

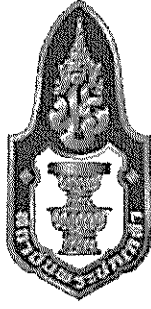
แนวทางการพัฒนาประเมินผล  
เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ  
สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

นายสวัสดิ์ มณีรัตน์

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8  
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



แนวทางการพัฒนาประเมิณผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน  
ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

โดย

นายสวัสดิ์ มณีรัตน์ รหัสประจำตัว 037

สถาบันพระปกเกล้า

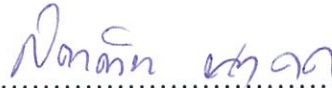
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการพัฒนางานประเมินผลเพื่อสนับสนุนการ  
ดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ  
โทรทัศน์รัฐสภา

อาจารย์ที่ปรึกษา :



(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุนนาค)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8



(รองศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ : นายสวัสดิ์ มณีรัตน์ นักศึกษาศาสน์พระปกเกล้า หลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8
- ชื่อหัวข้อเอกสาร : แนวทางการพัฒนาประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา บุญนาค

การจัดการเอกสารวิชาการ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหางานประเมินผล ตลอดจนเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนางานประเมินผลและเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานประเมินผลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1. ผลการศึกษาทราบว่า การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานดังนี้

1.1 ด้านวิชาการ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ขาดคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจ

1.2 ด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ส่วนใหญ่ขาดการพัฒนาทักษะทักษะและองค์ความรู้ด้านงานประเมินผล

1.3 ด้านข้อมูล การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา นั้น จำเป็นต้องมีฐานข้อมูล (Database) ที่ดีมีมาตรฐานถูกต้อง ทันสมัยและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการนำไปใช้ งานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยส่วนใหญ่ทั้งในสายของงานประเมินผลรายการ และงานประเมินผลโครงการกิจกรรมของสถานีฯ แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงรายการ หรือโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา” ควรมีกลยุทธ์การดำเนินงาน ดังนี้

- 1) งานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ควรปรับบทบาทการทำงานจากเชิงรับเป็นเชิงรุก
- 2) การดำเนินงานด้านงานประเมินผล พบว่ายังมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีคุณวุฒิการศึกษาและทักษะประสบการณ์ตรงกับสายงาน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพด้านทักษะการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก

## 3. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

นอกจากนี้ การนำนโยบายและแนวทางการพัฒนางานประเมินผล ไปประยุกต์ใช้นั้น ควรมีการวางแผนงานกับ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่นำไปปฏิบัติงาน ปรับประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป
- 2) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ที่นำผลการศึกษานี้ไปใช้ อาจต้องปรับกลไกและรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบัน
- 3) การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน เป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นแหล่งขององค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนางานประเมินผล และถือเป็นวัตถุดิบสำคัญในการปฏิบัติงาน

## 4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง

ด้านการขยายผลไปสู่การดำเนินงานศึกษาวิจัย เพื่อต่อยอด ควรมีแนวทางในการศึกษาวิจัยนี้

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อเป็นการนำนโยบายและกลไกในการเสริมสร้างการพัฒนางานประเมินผล
- 3) ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและกลไกในการเสริมสร้างการพัฒนางานประเมินผลซึ่งสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานเอกสารวิชาการเรื่อง “แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา” ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้บริหารของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานข่าวและประเมินผลและผู้ร่วมงานที่ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้ศึกษาตระหนักถึงความตั้งใจจริงของผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

อนึ่ง ผู้ศึกษาหวังว่า รายงานเอกสารวิชาการฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้รายงานเอกสารวิชาการเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูทศเวทิตาคุณแด่บิดามารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้ศึกษาขออน้อมรับผิดเพียงผู้เดียวและยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานต่อไป

นายสวัสดิ์ มณีรัตน์

นักศึกษาลัทธิสุตรประกาศนียบัตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 8

สถาบันพระปกเกล้า

5 กรกฎาคม 2559

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดประเมินโครงการ	4
2.2 แนวคิดวิจัยเชิงประเมินผล	21
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ	25
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐ : Learn Government	33
2.5 ทฤษฎีการพัฒนาองค์กร	38
บทที่ 3 สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานและสภาพปัญหา	41
ความเป็นมา	41
อำนาจหน้าที่	42
วิสัยทัศน์	43
พันธกิจ	43
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	44
ประเด็นยุทธศาสตร์	44
กลยุทธ์	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานและสภาพปัญหา (ต่อ)	
โครงสร้างการบริหารงานสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	45
การแบ่งส่วนราชการภายใน	46
กลุ่มงานข่าวและประเมินผล	46
การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประเมินผล กลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	47
บทที่ 4 แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา	55
ด้านวิชาการ	55
ด้านบุคลากร	57
ด้านข้อมูล	59
ด้านการนำไปใช้	60
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	63
1. การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล กลุ่มงานข่าวและประเมินผล	63
2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	65
3. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ	66
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68
ประวัติผู้ศึกษา	69

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 โครงสร้างอัตราค่าจ้างกลุ่มงานข่าวและประเมินผล

หน้า

47

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์	7
ภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของทาบา	8
ภาพที่ 3 รูปแบบการประเมินของสแตค	8
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการประเมิน	13
ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตาม โมเดล Stufflebeam	20
ภาพที่ 6 ประยุกต์ใช้แนวคิดการวิจัยเชิงทดลองสำหรับตรวจสอบประสิทธิผล ของโครงการ แผนงาน	21
ภาพที่ 7 วัตถุประสงค์การวิจัยเชิงประเมิน	22
ภาพที่ 8 เทคนิควิธีการวิจัยเชิงประเมิน	23
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการวิจัยเชิงประเมิน	24
ภาพที่ 10 การสูญเสีย (Wastes)	35
ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการศึกษา	40
ภาพที่ 12 แสดงพันธกิจของการพัฒนาบุคลากร	57

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารและสาระความรู้ด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กระบวนการทางด้านนิติบัญญัติและกิจกรรมของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตย และผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งภารกิจของสถานีฯ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิกรัฐสภากับประชาชน ทั้งนี้สถานีฯ มีความมุ่งมั่นและตั้งปณิธานว่า จะดำเนินงานเพื่อพัฒนาสรสร้างคุณภาพการผลิตรายการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะในด้านรูปแบบรายการที่สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ฟังและผู้ชม ด้านองค์ความรู้ที่จะพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และจะเป็นสื่อกลางในการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างอำนาจหน้าที่ ภารกิจของฝ่ายนิติบัญญัติกับประชาชน เพื่อให้บรรลุความเป็นรัฐในอุดมคติสำหรับสังคมไทย ภายใต้การเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภาอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

กลุ่มงานข่าวและประเมินผล ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและประเมินผลการรับชมและรับฟังรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านประเมินผลเพื่อพัฒนางานประเมินผลให้เป็นงานเชิงวิชาการ บริการข้อมูลและเผยแพร่งานประเมินผลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการนำผลการประเมินไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา รวมถึงนโยบายของผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยปัจจุบันงานประเมินผลมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนางานและการปฏิบัติภารกิจของทั้งภาครัฐ

และเอกชน เนื่องจากเป็นกลไกที่นักบริหาร นักวิชาการ และบุคลากรภายในหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกสาขาวิชาจะต้องรู้จักนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ รวมทั้งเพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาโครงการต่าง ๆ ให้ดำเนินไปได้ด้วยความราบรื่น มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ประกอบกับการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ การทำหน้าที่ของหน่วยงานตนให้สูงยิ่งขึ้น โดยนำหลักการและเทคนิควิธีที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดีมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย ภายใต้ของการปฏิรูประบบราชการ จึงทำให้การประเมินทวีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยการประเมินผลสามารถช่วยให้การบริหารจัดการงาน/โครงการทุกประเภทประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนางานประเมินผลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีฯ ให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ โดยการพัฒนาประเมินผลสามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา พ.ศ. 2557 - 2560 ในประเด็นยุทธศาสตร์การประเมินผลกลยุทธ์ “การสร้างระบบการวางแผนและประเมินผล ตลอดจนเพื่อให้กลุ่มงานข่าวและประเมินผลมีแนวทางการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของสถานีฯ และการปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงเพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการดำเนินงานด้านการประเมินผลอย่างถูกต้องและครบถ้วน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลให้มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีฯ ทั้งด้านการผลิตรายการวิทยุ และการผลิตรายการโทรทัศน์ที่นับวันจะมีภารกิจที่เพิ่มขึ้นและมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องให้สามารถรองรับนโยบายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้วิสัยทัศน์ของสถานีฯ “เป็นองค์กรด้านสื่อสารมวลชน ที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีความศรัทธาและภาคภูมิใจในความเป็นสื่อต้นแบบของรัฐสภา”

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหางานประเมินผล ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานประเมิณผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ  
 สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

#### ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะกระบวนการทำงานของงานประเมิณผล กลุ่มงานข่าวและประเมิณผล โดยเฉพาะ  
 การประเมิณผลกรับฟังรายการวิทยุรัฐสภาและการรับชมรายการ โทรทัศน์รัฐสภา และการประเมิณ  
 โครงการ/กิจกรรม ของสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

ขอบเขตระยะเวลา

ช่วงเดือนเมษายน – เดือนกันยายน 2559

#### วิธีการศึกษา

1. วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการศึกษาเอกสาร  
 (Documentary Research) เกี่ยวกับการวิจัยประเมิณผล การประเมิณผลโครงการของสถานี  
 วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา รวมถึงเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประเมิณผล  
 และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัย  
 ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2. ศึกษาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานี  
 วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

#### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีระบบงานประเมิณผล ที่มีมาตรฐานและ  
 มีคุณภาพ สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานประเมิณผล ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา  
 เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญสำหรับการปฏิบัติงานด้านงานประเมิณผล
3. สามารถเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานประเมิณผล ของสถานี  
 วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้อย่างเป็นรูปธรรม

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา” ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาเป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ ถึงสภาพปัญหา งานประเมินผล และศึกษาแนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดประเมินโครงการ
- 2.2 แนวคิดวิจัยเชิงประเมินผล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนานุเคราะห์ภาครัฐ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐ : Learn Government
- 2.5 ทฤษฎีการพัฒนาองค์กร

