สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน						
11. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สื่อสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละประเภท	1	1	1	1	1	1.00
12. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online	1	1	1	1	1	1.00
13. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
14. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อป้องกันการสูญหายและเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00
15. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของข้อมูลและสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00
<b>ทักษะด้านการจัดการสารสนเทศ</b>						
16. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และ ระดับสถาบัน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
17. จำแนกองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	1	1	1	1	1	1.00
18. กำหนดรายการกิจกรรมและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
19. ระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการแสดงถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
20. ออกแบบกระบวนการและระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศและเชื่อมโยงกับปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	1	1	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC
	1	2	3	4	5	
21. กำหนดข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูล ผู้รับผิดชอบข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูลหรือสารสนเทศทั้งจากผู้รับผิดชอบข้อมูลและจากระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
22. จำแนกรายการข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	1	1	1	1	1	1.00
23. กำหนดรายการเครื่องมือและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศเพื่อแสดงผลพธีในการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
24. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยมือหรือด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อแสดงผลพธีออกมาในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ ตาราง รายงาน หรือกราฟแสดงแนวโน้ม	1	1	1	1	1	1.00
25. นำเสนอสารสนเทศที่รวบรวมไว้ได้อย่างกระชับ ตรงตามความหมาย และสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการนำเสนอของแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
26. เลือกใช้สื่อในการนำเสนอสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยี และสื่ออื่นๆ	1	1	1	1	1	1.00
27. จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อนำเสนอสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี	1	1	1	1	1	1.00
28. รายงานผลการดำเนินงานในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online)	1	1	1	1	1	1.00
29. จำแนกข้อมูลและสารสนเทศตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม อาทิ จัดเก็บในรูปแบบเอกสารจัดเข้าแฟ้มเอกสาร หรือจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์	1	1	1	1	1	1.00
30. กำหนดแนวทางหรือมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อ	1	1	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC
	1	2	3	4	5	
การสูญหายของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น						
31. สร้างระบบการอัปเดตข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศในระบบฐานข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสมและไม่กระทบต่อข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่เดิม	1	1	1	1	1	1.00
<b>เจตคติด้านการจัดการสารสนเทศ</b>						
32. ให้ความสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
33. มุ่งมั่นที่จะศึกษารายละเอียดปลีกย่อยเกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ	1	1	1	1	1	1.00
34. เอาใจใส่ต่อการกำหนดนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1.00
35. รับผิดชอบต่อการศึกษาถึงความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
36. ให้ความสำคัญในการออกแบบกระบวนการและการกำหนดระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	1	1	1	1	1	1.00
37. ตั้งใจที่จะแสวงหาแนวทางในการได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย	1	1	1	1	1	1.00
38. เห็นด้วยว่าการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยให้การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	1	1.00
39. พยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปในการสร้างเครื่องมือที่	1	1	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC
	1	2	3	4	5	
ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท						
40. เชื่อกันว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปลความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	1.00
41. ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเสนอสารสนเทศที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	1	1	1	1	1	1.00
42. มุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดข้อมูลและสารสนเทศโดยผ่านเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือทั้งเนื้อหาสาระและความถูกต้อง	1	1	1	1	1	1.00
43. กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี	1	1	1	1	1	1.00
44. ให้ความสำคัญในการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online	1	1	1	1	1	1.00
45. เต็มใจที่จะเรียนรู้วิธีการและข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละรูปแบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.00
46. เอาใจใส่ในการหามาตรการป้องกันความเสียหายของข้อมูลและสารสนเทศ อาทิ มีการสำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่างน้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	1	1	1	1	1	1.00
47. เห็นถึงความสำคัญในการอัปเดตข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ	1	1	1	1	1	1.00

ตาราง 23 แสดงค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
<b>ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ</b>			