#### 2.1 แนวคิดการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการ โดยทั่วไปมักจะมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การแสวงหาแนวทางตัดสินใจ ต่อการดำเนินงานโครงการหรือจะดำเนินโครงการว่า ควรจะดำเนินการหรือไม่ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และศึกษาว่า ระหว่างดำเนินการมีปัญหาอะไรที่ควรปรับปรุงแก้ไข หรือเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการได้เรียนรู้อะไรบ้าง เกิดผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องหรือสิ่งแวดล้อมอย่างไร และ ทั้งนี้การประเมินโครงการจำเป็นต้องมีขั้นตอน และวิธีการที่ค่อนข้างเป็นวิทยาศาสตร์ อาศัยเกณฑ์ การตัดสินใจทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา สถานที่ และบริบทที่เกี่ยวข้อง มิใช่เป็นการ ตัดสินกันที่ “ใจ” (Subjective) แต่ควรเป็นการตัดสินใจตามเกณฑ์ที่สามารถวัดได้ และสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (Objective)

แนวคิดการประเมินโครงการนี้ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ประเภทการประเมินโครงการ
2. รูปแบบการประเมินโครงการ
3. มาตรฐานการประเมินโครงการ

#### 1. ประเภทการประเมินโครงการ

การแบ่งประเภทการประเมินโครงการคงมิใช่เป็นการกำหนดเกณฑ์เด็ดขาด แต่จำเป็นต้องอาศัยเกณฑ์หลายชนิดมาจำแนกประเภท เช่น ใช้เวลา วัตถุประสงค์ วิธีการ และรูปแบบการประเมินมาบ่งบอกถึงประเภทของการประเมิน ซึ่งในที่นี้อาจจำแนกการประเมินโครงการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 การประเมินโครงการก่อนดำเนินการ (Preliminary Evaluation) เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ก่อนที่เริ่มดำเนินโครงการใด ๆ โดยอาจทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพของปัจจัยป้อนความเหมาะสมของกระบวนการที่คาดว่าจะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ โครงการ ปัญหา อุปสรรค ความเสี่ยงของโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์หรือประสิทธิผลที่คาดว่าจะได้รับ ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะศึกษาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในด้านต่างๆ เช่น

- การประเมินผลกระทบด้านสังคม (Social Impact Assessment – SIA)
- การประเมินผลกระทบด้านนิเวศ (Ecological Impact Assessment – EIA)
- การประเมินผลกระทบด้านการเมือง (Political Impact Assessment – PIA)
- การประเมินผลกระทบด้านเทคโนโลยี (Technological Impact Assessment – TIA)
- การประเมินผลกระทบด้านประชากร (Population Impact Assessment – PIA)
- การประเมินผลกระทบด้านนโยบาย (Policy Impact Assessment – PIA)
- การประเมินผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Impact Assessment – EIA)

การประเมินโครงการก่อนดำเนินการนี้มีประโยชน์สำหรับนักลงทุน เพื่อศึกษาดูว่าก่อนลงมือโครงการใด ๆ นั้น จะเกิดความคุ้มค่าแก่การลงทุน (Cost effectiveness) หรือจะเกิดผลกระทบต่อระบบสิ่งแวดล้อมทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประชากร เทคโนโลยี และระดับนโยบายหรือไม่ หากได้ทำการศึกษารอบคอบแล้ว อาจจะได้ผลคาดการณ์ล่วงหน้าว่า จะได้เกิด

ประโยชน์หรือโทษอย่างไร ปัญหา อุปสรรคเป็นอย่างไร เพื่อผู้เป็นเจ้าของโครงการจะได้ตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะเลิกสัมโครงการหรือปรับปรุงองค์ประกอบ และกระบวนการบริหารจัดการโครงการเพียงใด เพื่อให้เกิดผลดี

1.2 การประเมินผลระหว่างดำเนินโครงการ อาจจะจำแนกเป็นในช่วงเวลาเริ่มต้นโครงการ (Inception Study) และระหว่างดำเนินโครงการที่ผ่านพ้นช่วงแรกไปแล้ว (Formative Evaluation) ผลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวนี้ จะช่วยปรับปรุงทั้งปัจจัยป้อนกระบวนการบริหารจัดการ และแม้แต่วัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการให้เป็นไปตามความเหมาะสมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีชื่อเรียกการประเมินแบบนี้อีก เช่น การประเมินความก้าวหน้า (Progress Evaluation) และการประเมินการดำเนินการ (Implementation Evaluation) เป็นต้น ในการดำเนินโครงการด้านการท่องเที่ยวและการศึกษาอาจใช้วิธีการประเมินระหว่างดำเนินโครงการเพื่อทบทวนแผนและปรับแผนของโครงการ ปรับตารางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งการประชาสัมพันธ์ การตลาดการส่งเสริมการขาย และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของโครงการ เป็นต้น

1.3 การประเมินผลรวมสรุป (Summative Evaluation) มักใช้หลังสิ้นสุดโครงการใหม่ ๆ เพื่อค้นหาประสิทธิผลของการดำเนินโครงการว่าบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร หรือทบทวนกระบวนการบริหารจัดการว่า ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวประการใด

การประเมินผลประเภทรวมสรุปนี้ อาจมองในมิติของโครงการระยะยาว ออกเป็นช่วงโครงการ (Phase) ซึ่งการประเมินลักษณะนี้ก็มองได้เป็น 2 ประเภท คือ เป็นทั้งการประเมินรวมสรุปของแต่ละช่วงโครงการ (Summative evaluation of each phase) หรืออาจจะมองการประเมินของแต่ละช่วงโครงการเป็นการประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative) ของโครงการระยะยาวทั้งหมดก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้อ่านหรือเจ้าของโครงการ

1.4 การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นการตรวจสอบผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในแต่ละโครงการ และภาพรวมของผลกระทบทั้งหลาย เช่น ผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ระบบนิเวศ หรือสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ประชากร และด้านนโยบาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของการประเมินผลกระทบนั้นว่า ต้องการเน้นด้านใดเป็นสำคัญ

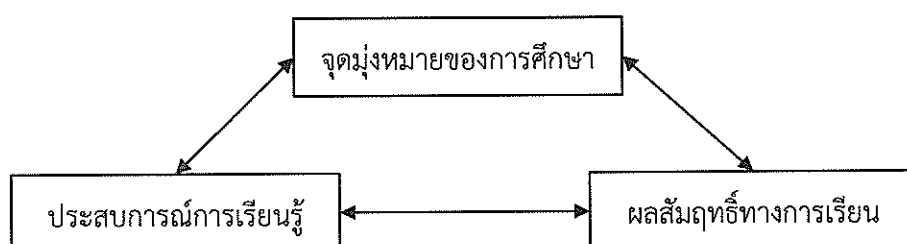
แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องศึกษาดูว่า ในเชิงนิติศาสตร์แล้วจะต้องมีการประเมินผลกระทบด้านใดบ้าง

อย่างไรก็ตาม หากคำนึงถึงการใช้เวลามาเป็นเกณฑ์การประเมินร่วมกับการจำแนกการประเมินแล้ว การประเมินผลกระทบของโครงการอาจจะพิจารณาได้เป็น 2 นัย คือ การประเมินผลกระทบในบริบทของการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และการประเมินผลกระทบในบริบทของหลังช่วงระยะสิ้นสุดโครงการไปแล้ว แต่นักประเมินผลบางท่านก็ยังโต้แย้งได้ว่าสามารถทำการประเมินผลกระทบของโครงการได้ทุกระยะ ไม่ว่าจะเป็นก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ เมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือมองภาพรวมของโครงการทั้งหมด

## 2. รูปแบบการประเมินโครงการ

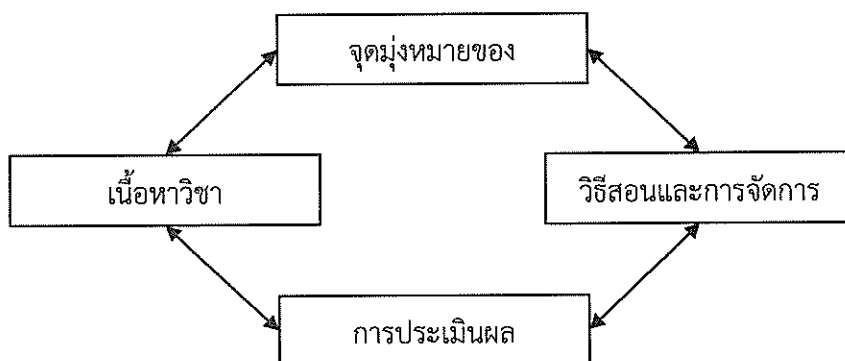
รูปแบบหรือแบบจำลองการประเมินโครงการมีหลายแบบ เช่น CIPP Model ของ Stufflebeam (1991) แบบจำลองของ Tyler (1956), taba (1962), Stake, Provus (1973) และแบบผสมผสานกัน ซึ่งในที่นี้ผู้เขียน ขอเสนอรูปแบบพอสังเขปของ Tyler, taba, Stake, Hammond, Provus และรูปแบบ CIPP Model ของ Stufflebeam ที่อาจจะเหมาะสมกับการประเมินผลการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวก่อน

2.1 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (tyler. 1959 : 110-125) ไทเลอร์เป็นผู้วางรากฐานในการประเมิน มาตั้งแต่ ค.ศ. 1930 โดยให้องค์ประกอบในการจัดการศึกษาไว้ 3 อย่าง คือ จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยพิจารณาว่าผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามที่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้หรือไม่ ดังนี้



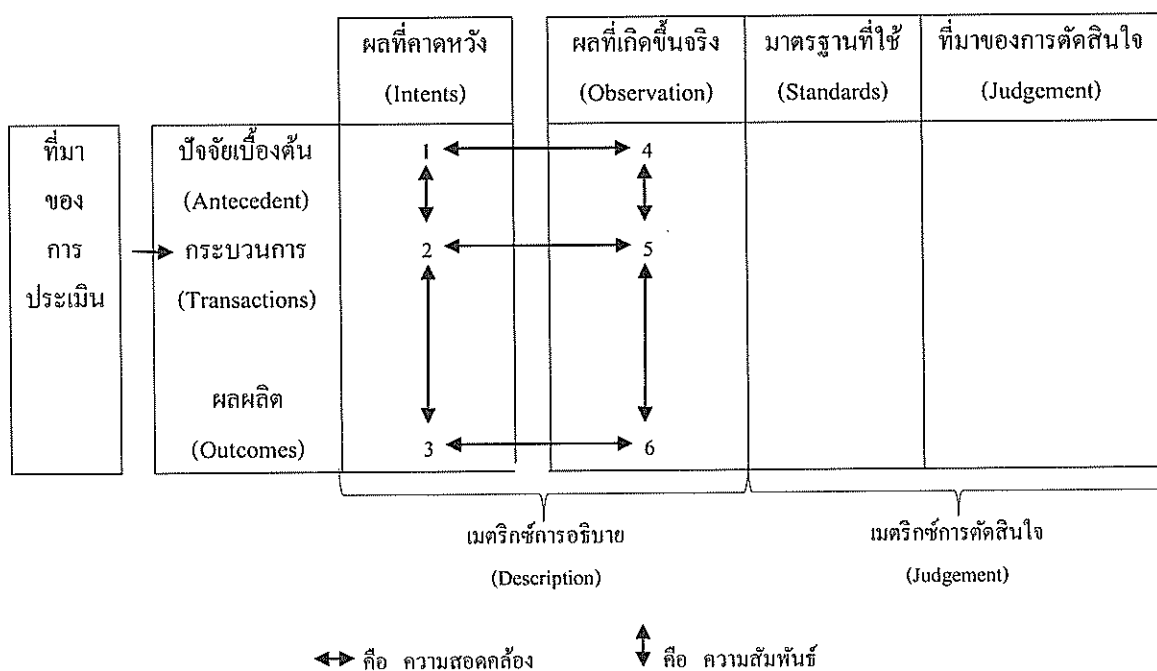
ภาพที่ 1 รูปแบบการประเมินของไทเลอร์

2.2 รูปแบบการประเมินของทาบา (Taba. 1962 : 125) ทาบาได้เสนอรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรโดยให้ชื่อว่า “A Conceptual Framework for Curriculum Design” ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับของไทเลอร์มาก แต่เพิ่มการประเมินทางด้านเนื้อหาวิชาเข้าไปด้วย ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการประเมินของทาบา

2.3 รูปแบบการประเมินของสเตค (อ้างใน “A Conceptual Model”) เป็นโมเดลที่เน้นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง โดยนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ดังนี้



ภาพที่ 3 รูปแบบการประเมินของสเตค

สเตคได้เสนอวิธีการประเมินในรูปของเมตริกซ์ (Matrix) สองประเภท คือ เมตริกซ์การอธิบาย และเมตริกซ์การตัดสินใจ ดังรายละเอียด ดังนี้

หมายเลข 1 หมายถึง ภาวะการณ์ที่คาดหวังว่าจะต้องมียู่ก่อนที่มีการเรียนการสอนเกิดขึ้น โดยถือเป็น ภาวะการณ์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดผลดังที่คาดหวังไว้

หมายเลข 2 หมายถึง ภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานตามที่คาดหวังว่าจะเป็น ภาวะการณ์ที่มีประสิทธิภาพ

หมายเลข 3 หมายถึง ผลผลิตที่คาดหวังว่าจะได้รับหลังจากการดำเนินงาน

หมายเลข 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีอยู่จริงก่อนที่จะเริ่มโครงการ

หมายเลข 5 หมายถึง ภาวะการณ์ดำเนินงานตามที่สังเกตได้จริงจากโครงการ

หมายเลข 6 หมายถึง ผลผลิตที่ได้จริง ๆ หลังจากโครงการได้จบลง

ตั้งแต่หมายเลข 1 ถึง 6 ผู้ประเมินต้องพิจารณาข้อมูลใน 2 แนว คือ ในแนวนิ่ง ได้แก่ หมายเลข 1-2-3 และ 4-5-6 ควรมีความสัมพันธ์กัน เพื่อดูว่าปัจจัยเบื้องต้นเอื้ออำนวยต่อภาวะการณ์หรือไม่ และทำให้เกิดผลผลิตอย่างสัมพันธ์กันหรือไม่ และในแนวนอน ได้แก่ หมายเลข 1-4, 2-5 และ 3-6 ต้องมีความสอดคล้องกัน ทั้งนี้ เพื่อการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติจริง ๆ ในแต่ละส่วนตามแนวนอนนั้น มีความสอดคล้องกับที่คาดหวังไว้หรือไม่ ประการใด และต้องมีการปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

ในเมตริกซ์การตัดสินใจ จำเป็นต้องใช้เกณฑ์มาตรฐานเพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากเมตริกซ์การอธิบาย เกณฑ์มาตรฐานนี้อาจมีอยู่ก่อนแล้ว หรือตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบโครงการก็ได้ สำหรับที่มาของการตัดสินใจควรให้ผู้ประเมินมีบทบาทด้วย คือ ต้องสรุปออกมาให้ได้ว่าโครงการมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด หรือต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่จุดใด หรือมีปัจจัยอะไรเป็นตัวเกื้อหนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อโครงการ

2.4 รูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (อ้างใน Worthen, 1973 : 157-170) แฮมมอนด์ได้เสนอโครงสร้างรูปแบบ การประเมินในลักษณะ 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 ด้านการสอน ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการศึกษา เช่น การจัดระบบชั้นเรียน การจัดการการสอน เนื้อหาวิชา วิธีสอน สิ่งอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านสถาบัน ได้แก่ นักเรียน ครู ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ครอบครัว ชุมชน เป็นต้น  
มิติที่ 3 ด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความรู้ความคิด (Cognitive) ความรู้สึกทัศนคติ (Affective) และทักษะ (Psychomotor)

ผู้ประเมินควรจะต้องมองที่เดี่ยวยัง 3 มิติ มิใช่มองทีละมิติ เช่น ถ้าใช้วิธีสอน (มิติที่ 1) และทำให้นักเรียน (มิติที่ 2) เกิดความรู้ ทักษะ (มิติที่ 3) ตามที่ต้องการหรือไม่ ดังนั้นข้อมูลในมิติที่ 1 และ 2 จึงเป็นส่วนที่ให้ข้อมูลเชิงอธิบายเกี่ยวข้องกับปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และสภาพทางสังคม ส่วนมิติที่ 3 เป็นจุดมุ่งหมายของโครงการในการประเมินจึงต้องประเมินทั้ง 3 มิติเสมอ

2.5 รูปแบบการประเมินของโพรวัส (อ้างใน Worthen, 1973 : 170-186) โพรวัส (Malcolm Provas) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่ใช้ชื่อว่า การวิเคราะห์ความไม่สอดคล้อง (The Discrepancy Evaluation) คือ วิเคราะห์ความไม่สอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับการปฏิบัติจริง ในโครงการ ชั้นตอนต่าง ๆ ในโครงการที่จะนำมาวิเคราะห์ โพรวัสแนะนำว่า ควรจะทำการวิเคราะห์ ใน 5 ชั้นตอนด้วยกัน คือ

ขั้นที่ 1 การกำหนดโครงการ (Program Definition) เป็นการพิจารณาคุณภาพของ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของโครงการ สิ่งที่จะพิจารณาในขั้นนี้ มี 3 ประการ คือ 1) วัตถุประสงค์ของโครงการ 2) คุณลักษณะของครู นักเรียน วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ 3) กิจกรรมของนักเรียนและครูที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

ขั้นที่ 2 ประเมินการเอาโครงการลงในพื้นที่ (Program Installation) เป็นการประเมิน กิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เพียงใด การประเมิน ในขั้นนี้ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังในขั้นตอนที่ 1 กับสิ่งที่เป็จริง

ขั้นที่ 3 การประเมินกระบวนการในโครงการ (Program Process) เป็นการประเมิน ชั้นตอน วิธีการ ในการดำเนินงานตามโครงการ การประเมินในขั้นนี้มุ่งหาคำตอบว่าโครงการได้บรรลุ วัตถุประสงค์ย่อยที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์สุดท้ายเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ขั้นที่ 4 การประเมินผลผลิตของโครงการ (Program Product) เป็นการประเมินผล ขั้นสุดท้ายที่เกิดจากโครงการ เป็นการประเมินที่มุ่งหาคำตอบที่ว่า โครงการได้บรรลุวัตถุประสงค์ ขั้นสุดท้ายหรือไม่

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย (Cost-Benefit Analysis) เป็นการวิเคราะห์ว่า โครงการดังกล่าวได้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุนมากน้อยเพียงใด ซึ่งการประเมินข้อนี้ อาจจะมีหรือไม่ก็ได้

ทั้ง 5 ขั้นตอนของการประเมินจะมีการเปรียบเทียบระหว่างมาตรฐานกับการปฏิบัติจริงว่า สอดคล้องหรือไม่ ถ้าไม่สอดคล้องหรือมีความแตกต่างมาก ก็จะนำไปสู่การตัดสินใจ ต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการต่อไป
- (2) ดำเนินการขั้นเดิมซ้ำ จนกว่าจะได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน
- (3) ดำเนินการเริ่มต้นในขั้นที่ 1 ใหม่
- (4) สิ้นสุดโครงการ

2.6 รูปแบบการประเมินแบบ (CIPP Model) เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ ซึ่งพออธิบายได้ดังนี้

2.6.1 การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เป็นต้น

2.6.2 การประเมินปัจจัยป้อน เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวอาจจะเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังจำแนกย่อยออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวังทัศนคติ ศักยภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่ และลักษณะกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

2.6.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อจาก การประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการ โครงการที่นำมาโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

2.6.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้แล้ว นำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้ ซึ่งในที่นี้ผู้เขียนจะกล่าวในตอนต่อไป

### 3. มาตรฐานการประเมินโครงการ

มาตรฐานการประเมินแผนงานโครงการและวัตถุประสงค์ของ The Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1981) แห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกำหนดไว้อย่างน้อย 5 ประเด็นใหญ่ และแต่ละประเด็นยังมีประเด็นย่อยและตัวชี้วัดระบุไว้อีก พอสรุปได้ดังนี้

3.1 มาตรฐานการใช้ประโยชน์ทั่วไป (Utility Standards) ที่รวมถึงการจำแนกกลุ่มเป้าหมาย การให้ความเชื่อถือแก่ผู้ประเมิน การเลือก และกำหนดกรอบข้อมูลการประเมิน การแปลความด้วยคุณค่า ความชัดเจนของรายงาน การเผยแพร่ผลการประเมิน การกำหนดห้วงเวลาการประเมิน และผลกระทบของการประเมิน โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดจากการประเมินโครงการ เป็นต้น

3.2 มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) ด้วยกระบวนการในเชิงปฏิบัติ คุณค่าและความน่าเชื่อถือเชิงการเมือง และการคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Cost effectiveness)

3.3 มาตรฐานความถูกต้อง ทั้งพหุติสัย ความเป็นเหตุเป็นผลและขวัญ (Propriety Standards) ได้แก่ การยอมรับผลการประเมินอย่างเป็นทางการ การพิจารณาประเด็นความขัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ การปิดการประเมินอย่างสมบูรณ์ และตรงไปตรงมา สิทธิของการรับรู้ของสาธารณชน ประเด็นสิทธิมนุษยชน การรายงานที่เที่ยงตรง และความรับผิดชอบทางการเงิน