<b>ข้อ 1</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	0.699	จำแนกดีมาก	0.955
<b>ข้อ 2</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประกันคุณภาพตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ	0.861	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 3</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผน และปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาเลือกใช้	0.392	จำแนกดี	
<b>ข้อ 4</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรและความสัมพันธ์ของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	0.522	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 5</b> ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและจำเป็นในการจัดการสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	0.666	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ข้อ 6 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศ ตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้	0.727 0.436	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
ข้อ 7 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การกำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบ การจัดการสารสนเทศ	0.780 0.641	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
ข้อ 8 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การออกแบบการจัดการสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	0.672 0.607	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
ข้อ 9 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการสารสนเทศเพื่อให้ได้มาซึ่ง ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องและ น่าเชื่อถือ	0.490 0.576	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
ข้อ 10 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการแสวงหาสารสนเทศจาก แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแต่ละ องค์ประกอบ	0.394 0.618	จำแนกดี จำแนกดีมาก	
ข้อ 11 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลักษณะของข้อมูลและแหล่งที่มา ของข้อมูล	0.639 0.607	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
ข้อ 12 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ สารสนเทศของผู้ใช้ข้อมูลในแต่ละกลุ่ม	0.736 0.339	จำแนกดีมาก จำแนกดี	
ข้อ 13 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการและเทคโนโลยีที่ใช้ในการ	0.366 0.368	จำแนกดี จำแนกดี	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ			
ข้อ 14 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการนำเสนอสารสนเทศ	0.632	จำแนกดีมาก	
ให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละ ตัวบ่งชี้	0.801	จำแนกดีมาก	
ข้อ 15 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การใช้สื่อสารสนเทศในการนำเสนอ ข้อมูลและสารสนเทศในแต่ละประเภท	0.383	จำแนกดี	
ข้อ 16 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online	0.336	จำแนกดี	
ข้อ 17 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ วิธีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศตาม องค์ประกอบประกันคุณภาพ การศึกษา	0.383	จำแนกดี	
ข้อ 18 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการความเสี่ยงในการจัดการ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อป้องกันการ สูญหายและเสียหายของข้อมูลและ สารสนเทศ	0.607	จำแนกดีมาก	
ข้อ 19 ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	0.822	จำแนกดีมาก	
	0.368	จำแนกดี	
	0.723	จำแนกดีมาก	
	0.291	จำแนกดี	
	0.794	จำแนกดีมาก	
	0.874	จำแนกดีมาก	
<b>ทักษะในการจัดการสารสนเทศ</b>			
ข้อ 20 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกัน คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา	0.558	จำแนกดีมาก	0.960
	0.543	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ของสำนักงานคณะ กรรมการการ อุดมศึกษา			
ข้อ 21 จำแนกองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้	0.747	จำแนกดีมาก	
ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และ เกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ	0.593	จำแนกดีมาก	
ข้อ 22 กำหนดรายการกิจกรรมและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ สอดคล้องกับนโยบาย แผน และปฏิทิน การประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษา	0.711	จำแนกดีมาก	
ข้อ 23 ระบุข้อมูลและสารสนเทศที่ ต้องการใช้ในการแสดงถึงผลลัพธ์ตาม เกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	0.659	จำแนกดีมาก	
ข้อ 24 กำหนดกระบวนการและ ระยะเวลาในการจัดการสารสนเทศให้ สอดคล้องกับความต้องการใช้ สารสนเทศและเชื่อมโยงกับปฏิทินการ ประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษา	0.770	จำแนกดีมาก	
ข้อ 25 ออกแบบระบบฐานข้อมูลและ สารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับคณะ	0.782	จำแนกดีมาก	
ข้อ 26 กำหนดข้อมูล แหล่งที่มาของ ข้อมูล ผู้รับผิดชอบข้อมูลและ วิธีการสืบค้นข้อมูลหรือสารสนเทศทั้ง	0.592	จำแนกดีมาก	
	0.572	จำแนกดีมาก	
	0.779	จำแนกดีมาก	
	0.606	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
จากผู้รับผิดชอบข้อมูลและจากระบบ ฐานข้อมูลของสถานศึกษา			
ข้อ 27 จำแนกรายการข้อมูลออกเป็น หมวดหมู่ตามลักษณะของข้อมูลและ แหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อเลือกใช้ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	0.715	จำแนกดีมาก	
ข้อ 28 กำหนดรายการเครื่องมือและ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้ สารสนเทศเพื่อแสดงผลพธีในการ ดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้	0.629	จำแนกดีมาก	
ข้อ 29 นำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและประมวลผล ข้อมูลด้วยมือหรือด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อแสดง ผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ ตาราง รายงาน หรือกราฟ แสดงแนวโน้ม	0.592	จำแนกดีมาก	