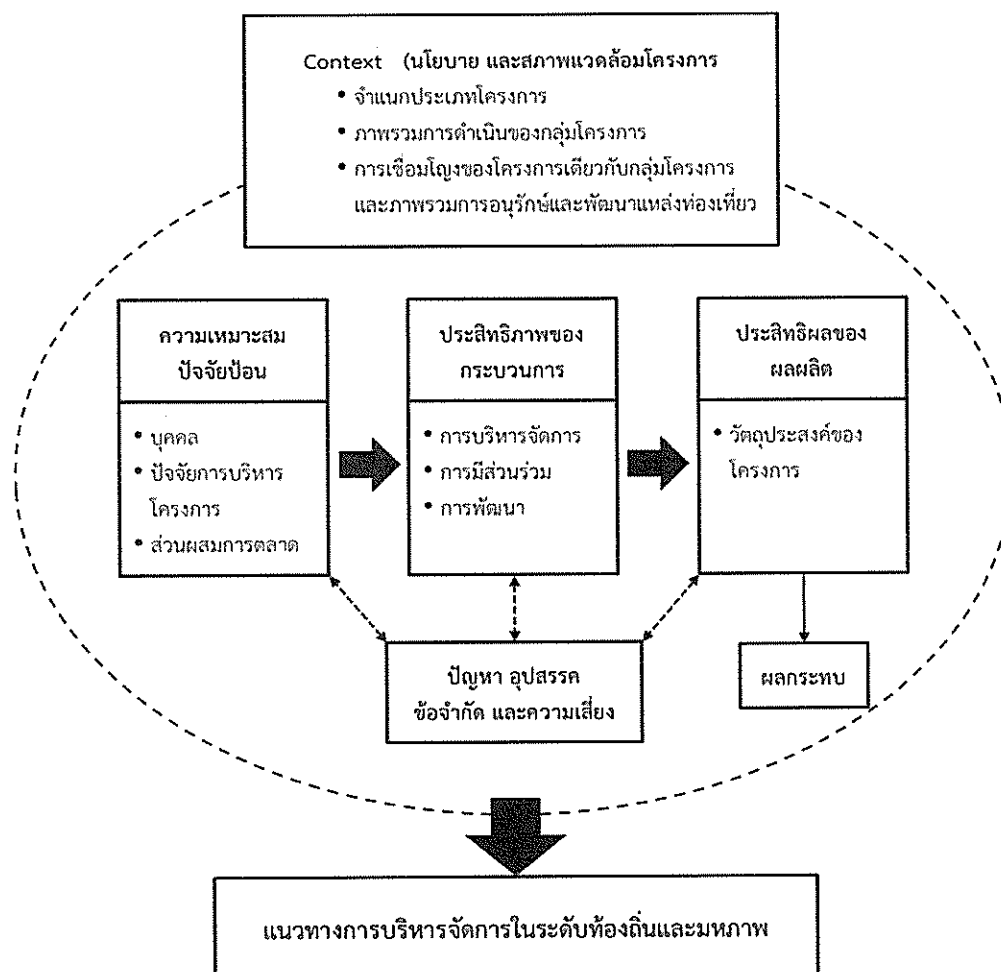
3.3.1 มาตรฐานความเที่ยงตรง (Accuracy Standards) จำแนกเป็นการมีอำนาจ จำแนกวัตถุประสงค์การประเมิน การวิเคราะห์บริบท หรือสภาพแวดล้อมของโครงการ การวิเคราะห์บริบท หรือสภาพแวดล้อมของโครงการ ความสามารถในการอธิบายขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการของโครงการ การชี้แจงถึงแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ การวัดผลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ การควบคุมระบบการจัดเก็บข้อมูลได้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ การสรุปผลอย่างมีเหตุมีผล และการรายงานผลการประเมินที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การประเมิน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนมิได้หมายความว่า จะเอามาตรฐานการประเมินของต่างประเทศ มาใช้ในการประเมินโครงการท่องเที่ยวของประเทศไทย แต่อาจจำเป็นต้องสร้างเกณฑ์การประเมิน และมาตรฐานการประเมินที่ประยุกต์ให้เหมาะสมภายใต้บริบทของสังคมไทยและการท่องเที่ยวไทย

แต่ที่สำคัญคือ คงต้องยึดมั่นกับความคงเส้น คงวา ความเที่ยงตรง ความมีเหตุมีผล การตรวจสอบได้ โปร่งใส ความสร้างสรรค์ และยุติธรรม

#### 4. กรอบแนวคิดในการประเมิน

กรอบแนวคิดเป็นเสมือนได้ส่องทางให้นักประเมินผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประเมินผลโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรม หรือแม้แต่ประเมินนโยบาย โดยพิจารณาจุดเน้น และตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชื่อมโยงต่อกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งกรอบแนวคิดในการประเมินอาจปรับเปลี่ยนได้ตามบริบท และวัตถุประสงค์ที่จะประเมินตัวอย่างหนึ่ง ของการประเมินโครงการ ประเมินผลการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2537 – 2544) ที่ผู้ประเมิน อาจจะประยุกต์รูปแบบการประเมินของ CIPP Model (Stufflebeam, 1971) มาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการประเมิน

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

### ความหมายของการประเมินผล

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2538) กล่าวถึง การประเมินผลว่า หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสดงคำตอบที่ว่าโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้แต่ต้น หรือไม่ระดับใด จัดเป็นการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ ส่วนการมุ่งตอบคำถามที่ว่า การดำเนินงานในโครงการ เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และมีอุปสรรคประการใด จัดเป็นการประเมินกระบวนการ

Suchman (1967 อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) นิยามการประเมินผล ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการศึกษาพิจารณาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา ซึ่งเกิดจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการกำหนดคุณค่า หรือปริมาณของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมิน
2. การกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ
3. รายงานและเสนอในการดำเนินงานต่อไป

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, หน้า 224) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ ทั้งด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

จากการให้ความหมายของนักวิชาการหลายท่านสามารถสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง กระบวนการของการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่ง ที่พยายามจะวัดคุณค่า หรือ ประเมินคุณค่าการปฏิบัติงานของบุคคล ที่ปฏิบัติงานนั้น ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานซึ่งอาจเป็นวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แผนงานหรือเป้าหมายของงาน เพื่อจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม

ทฤษฎีการประเมินที่นำมาเพื่อแสดงถึงการพัฒนาและการเปรียบเทียบ ดังนี้

1. การประเมินผลของ สคริฟเวน (Scriven's Goal-Free Evaluation)

Scriven (n.c. อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) ให้ความหมายของการประเมินว่า ประเมินเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล

และกำหนดเกณฑ์ประกอบในการประเมิน เป้าหมายสำคัญของการประเมินคือ การตัดสินคุณค่าให้กิจกรรมใด ๆ ที่ต้องการจะประเมิน สคริฟเวน ได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นบทบาทของการประเมินงาน กิจกรรม หรือ โครงการใด ๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานนั้น ๆ ผลจากการประเมินดังกล่าวนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น การประเมินประเภทนี้เป็นการประเมินเพื่อปรับปรุง

1.2 ประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นบทบาทของการประเมินเมื่อกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ สิ้นสุดลง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น ๆ รวมทั้งนำเอาความสำเร็จ หรือแนวทางที่ดีไปใช้กับงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ในโอกาสต่อไป การประเมินแบบนี้เป็นการประเมินสรุปรวม นอกจากนี้ สคริฟเวน ยังได้เสนอสิ่งที่ต้องประเมินเป็นส่วนสำคัญอีก 2 ประการ คือ

1.2.1 การประเมินเกณฑ์ภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือใด ๆ ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ เช่น เป้าหมาย โครงสร้าง วิธีการ ตลอดจนทัศนคติของบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการ ความเชื่อถือจากสาธารณะชน และข้อมูลอื่น ๆ ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับโครงการ การประเมินเกณฑ์ภายในจะไม่สนใจถึงผลผลิตหรือผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการของโครงการ

1.2.2 การประเมินความคุ้มค่า (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในส่วนซึ่งเป็นผลที่มี ต่อผู้รับบริการจากการดำเนินโครงการ เช่น ผลที่ได้จากคะแนนสอบ หรือผลการปฏิบัติงานของผู้รับบริการจากการดำเนินโครงการหรือผลกระทบต่อด้านสุขภาพอนามัยของผู้เข้ารับบริการ การประเมินความคุ้มค่าได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับผลของโครงการที่ให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นการตัดสินคุณค่าของโครงการโดยมองเกณฑ์ภายนอก

2. การประเมินของปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (อ้างถึงในพิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) ได้เสนอรูปแบบการประเมินไว้ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 2.1 การกำหนดปัญหาเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย แผนงาน โครงการ
- 2.2 การวางแผนการวิจัยประเมินผลและคัดเลือกรูปแบบการวิจัย
- 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและระหว่างและหรือหลังโครงการเสร็จ
- 2.4 การเปรียบเทียบผลเสนอแนะ

### 3. การประเมินของปาร์เกอร์ (Parker)

การประเมินของปาร์เกอร์ Parker (n.d. อ้างถึงในพิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) มองการประเมินในแง่ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยได้แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 3.1 การปฏิบัติงาน (Job Performance)
- 3.2 การปฏิบัติงานกลุ่ม (Group Performance)
- 3.3 การพอใจของผู้เข้าร่วม (Participant's Satisfaction)
- 3.4 ความรู้ที่ผู้เข้าร่วม ได้รับ (Participant's Knowledge Gained)

โดยทั่วไป การประเมินผลมักจะมุ่งไว้ที่ 2 ประการหลัง คือ ความพอใจและความรู้ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมว่า มีผู้เข้าร่วมกี่คนที่ได้รับการฝึกอบรมแต่ละคนมีปฏิกิริยาอย่างไรต่อโครงการ ได้ความรู้มากน้อยแค่ไหน มากกว่าการประเมินความสามารถในการประยุกต์ความรู้หรือสิ่งที่ได้รับจากโครงการ

### 4. การประเมินผลของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

CIPP Model (Context Input Process Output Model) เสนอโดย Stufflebeam (1971 อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทรักษา, 2550) แห่งมหาวิทยาลัย Ohio State University สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมิน ที่ได้รับความสนใจจากนักประเมินผลเป็นอย่างมากในปัจจุบัน และได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการจำแนกลักษณะข้อมูลที่ต้องการศึกษา การให้ได้มาซึ่งข้อมูลและการเสนอข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมินเพื่อตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ

จากความหมายดังกล่าว สตฟเฟิลบีม มีเจตนาเน้นความสำคัญของการประเมิน 2 ประการ

1. การทำให้เกิดความมั่นใจในคุณค่า
2. การตัดสินใจ ซึ่งหมายความว่า เมื่อผู้บริหารเผชิญหน้ากับปัญหาที่จะต้องตัดสินใจเลือกจากหลาย ๆ ทางเลือก จำเป็นต้องอาศัยการประเมินเข้ามาช่วย เพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดได้ด้วยความมั่นใจว่าไม่ผิดพลาด หรือผิดพลาดน้อยที่สุด แนวคิดของสตฟเฟิลบีม พอสรุปได้ ดังนี้

2.1 การประเมินเป็นการกระทำเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision Making) ดังนั้นจึงควรเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจสั่งการ