ข้อ 30 นำเสนอสารสนเทศที่รวบรวม ไว้ได้อย่างกระชับ ตรงตาม ความหมาย และสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ ต้องการนำเสนอของแต่ละตัวบ่งชี้	0.724	จำแนกดีมาก	
ข้อ 31 เลือกใช้สื่อในการนำเสนอ สารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ ใช้สารสนเทศ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ เทคโนโลยี และสื่ออื่นๆ	0.609	จำแนกดีมาก	
ข้อ 32 จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อ	0.648	จำแนกดีมาก	
	0.580	จำแนกดีมาก	
	0.538	จำแนกดีมาก	
	0.605	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
นำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับ การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ประจำปี	0.675	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 33</b> รายงานผลการดำเนินงานใน ระบบฐานข้อมูลด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา (CHE QA Online)	0.554	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 34</b> จำแนกข้อมูลและสารสนเทศ ตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพ การศึกษา เพื่อจัดเก็บข้อมูลและ สารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสม อาทิ จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร จัดเข้าแฟ้ม เอกสาร หรือจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์ คอมพิวเตอร์	0.585 0.538	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 35</b> กำหนดแนวทางหรือมาตรการ ป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลการ สูญหายของข้อมูลและสารสนเทศใน ระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นการป้องกัน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น	0.634 0.655	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 36</b> สร้างระบบการอัปเดตข้อมูล และสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบ ข้อมูลและสารสนเทศในระบบ ฐานข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสม และไม่กระทบต่อข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีอยู่เดิม	0.692 0.655	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	
<b>เจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ</b>			
<b>ข้อ 37</b> ตระหนักถึงความสำคัญใน การศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระบบ	0.621 0.675	จำแนกดีมาก จำแนกดีมาก	0.963

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา			
<b>ข้อ 38</b> ตั้งใจศึกษารายละเอียด	0.611	จำแนกดีมาก	
เกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์การประเมิน ตามระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	0.424	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 39</b> ให้ความสนใจต่อการกำหนด นโยบาย แผน และปฏิทินการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน	0.713	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 40</b> ให้ความสำคัญในการ ศึกษาถึง ความต้องการในการใช้ข้อมูลและ สารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในแต่ละ กลุ่ม	0.548	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 41</b> ตระหนักถึงความจำเป็นในการ กำหนดเป้าหมายและองค์ประกอบของ การจัดการสารสนเทศเพื่อการประกัน คุณภาพการศึกษา	0.771	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 42</b> รับผิดชอบต่อการออกแบบการ จัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและ ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	0.632	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 43</b> มุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางใน การได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่ ต้องการใช้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย	0.573	จำแนกดีมาก	
	0.690	จำแนกดีมาก	
	0.573	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ข้อ 44 เห็นด้วยว่าการจัดระเบียบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่จะช่วยให้การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	0.862	จำแนกดีมาก	
ข้อ 45 พยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับหลักการทั่วไปในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละประเภท	0.909	จำแนกดีมาก	
ข้อ 46 เชื่อกันว่าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ต้องตามเกณฑ์มาตรฐานจะส่งผลให้การแปลความหมายและสรุปผลสามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจน	0.876	จำแนกดีมาก	
ข้อ 47 ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเสนอสารสนเทศที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ตามเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวบ่งชี้	0.550	จำแนกดีมาก	
ข้อ 48 มุ่งมั่นที่จะถ่ายทอดข้อมูลและสารสนเทศโดยผ่านเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือทั้งเนื้อหาสาระและความถูกต้อง	0.740	จำแนกดีมาก	
ข้อ 49 กระตือรือร้นที่จะนำเสนอสารสนเทศให้สอดคล้องกับการนำไปประโยชน์ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองประจำปี	0.464	จำแนกดีมาก	
ข้อ 50 ให้ความสำคัญในการนำเสนอสารสนเทศในระบบ CHE QA Online	0.746	จำแนกดีมาก	
ข้อ 51 เต็มใจที่จะเรียนรู้วิธีการและ	0.520	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลและ สารสนเทศในแต่ละรูปแบบ เพื่อให้ สามารถจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.824	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 52</b> เอาใจใส่ในการหามาตรการ ป้องกันความเสียหายของข้อมูลและ สารสนเทศ อาทิ มีการสำรองข้อมูล (backup file) ในระบบ internet อย่าง น้อย 1-2 ครั้งต่อเดือน หรือมีระบบการ จำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	0.640	จำแนกดีมาก	
<b>ข้อ 53</b> เห็นถึงความสำคัญในการ อัปเดตข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และพร้อมที่จะนำไปใช้ ประโยชน์อยู่เสมอ	0.734	จำแนกดีมาก	
	0.573	จำแนกดีมาก	
<b>รวมทั้งฉบับ</b>	0.291 – 0.909		0.985

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
1. แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
2. การประยุกต์ใช้ทฤษฎี หลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
3. หลักการของรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
4. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
5. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
6. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
7. การดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-
8. การวัดและประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศ	4.80	0.45	มากที่สุด	-	-	-
9. การบูรณาการรูปแบบการฝึกอบรมกับการโค้ชผลการปฏิบัติงานและการประเมินเสริมพลังเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการสารสนเทศ	5.00	0.00	มากที่สุด	-	-	-

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
10. ขั้นตอนการจัดกิจกรรม	4.91	0.29	มากที่สุด	4.92	0.28	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 1 สร้างการตระหนักรู้ ในคุณค่าของงาน	4.95	0.22	มากที่สุด	4.90	0.31	มากที่สุด
1.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลา	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
1.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
1.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 2 พร้อมนำพาเปลี่ยนผ่าน แนววิถี	4.95	0.22	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
2.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
2.2 ระยะเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
2.3 กิจกรรม	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
2.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 3 เชื่อมโยงองค์ความรู้และ ทักษะที่ดั่งงมี	4.90	0.31	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
3.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
3.2 ระยะเวลา	4.60	0.55	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
3.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
3.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 4 เสริมวิถีประยุกต์ใช้และ นำไปสู่การปฏิบัติจริง	4.75	0.44	มากที่สุด	4.75	0.44	มากที่สุด
4.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
4.2 ระยะเวลา	4.60	0.55	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด
4.3 กิจกรรม	4.60	0.55	มากที่สุด	4.60	0.55	มากที่สุด
4.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
ขั้นตอนที่ 5 สะท้อนผลอ้างอิงเพื่อ ก่อเกิดการพัฒนา	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.2 ระยะเวลา	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
5.4 การประเมินผล	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
ขั้นตอนที่ 6 สานคุณค่าด้วยการ ติดตามและประเมินผล	4.90	0.31	มากที่สุด	4.95	0.22	มากที่สุด
6.1 วัตถุประสงค์	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.2 ระยะเวลา	4.80	0.45	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.3 กิจกรรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
6.4 การประเมินผล	4.80	0.45	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด
11. การนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนา สมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ระดับคณะ				5.00	0.00	มากที่สุด
12. การนำรูปแบบไปใช้สามารถทำให้ผู้รับ การพัฒนาสร้างการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงในทางปฏิบัติได้ด้วย ตนเองและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				4.80	0.45	มากที่สุด
13. การนำรูปแบบไปใช้สามารถสร้างเสริม คุณลักษณะเฉพาะเชิงพฤติกรรมที่ สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานใน หน้าที่ของผู้รับการพัฒนา				5.00	0.00	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	ระดับคะแนน			ระดับคะแนน		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
14. การนำรูปแบบไปใช้เป็นการเสริมแรงทางบวกที่ส่งผลให้ผู้รับการพัฒนาก่อเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิต	-	-	-	5.00	0.00	มากที่สุด
15. การนำรูปแบบไปใช้มีความคุ้มค่าต่อผู้รับการพัฒนาและหน่วยงาน	-	-	-	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.92	0.28	มากที่สุด	4.92	0.09	มากที่สุด

ตาราง 25 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าความยาก(p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบวัด  
ความรู้ด้านการจัดการสารสนเทศ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล	p	ผลการ คัดเลือก	r	ผลการ คัดเลือก
	1	2	3	4	5						
1	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
2	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.70	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
3	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้
4	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.70	คัดเลือกไว้	0.20	คัดเลือกไว้
5	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้
6	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.70	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
7	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.00	คัดเลือกไว้
8	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
9	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.50	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
10	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้
11	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.70	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
12	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.70	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
13	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้
14	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
15	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.50	คัดเลือกไว้	0.20	คัดเลือกไว้
16	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