2.2 การประเมินมีลักษณะเป็นวงจร เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ดังนั้นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่มีการวางแผน

2.3 การประเมินประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน 3 ขั้นตอน คือ

2.3.1 การกำหนดลักษณะของข้อมูลที่ต้องการศึกษา

2.3.2 การรวบรวมข้อมูล

2.3.3 การจัดกระทำกับข้อมูล

2.4 ขั้นตอนการกำหนดลักษณะข้อมูลที่ต้องการศึกษา และการจัดการกระทำกับข้อมูลนั้นมีส่วนคาบเกี่ยวอยู่ ดังนั้น จึงต้องการการมีส่วนร่วมกับระหว่างผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและผู้ประเมิน ส่วนการรวบรวมข้อมูลนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นภาระของผู้ประเมิน

รูปแบบของการประเมินผลโดย CIPP Model นั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจหาทางเลือกที่เหมาะสม ในการประเมินนั้น มุ่งประเมินจากสิ่งที่ประเมิน 4 ประการด้วยกัน คือ

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation)

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ โครงสร้างเพื่อกำหนดรูปแบบของโครงการ

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการตัดสินใจในการประยุกต์ใช้ เพื่อการควบคุมการดำเนินการของโครงการ และ

4. การประเมินผลผลิต (Out Evaluation) เพื่อช่วยในการตัดสินใจและดูผลสำเร็จของโครงการดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C) การประเมินสถานะแวดล้อมเป็นรูปแบบพื้นฐานของการประเมินโดยทั่ว ๆ ไป เป็นการประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งเหตุผล เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะเน้นในด้านความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการและเงื่อนไขที่เป็นจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังช่วย

ในการวินิจฉัยปัญหา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจการประเมินสถานะแวดล้อมนั้น มีลักษณะเด่น ๆ ที่สำคัญมากมาย จัดเป็นการวิเคราะห์ขนาดใหญ่เป็นตัวกำหนดขอบเขตการประเมิน การบรรยายและการวิเคราะห์สถานะแวดล้อม นอกจากนี้ยังช่วยให้ทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายทำให้ได้มาซึ่งการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์โดยอาศัยการวินิจฉัย และการจัดเรียงลำดับปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของที่ประชุมสถานการณ์

4.1.1 Contingency Mode เป็นการประเมินสถานะแวดล้อม เพื่อหาโอกาสและแรงผลักดันจากภายนอกระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาพัฒนาส่งเสริมโครงการให้ดีขึ้น โดยใช้การสำรวจปัญหาภายในขอบเขตที่กำหนดอย่างกว้าง ๆ เช่น การสำรวจงานวิจัยและงานวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง การประเมินค่านิยมของชุมชน ข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ แนวโน้มของการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น การสำรวจปัญหาเหล่านี้ ทำให้สามารถที่จะคาดคะเนเกี่ยวกับอนาคต ซึ่งจะมีประโยชน์ในการวางแผนโครงการต่อไป คำถามที่ใช้ในการประเมินสถานะแวดล้อม แบบ Contingency Mode เช่น ถ้าต้องการให้กำลังแรงงานสอดคล้องกับความก้าวหน้าเทคโนโลยีแล้ว ควรจะพัฒนาบุคลากรอย่างไร จึงจะตอบสนองความต้องการนั้น

4.1.2 Contingency Mode เป็นการประเมินโดยการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานจริงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประเมินนี้ทำให้ทราบว่า วัตถุประสงค์ใดบ้างที่ไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของวัตถุประสงค์

4.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการจัดหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจความเหมาะสมของแผนงานต่าง ๆ ที่จัดขึ้น โดยต้องดูว่าข้อมูลนั้นจะมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินในด้านต่าง ๆ คือ

4.2.1 ความสามารถของหน่วยงานหรือตัวแทนในการจัดโครงการ

4.2.2 ยุทธวิธีที่ใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

4.2.3 การได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้โครงการดำเนินต่อไปได้ เช่น หน่วยงานที่จะช่วยเหลือ เวลา เงินทุน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินสภาพทางกายภาพของการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้คำตอบที่ว่าโครงการหรือกิจกรรมการดำเนินการ

พัฒนาบุคลากรเป็นอย่างไร มุ่งเน้นการพิจารณาว่าปริมาณหรือประเภทของกิจกรรมที่จัดขึ้นนั้น เป็นไปตามแผนงานหรือตามตารางเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการจัดสรรแหล่งวัสดุ การใช้อุปกรณ์ และมีงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด รวมทั้งความพร้อมของสถานที่จัดกิจกรรมเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ เป็นต้น

ผลที่ได้จากการประเมินปัจจัยเบื้องต้น แสดงให้เห็นถึงความพยายามของโครงการว่ามีมากน้อยเพียงใด มีการใช้ทรัพยากรเหมาะสมหรือไม่ เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลที่จะตัดสินใจได้ว่า ควรตั้งวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติอย่างไร ใช้อัตรากำลังเท่าใด วางแผนและดำเนินการอย่างไร ซึ่งจะแตกต่างจากการประเมินสถานะแวดล้อมในแง่ที่ว่า การประเมินปัจจัยเบื้องต้น เป็นการทำเฉพาะกรณีนั้น ๆ และวิเคราะห์ภายในโครงการเท่านั้น

4.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เมื่อแผนการดำเนินงานได้รับอนุมัติและลงมือดำเนินการแล้ว การประเมินกระบวนการจำเป็นต้องได้รับการเตรียมการ เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับผิดชอบ และผู้ดำเนินการทุกลำดับชั้น การประเมินกระบวนการมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

4.3.1 เพื่อหาและทำนายข้อบกพร่องของกระบวนการ หรือการดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้

4.3.2 เพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับผู้ตัดสินใจในการวางแผน

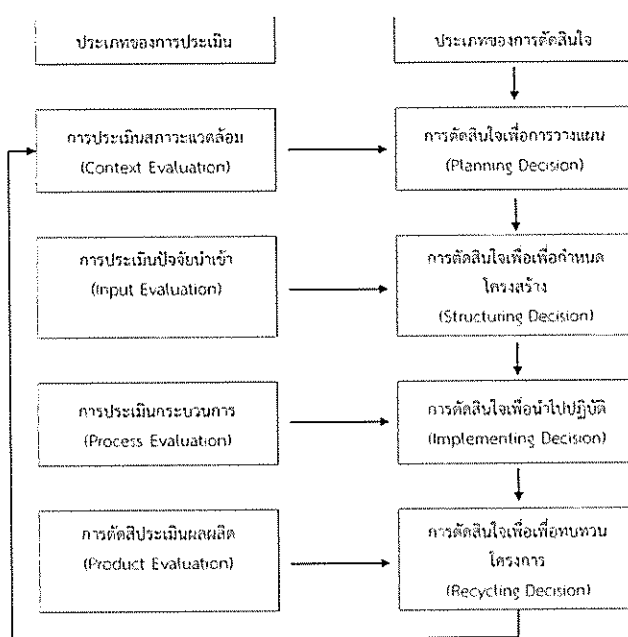
4.3.3 เพื่อเป็นรายงานสะสมถึงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

การประเมินกระบวนการ เป็นการประเมินเกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยนำเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ กิจกรรมที่จัดขึ้นก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมีอุปสรรคใด ๆ เกิดขึ้น เพื่อมุ่งค้นหาสาเหตุเงื่อนไขที่ก่อให้เกิดผลของโครงการ คือ ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญต่อกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดผลตามเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังคงค้นหาผลกระทบหรือผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น โดยไม่คาดหวังมาก่อนด้วย นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสนใจต่อการรับรู้ของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มบุคคลที่ใกล้ชิดกับการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้เพื่อพยายามให้เข้าถึงจุดเด่นและจุดด้อยของการดำเนินโครงการ เพื่อต้องการทราบว่ามีผลที่ได้จากโครงการนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร มากกว่าที่จะทราบเพียงแต่ว่ามีผลอะไรเกิดขึ้นจากโครงการ

เท่านั้น การประเมินกระบวนการจะทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับมาพัฒนาโครงการ และก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนแผนงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อันจะนำไปสู่การขยายผลจากโครงการอีกระดับหนึ่ง

4.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่โครงการกำหนดไว้หรือไม่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดและแปลความหมายของความสำเร็จ ไม่เฉพาะเมื่อสิ้นสุดโครงการเท่านั้น แต่ยังมีความจำเป็นที่ต้องประเมินระหว่างปฏิบัติตามโครงการด้วย การประเมินผลผลิตจะดูว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการนั้นนำไปใช้ได้หรือไม่ เกณฑ์ในการวัดที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมคืออะไร เปรียบเทียบผลที่วัดมาได้ด้วยมาตรฐานสมบูรณ์หรือมาตรฐานสัมพัทธ์ที่กำหนดไว้ก่อน และทำการแปลความหมายถึงเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น โดยอาศัยจากรายงานประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัย และกระบวนการร่วมด้วย

แนวความคิดและเป้าหมายของการประเมินที่สตัฟเฟิลบีมได้เสนอมานั้น ก็เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแต่ละประเภท ดังรูปแบบความสัมพันธ์ต่อไปนี้



ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามโมเดล

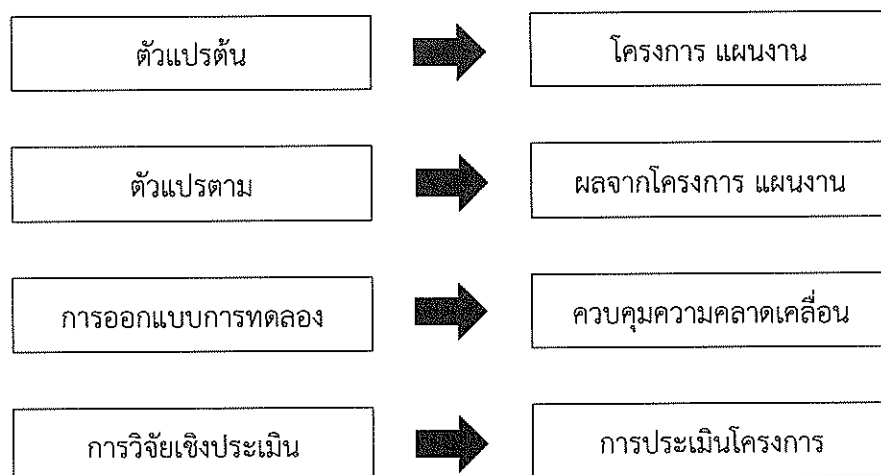
Stufflebeam (Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน พิไลวรรณ อินทร์กษา, 2550)

## 2.2 แนวคิดวิจัยเชิงประเมินผล

วิจัยเชิงประมาณ : ความหมายและลักษณะ

การวิจัยเชิงประมาณ เป็นการประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อการดำเนินงานและตรวจสอบติดตามโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ว่าโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมเหล่านั้นมีความเหมาะสมเป็นไปได้ในการดำเนินงานเพียงไร ดำเนินงานเป็นไปตามกิจกรรมและทรัพยากรที่กำหนดไว้หรือไม่ และผลของการดำเนินงานดังกล่าวนี้ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ มากน้อยเพียงไร รวมทั้งก่อให้เกิดผลกระทบแบบอื่น ๆ ตามมาอีกหรือไม่

ประยุกต์ใช้แนวคิดการวิจัยเชิงทดลองสำหรับตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ



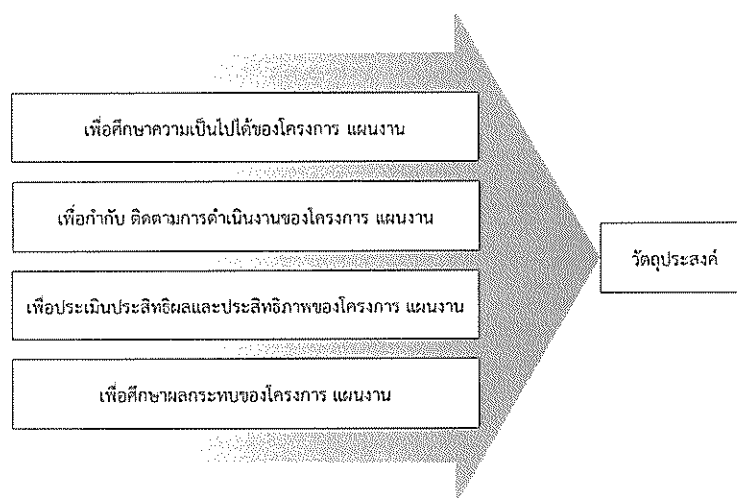
ภาพที่ 6 ประยุกต์ใช้แนวคิดการวิจัยเชิงทดลองสำหรับตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ แผนงาน

วิจัยเชิงประเมิน : วัตถุประสงค์

1. ศึกษาว่าโครงการ แผนงานต่าง ๆ ที่จะจัดขึ้นนั้น มีความเป็นไปได้ที่จะกระทำมากน้อยเพียงไร เมื่อพิจารณาจากบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความต้องการจำเป็นของสังคม กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อื่น ๆ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน

2. ศึกษาว่าเมื่อโครงการ แผนงาน ได้เริ่มดำเนินงานหรือมีการดำเนินงานอยู่นั้น การดำเนินกิจกรรมหรืองานย่อย ๆ สามารถเป็นไปตามกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนและทรัพยากรอื่น ๆ ที่ต้องใช้มากน้อยเพียงใด

3. ศึกษาประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ของโครงการ แผนงานนั้น ๆ



ภาพที่ 7 วัตถุประสงค์การวิจัยเชิงประเมิน

#### เทคนิควิธีการวิจัยเชิงประเมิน

1. การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) อาจใช้แนวคิดการวิเคราะห์อัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนและการลงทุน (BIC Analysis) ทั้งที่คิดเป็นเม็ดเงินได้ชัดเจน (Tangible) และคิดได้ไม่ชัดเจน (Intangible) รวมทั้งทำการศึกษาหรือประเมินความต้องการจำเป็น (need assessment) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ผลจากการศึกษาเหล่านี้จะนำมาใช้เพื่อเป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อการสรุปตัดสินใจว่าโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติหรือไม่ คำนวณค่าต่อการทุ่มเทงบประมาณ ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อดำเนินการเพียงไร และจะได้รับการยอมรับตอบสนองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไร

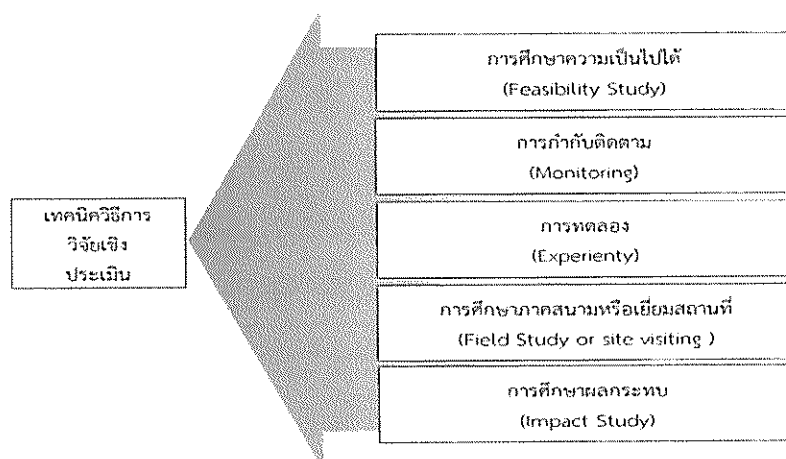
2. การกำกับติดตาม (Monitoring) ใช้เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานของโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมเป็นตามขั้นตอน สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงและใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้องมากน้อยเพียงไร อาจใช้เทคนิคการทบทวนการดำเนินงานโดยพิจารณาจากเวลาที่กำหนดไว้ ได้แก่ เทคนิค CPM (Critical Part Model) เทคนิค PERT (Program Evaluation and review Technique) และใช้

รูปแบบการประเมิน CIPP (Context, Input, Process, interism Products) ซึ่งเทคนิควิธีการเหล่านี้แท้จริงก็คือ การประเมินความก้าวหน้าเป็นระยะ (Formative Evaluation) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงทรัพยากรและกิจกรรมการดำเนินงานของโครงการ แผนงานให้เป็นที่ไปตามที่ได้กำหนดวางแผนไว้นั่นเอง

3. การทดลอง (Experimental) ใช้ศึกษาว่าโครงการ แผนงาน กิจกรรมต่าง ๆ เมื่อนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายแล้ว ก่อให้เกิดผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และการดำเนินงานของโครงการ แผนงานดังกล่าวนี้ใช้ทรัพยากรดำเนินงานอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ โดยโครงการหรือแผนงานจะมีสถานะภาพเป็นเงื่อนไขการทดลอง (Treatment) หรือบางครั้งเรียกว่า Intervension เป็นตัวแปรสาเหตุ (cause variable) และประสิทธิผลหรือผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ แผนงาน ก็คือ ตัวแปรผล หรือตัวแปรตาม (Effect or dependent variable)

4. การศึกษาภาคสนามหรือการเยี่ยมชมสถานที่ (Field study or site visiting) เป็นการศึกษาการดำเนินงานของโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมใด ๆ ที่กำลังดำเนินอยู่กับกลุ่มเป้าหมายหนึ่ง ๆ ในสถานที่แห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้รับข้อมูลจริงจากพื้นที่จากการสัมผัสรับรู้ได้โดยตรงของผู้ประเมินซึ่งเทคนิควิธีการศึกษาภาคสนาม หรือการเยี่ยมชมสถานที่นี้จัดเป็นเทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นั่นเอง ทั้งนี้มักจะใช้การสังเกต (Observation) และการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การศึกษาผลกระทบ (Impact Study) เป็นการศึกษาว่าการดำเนินโครงการ แผนงาน กิจกรรมนั้น ๆ ก่อให้เกิดผลอื่น ๆ สืบเนื่องตามมานอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลอื่น ๆ ที่กล่าวนี้ก็คือผลกระทบซึ่งอาจเกิดขึ้น ในลักษณะเป็นผลกระทบหรือทางอ้อมและผลกระทบทางบวกหรือทางลบ



ภาพที่ 8 เทคนิควิธีการวิจัยเชิงประเมิน

### ขั้นตอนการวิจัยเชิงประเมิน

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการหรือแผนงานให้ชัดเจน
2. ระบุมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์สำหรับเปรียบเทียบตัดสินคุณค่าความสำเร็จของโครงการ แผนงาน
3. วางแผนออกแบบการวิจัยเชิงประเมิน
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล
6. แปลผล สรุปการวิเคราะห์และเขียนรายงาน
7. เสนอแนะการใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยเชิงประเมิน



ภาพที่ 9 ขั้นตอนการวิจัยเชิงประเมิน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา

ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อ้างถึงใน (กาญจนา สันติพัฒนาชื้อ และคณะ 2541 : 22) กล่าวถึงการพัฒนามนุษย์ในแนวคิดเกี่ยวกับมโนทัศน์ ที่ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (The concept development centered on man) คือ พัฒนาการต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ผลประโยชน์ของการพัฒนาจะต้องเป็นมนุษย์ เมื่อมนุษย์ตระหนัก ถึงความต้องการถึงความจำเป็นของมนุษย์ มนุษย์จะเป็นผู้กำหนดความมุ่งหมายของการพัฒนาโดยอาศัยความต้องการของตนเป็นเครื่องนำทาง และมนุษย์จะเป็นผู้จัดการองค์ประกอบของการพัฒนาให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตนตั้งขึ้น เช่น การสร้างสถาบันทางสังคม การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของระบบต่าง ๆ ถึงแม้กิจกรรมนั้น เป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการพัฒนา แต่มนุษย์จะพัฒนาอย่าง โดดเดี่ยวไม่ได้ มนุษย์จะต้องพัฒนา ในสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์ ดังนั้น กระบวนการพัฒนามนุษย์โดยยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลางจึงเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบ โดยต้องพิจารณาทุกส่วนขององค์ประกอบในการพัฒนาและทุกด้านของชีวิตซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมของมนุษย์

### ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) โดยมีนักวิชาหลายท่านให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

เพสและคณะ (pace et al., 1991 : 3 อ้างถึงใน เด่นดวง คำตรง 2544 : 19) ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กร โดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนา จะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติและด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการ เพื่อไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น

มัลลี เวชชาชีวะ (2524 : 16) ได้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่ามีความหมายครอบคลุมถึงโครงการและกระบวนการเพิ่มฝีมือและความรู้ของคน ทั้งคุณภาพและ

ปริมาณตั้งแต่การศึกษาพื้นฐานไปจนถึงมัธยมและการฝึกอบรมอาชีพ การฝึกอบรมในการทำงานจนถึงโครงการฟื้นฟูสุขภาพ สวัสดิการและอื่น ๆ

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2527 : 93) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ทำให้คนมีความสมบูรณ์ทั้งกำลังกาย กำลังความคิดมีขีดความสามารถสูงขึ้นในทุก ๆ ด้าน อันจะยังมีประโยชน์ต่อทั้งตนเอง ครอบครัว สังคมและประเทศชาติ โดยเป้าหมายแท้จริงของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ที่การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่พัฒนาแล้วให้ไปปฏิบัติงานหรือภารกิจเพื่อการพัฒนาประเทศ