17	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
18	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
19	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.50	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
20	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้
21	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.30	คัดเลือกไว้	0.60	คัดเลือกไว้
22	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้
23	1	1	1	1	0	0.80	คัดเลือกไว้	0.40	คัดเลือกไว้	0.80	คัดเลือกไว้

ตาราง 26 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบประเมินทักษะในการจัดการสารสนเทศ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5		
1. การวิเคราะห์ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
2. การออกแบบการจัดการสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
3. การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
4. การนำเสนอสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
5. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้

ตาราง 27 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดเจตคติที่มีต่อการจัดการสารสนเทศ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล	r	ผลการคัดเลือก
	1	2	3	4	5				
1	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.899	คัดเลือกไว้
2	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.372	คัดเลือกไว้
3	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.489	คัดเลือกไว้
4	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.403	คัดเลือกไว้
5	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.619	คัดเลือกไว้
6	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.318	คัดเลือกไว้
7	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.523	คัดเลือกไว้
8	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.422	คัดเลือกไว้
9	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.523	คัดเลือกไว้
10	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.261	คัดเลือกไว้
11	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.534	คัดเลือกไว้
12	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.274	คัดเลือกไว้
13	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.776	คัดเลือกไว้
14	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.551	คัดเลือกไว้
15	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.873	คัดเลือกไว้
16	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.442	คัดเลือกไว้
17	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.680	คัดเลือกไว้
18	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.369	คัดเลือกไว้
19	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.782	คัดเลือกไว้
20	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.394	คัดเลือกไว้
21	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้	0.378	คัดเลือกไว้

ตาราง 28 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมควบคู่กับการได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5		
1. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ							
1.1 ใช้เป็นตัวแบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
2. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนา							
2.1 การสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าของงาน	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
2.2 การพร้อมนำพาเปลี่ยนผ่านแนวคิด	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
3. การดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา							
3.1 การเชื่อมโยงองค์ความรู้และทักษะที่ต้องมี	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
3.2 การเสริมวิธีประยุกต์ใช้และนำไปสู่การปฏิบัติจริง	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
3.4 การสะท้อนผลอ้างอิงเพื่อก่อเกิดการพัฒนา	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
4. การดำเนินการหลังเสร็จสิ้นกระบวนการพัฒนา							
4.1 การสานคุณค่าด้วยการติดตามและประเมินผล	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
5. ความสอดคล้องของเนื้อหาการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
6. การเรียนรู้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
7. วิทยากรฝึกอบรม							
7.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
7.2 การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการพัฒนาแสดงความคิดเห็น	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
7.3 การตอบข้อซักถาม	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					IOC	สรุปผล
	1	2	3	4	5		
8. การได้ผลการปฏิบัติงานและการประเมินแบบเสริมพลัง							
8.1 การส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายและการวางแผน เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานด้วยการตั้งคำถาม	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
8.2 การกระตุ้นการตั้งศักยภาพด้วยการประเมินตนเอง และการสะท้อนคิด	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
8.3 การเสริมแรงด้านบวกในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิต	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตามรูปแบบ	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้
10. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1	1.00	คัดเลือกไว้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปิยวรรณ สนธิโสภณพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	23 ตุลาคม พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จาก สถาบันราชภัฏเลย พ.ศ. 2548 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร จาก มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	529/5 หมู่ที่ 3 ตำบลศิลา อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