เจมส์ (James, 1970 : 4 อ้างถึงใน เด่นดวง คำตรง 2544 : 20) ได้สรุปแนวคิดสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไว้ ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรโดยทั่ว ๆ ไป จะเกิดผลมาจากประสบการณ์จากการทำงาน
2. เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการพัฒนามีอยู่ด้วยกันสามประการ คือ การกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การกำหนดสิทธิอำนาจกับความรับผิดชอบในการจัดการต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและต้องป้อนข้อมูลให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รู้ด้วยตัวของเขาเองว่าเขาปฏิบัติงานได้ดีมากน้อยแค่ไหน
3. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ พนักงานในองค์กรปรารถนาที่จะควบคุมพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานด้วยตัวของเขาเอง ให้มีความใกล้เคียง หรือเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้นำไปสู่การพัฒนา
4. กิจกรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาจะต้องมุ่งเน้นอยู่ที่งานบุคคลเป็นสำคัญ
5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้มนุษย์ในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้
6. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการพัฒนานั้น สอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของเขา ถ้าไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนาจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย
7. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มที่ จึงจะทำให้การพัฒนาสัมฤทธิ์ผล

แนคเลอร์ (nadler, 1980 : 4-5 อ้างถึงใน เค่นดวง คำตรง 2544 : 18) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่จะนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของแนคเลอร์ มิได้หมายถึงเฉพาะการฝึกอบรมเท่านั้น ยังหมายถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเฉพาะเจาะจงและได้รับการออกแบบที่จะนำไปสู่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยมทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่และทำประโยชน์แก่สังคมได้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว การศึกษา หมายถึง กิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ปัจจุบัน (Leonard Nadler. 1979 : 60.)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และความชำนาญ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย (Ibid : 40)

การพัฒนา หมายถึง การให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม และการเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษา แนะนำสองงาน หรือโดยวิธีอื่นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและต่อองค์การ ขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ ความต้องการทางสังคมและอาจเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กัน

ยิ่งความนั้นอัลเดอร์เฟอร์ (alderfer) ค้นพบว่า ลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกัน ในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสวงหาความยกย่องนับถือซึ่งเป็นความต้องการความก้าวหน้าเจริญเติบโต ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม ซึ่งเป็นความต้องการการอยู่รอด เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรรัฐ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช การบริหารบุคคลภาครัฐ (2546 : 23) สำหรับการพัฒนาภาครัฐ ข้าราชการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของรัฐบาลในการบริหารราชการและการพัฒนาประเทศ ซึ่งภารกิจสำคัญดังกล่าว จะไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าปราศจากข้าราชการที่ดีมีความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลทุกรัฐบาลจึงถือเป็นนโยบายสำคัญในอันที่จะต้องหาทางส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติที่ถูกต้องในการทำงานของข้าราชการด้วย

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ หมายถึง กระบวนการวางแผนและดำเนินการให้ข้าราชการหรือพนักงานอื่นของรัฐ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยทัศนคติและสำนึกที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้งานของทางราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยในขณะเดียวกันตัวข้าราชการก็จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะก้าวหน้าขึ้นไปด้วย

ความสำคัญ การพัฒนาบุคคลในภาครัฐถือเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ นอกจากเหตุผลดังกล่าวเบื้องต้นแล้ว สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคคลในภาครัฐอีกหลายด้าน ได้แก่

1. พัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด รวมทั้งวิธีการและแนวทางปฏิบัติมากมาย ประกอบการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้
2. การพัฒนาบุคลากรหรือข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในโครงสร้างและระบบงานของทางราชการและวิธีการทำงานอย่างแท้จริง เพื่อสนองความจำเป็นในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ประชาชนและปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศ
3. พัฒนาความรู้ ความชำนาญของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์สมัยใหม่ เป็นต้น
4. ชีวิตการทำงานของข้าราชการย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การทำงาน หรือมีการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในกรณีเช่นนี้หากมีการนำเอาวิธีการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคคลวิธี

ใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมนำมาช่วยก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเร็วกว่าการให้เรียนรู้งานในหน้าที่ใหม่เอง

5. สภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับรายได้ของข้าราชการซึ่งได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ข้าราชการได้รับอยู่ในอัตราค่อนข้างต่ำ ไม่สัมพันธ์กับสถานะการครองชีพในปัจจุบันก็ทำให้เกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์หลายประการเช่นกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการการไม่เสียสละอุทิศเวลาให้กับราชการ เป็นต้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาจิตใจของข้าราชการให้มีคุณธรรม จริยธรรม ทศนคติและจิตสำนึกที่ถูกต้องในการปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบุคคลภาครัฐ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การบริหารงานบุคคลภาครัฐ (2546 : 25 อ้างอิงจาก Edward M.Harwell.Person 1975 : 96) ความว่าวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาบุคคลในราชการก็คือ การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจเห็นได้จากการปฏิบัติตน ผลงานหรือบรรยากาศและวิธีการทำงานตามที่เปลี่ยนไป เช่น ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรมากขึ้น การปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น หรือลดค่าใช้จ่าย ความขัดแย้งในการปฏิบัติงานน้อยลงหรือหมดสิ้นไป มีการริเริ่มคิดค้นเทคนิควิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ได้ผล ปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (Behavioral change) จึงเป็นวัตถุประสงค์หลักและเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาบุคคล

เทคนิค และวิธีการพัฒนาบุคคลภาครัฐ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การบริการงานบุคคลภาครัฐ (2546 : 26-27)

ก.การพัฒนาบุคคลโดยการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะสามารถทำเป็นโครงการที่ชัดเจน มีกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้แน่นอน สามารถดำเนินการได้กับผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากในครั้งเดียวกัน สำหรับการฝึกอบรม (training methods) ที่ใช้กันทั่วไปพอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ สองกลุ่ม คือ

1) การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน (on-the job training) การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาได้เรียนรู้เทคนิควิธีการทำงาน ได้รับ

ความชำนาญจากการฝึกหรือทดลองปฏิบัติงาน รวมทั้งการถ่ายทอดแนวความคิด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการทำงานพร้อม ๆ ไปด้วยการปฏิบัติงานจริง ซึ่งอันที่จริงการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเป็นวิธีที่ใช้กันมากกว่าวิธีอื่น แต่ส่วนใหญ่มิได้ทำกันอย่างเป็นระบบและมีลักษณะเป็นวิธีการทดลองปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกอบรมอย่างจริงจัง ในทางปฏิบัติจึงมิได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ได้ผลอย่างแท้จริง (Lbid. P.303.) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานมักนิยมใช้กันอยู่ 2 วิธี คือ

1.1) การสอนแนะ (coaching) ส่วนใหญ่จะใช้ในการพัฒนาบุคคลที่เพิ่งเข้ารับราชการหรือดำรงตำแหน่งใหม่ไม่นาน และมักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต้น ๆ โดยมีเป้าหมายให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นผู้คอยดูแล แนะนำ ช่วยเหลือ ให้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง อาจเป็นการสอนแนะแบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มเล็ก ๆ ก็ได้ ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุดวิธีหนึ่ง ทั้งนี้เพราะจากผลการค้นคว้าวิจัยพบว่า ผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถจดจำสิ่งที่ตนเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานด้วยตนเองถึงร้อยละ 75 ในขณะที่จะจดจำจากการฟังคำบรรยายได้เพียงร้อยละ 10 ถึง 15 และจดจำจากการที่ตนมีส่วนร่วมในการประชุมอภิปรายเพียงร้อยละ 30 ถึง 50 เท่านั้น (Calvin P.Otto and Rollin O. Glaser. 1970 : 367)

1.2) การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ (job rotation) การพัฒนาบุคคลอีกวิธีการหนึ่ง คือ การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นครั้งคราว ซึ่งวิธีการนี้จะก่อให้เกิดการตื่นตัว ความกระตือรือร้น และภาวะจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้งานในตำแหน่งใหม่ ๆ ให้สามารถทำงานได้ดี โดยไม่มีอุปสรรคและเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคคลโดยวิธีการย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การงานนี้ เหมาะสมสำหรับที่จะใช้ในการพัฒนานักบริหารหรือผู้ดำรงตำแหน่งสูง ในส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่าตำแหน่งในระดับต้น ๆ (Stahl.Op. cit : 299)

2) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน (off – the job training) การฝึกอบรมนอกสภาพการทำงาน หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาต้องหยุดการทำงานปกติของตนเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรหรือโครงการที่กำหนดขึ้น โดยเป็นการเข้ารับการอบรมในสถานที่ของหน่วยงานนั่นเอง หรือถูกส่งไปเข้ารับการอบรมนอกสถานที่หน่วยงานหรืออบรมอยู่ที่บ้านก็ได้ ซึ่งวิธีการอบรมนอกสภาพการทำงานที่ใช้กันมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน เช่น

2.1) การฝึกอบรมในห้องหรือการฝึกอบรมในชั้นเรียน (classroom methods) เป็นวิธีที่มีประโยชน์และได้ผลมากเพราะผู้รับการฝึกอบรมจะมีโอกาสเรียนรู้ในแง่ปรัชญา แนวความคิด ทักษะ ทฤษฎี และวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน การฝึกอบรมในห้องยังอาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสมได้หลายวิธี เช่น

2.1.1) การบรรยาย (lecture) คือ การเชิญผู้สอนหรือวิทยากรมาบรรยายให้ผู้รับการอบรมฟังเป็นวิธีการที่พบเห็นได้บ่อยที่สุดในการจัดการอบรม ประโยชน์ของการบรรยายคือสามารถครอบคลุมเนื้อหาหรือเรื่องราว และรับจำนวนผู้ฟังได้จำนวนมากทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการสอน วิธีการบรรยายมักเป็นการสื่อข้อความทางเดียว (One-way communication) บทบาทอยู่ที่ผู้บรรยายมากที่สุดที่จะต้องมีศิลปะและการถ่ายทอดความรู้ทางวาจาที่ดีพอ เพื่อมิให้สร้างความเบื่อหน่ายแก่ผู้ฟังได้

2.1.2) การสัมมนา (seminar) คือ การร่วมกันศึกษาวิเคราะห์เรื่องที่กำหนดขึ้นเป็นหัวข้อของการสัมมนา โดยอาจเกี่ยวข้องกับการสำรวจปัญหา การหาทางแก้ไข ปัญหา การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานหรือการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตของเรื่องที่จะร่วมกันพิจารณาในการสัมมนาในทางปฏิบัติมักจะมีผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากรเป็นผู้ให้ความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำเป็นเพื่อประกอบการสัมมนา โดยผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการคิด อภิปราย หาข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจได้จากการประชุมหรือการอภิปรายกลุ่มย่อยหรือการสัมมนาร่วมกันทั้งหมดและสรุปเพื่อเสนอรายงานผลการสัมมนาต่อไป

2.1.3) การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) เป็นการอภิปรายโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนประมาณ 3 – 5 คน ในหัวข้อที่กำหนดโดยมีวิทยากรหรือพิธีกรอีก 1 คน เป็นผู้ดำเนินรายการ คณะผู้อภิปรายแต่ละคนจะเป็นผู้ให้ความรู้ ประสบการณ์ ข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็นของตนแก่ผู้ฟัง และภายหลังการอภิปรายจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่มีการอภิปราย ประโยชน์ของการอภิปรายเป็นคณะอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้เรียนรู้แนวคิด ประสบการณ์ที่มีค่าและน่าสนใจของผู้อภิปรายแต่ละคนมากกว่าการเรียนรู้ทางทฤษฎีหรือหลักวิชาการ

2.1.4) การประชุมปฏิบัติการ (workshop) เป็นวิธีการฝึกอบรม โดยผู้เข้าประชุมปฏิบัติการซึ่งตามปกติจะมีประมาณ 10 – 25 คน มีความสนใจหรือมีปัญหาคล้าย ๆ กัน

มาร่วมกันศึกษาวิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาหรือร่วมกันทดลองหาวิธีปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน โดยผู้ดำเนินการจะต้องจัดเตรียมโครงการ วิทยากร ข้อมูล รวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมและผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2.2) การฝึกอบรมทางไกล (distance training) เป็นวิธีการฝึกอบรมสมัยใหม่ ที่ผู้รับการฝึกอบรมไม่ต้องเข้ารับการบรรยายในชั้นเรียน แต่อาจรับการฝึกอบรมอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานของตนผ่านสื่อการฝึกอบรมบางอย่างผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น วิธีการเช่นนี้อาจต้องใช้ระยะเวลาและต้องวัดผลการอบรมซึ่งเป็นวิธีที่ประหยัด สามารถครอบคลุมพื้นที่และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นจำนวนมากทั่วประเทศ และเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ห่างไกลเดินทางไม่สะดวกได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายของตนเองและของทางราชการ

#### ข. การพัฒนาบุคคล โดยวิธีอื่น

การพัฒนาบุคคล โดยวิธีอื่นนอกเหนือจากการฝึกอบรมอาจทำได้หลายแบบ ทั้งแบบใช้ระยะเวลาสั้น ๆ และใช้ระยะเวลานานหลายปี เช่น

การดูงาน (study visit) การดูงาน หมายถึง การจัดให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมหน่วยงานและวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจเป็นส่วนราชการหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชน วัตถุประสงค์สำคัญของการดูงานก็เพื่อให้ผู้ได้รับการพัฒนาเกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการทำงานของหน่วยงานที่ตนไปดูงานด้วยตาของตนเอง และยังมีโอกาสสอบถามหรือแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และข้อคิดเห็นอันอาจนำมาใช้ปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของตน รวมทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานของตนและหน่วยงานที่ไปเยี่ยมชมต่อไปในอนาคตอีกด้วย

การศึกษาต่อ (further education) การศึกษาต่อ หมายถึง การจัดส่งข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานไปรับการศึกษายังสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้นหรือสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการปฏิบัติและพัฒนางานให้ดีขึ้นด้วยให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับทุนการศึกษาต่อ ไม่ว่าจะ เป็นในประเทศหรือ

ต่างประเทศก็คือ ประโยชน์ที่ทางราชการหรือหน่วยงานนั้นจะได้รับภายหลังจากการที่ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นสำเร็จการศึกษาและกลับมาปฏิบัติหน้าที่

#### ค.การพัฒนาตนเองสนับสนุน

การพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลย หากผู้รับการพัฒนาไม่ให้ความสนใจและมองไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาอย่างแท้จริง ผู้ที่สนใจพัฒนาตนเองต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ โดยในขณะเดียวกันต้องเป็นผู้รู้จักใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงจะประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง การพัฒนาบุคคลจะประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง หากผู้รับการพัฒนามีความสนใจใฝ่พัฒนาและพยายามพัฒนาบุคคลสำหรับการพัฒนาตนเองอาจทำได้หลายวิธี เช่น

1. หมั่นศึกษา ค้นคว้าหาความรู้จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ โดย
  2. ผ่านสื่อทางวิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์หรือหนังสือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นต้น
- ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ทิศทาง แผนงาน โครงการของงานในหน่วยงานที่ต้องนำมาประกอบการปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การอย่างถูกต้องภายใน
3. อย่าทำงานบนความคิดเห็นของตนเองคนเดียว แต่ใฝ่หาความรู้ความเข้าใจด้วยการและเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีประสบการณ์
  4. ควรติดตามการเคลื่อนไหวของข่าวคราวทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และสถานการณ์สำคัญ ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
  5. อาจสมัครเข้ารับการศึกษารูปแบบในหลักสูตรที่จะเป็นประโยชน์กับงานหรือเพิ่มความสามารถสำหรับตนโดยไม่เสียเวลาทำงานประจำ

#### 2.4 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐ : Learn Government

แต่เดิมนั้นรัฐจะให้ความสำคัญกับผลผลิต หรืองานบริการที่มีให้กับประชาชนมากกว่า ผลลัพธ์ ซึ่งก็คือความพึงพอใจของประชาชนซึ่งต่างกับในภาคเอกชนที่จะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันภาครัฐให้หันมาให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของประชาชน

มากขึ้น โดยปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการมี พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นเอง

ดังนั้น ส่วนราชการจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการประเมินและวิเคราะห์กระบวนการให้บริการเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง โดยหัวใจสำคัญคือการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงงานนั้น ๆ เนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากจะส่งผลดีกับตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ทั้งในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว และได้ผลงานที่มีคุณภาพ

นอกจากนี้ผู้บริหารเองก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วย เนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และในบางครั้งอาจจะต้องอาศัยอำนาจหรือคำสั่งของผู้บริหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพในอดีตนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นที่เรื่องของ คน (Operator) โดยการทำให้แต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วยการมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นงาน ๆ โดยให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างเพื่อให้แต่ละคนได้ทุ่มเทและใช้เวลาทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามการมอบหมายให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างนี้จะเกิดปัญหาในเวลาสำหรับผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ไม่อยู่ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำงานแทนกันได้เพราะแต่ละคนก็จะรู้ตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบอยู่เท่านั้น

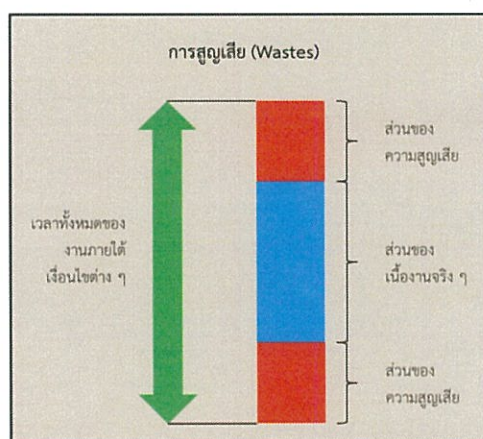
ในปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับ กระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวมและปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่คืออยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการทำงาน เช่น TQM, 6Sigma และในอนาคต แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และตัวองค์กรซึ่งหมายถึงทุก ๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและการพัฒนาบุคลากร และจะเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำและผู้พัฒนาในองค์กรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐได้ คือ แนวคิดของ Learn Government หรือแนวคิดที่จะ

ปรับปรุงและพัฒนาาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสีย ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชนเพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน

ทั้งนี้ แนวคิดของ Learn Government นั้น จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญเท่านั้น ได้แก่

1. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข
2. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความ เป็นปัจเจกบุคคล

สำหรับ “ความสูญเสีย” (Wastes) ตามแนวคิดของ Learn Government ก็คือ “กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน)” ซึ่งในทุกการทำงานนั้นก็จะมีความสูญเสียสอดแทรกอยู่กับเนื้อหางานจริง ๆ เสมอ ดังนั้นระยะเวลาทั้งหมดที่เราใช้ในการทำงานจึงมีทั้งส่วนที่ใช้ไปกับเนื้อหาจริง ๆ และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 10 การสูญเสีย (Wastes)

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Learn Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้อหาจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้อหาเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื้อหามากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้อหาเพิ่มขึ้นในเวลาที่สั้นลง

ความสูญเสีย (Wastes) ที่มักจะเกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกเป็น 8 ประการ โดยมีอยู่ 7 ประการที่เป็นเรื่องที่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับปรุงได้ โดยการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ได้แก่

1. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรองาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรองานซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็นและด้วยความไม่จำเป็น

3. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและทำให้ต้องนำกลับมาทำใหม่

4. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก ดังนั้นจึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรกเพื่อจะได้ไม่ต้องนำกลับมาทำใหม่

5. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory)

6. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่

7. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานที่มากเกินไป (Over producing) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากนั้น ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งจะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงานให้เกิดความสมดุล

สำหรับการลดความสูญเสียในการทำงานนั้นก็ถือ การลดขั้นตอนที่เป็นความสูญเสียลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่เป็นเนื้องานจริง ๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็จะส่งผลไปถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นเอง

ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้น สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยีและไม่ใช้เทคโนโลยี

- การลดความสูญเสียโดยใช้เทคโนโลยี จากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Government ทำให้เราสามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการทำงานลงได้ และยังเป็น การส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการ

ปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมายที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการ Privatization

- Self Service หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นข้อมูลหรือใช้บริการของภาครัฐผ่านระบบ Internet

- การลดความสูญเสียโดยไม่ใช้เทคโนโลยี ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น

- การวิเคราะห์กระบวนการงาน (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการและแผนภูมิกระบวนการงาน (Process chart) เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเสียเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการงานนั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการงานว่า เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นความสูญเสีย

- การลดเวลาน้ำงาน (Single Minute Exchange of Die) โดยการสังเกตกระบวนการเดิมและแบ่งประเภทกิจกรรมออกเป็น กิจกรรมภายใน (Internal activity) หรือกิจกรรมที่ทำ ณ ขณะที่ประชาชนมาติดต่อและกิจกรรมภายนอก (External activity) หรือกิจกรรมที่ทำเมื่อไหร่ก็ได้ และพยายามเปลี่ยนกิจกรรมภายในให้เป็นกิจกรรมภายนอก รวมไปถึงการลดเวลากิจกรรมภายในและภายนอกลง เช่น การเตรียมข้อมูลและสอบถามประวัติของคนไข้ พร้อมสอบถามอาการเบื้องต้นในระหว่างที่รอพบแพทย์เพื่อบันทึกข้อมูลไว้ล่วงหน้าก่อน และเมื่อถึงเวลาพบแพทย์ก็จะสามารถใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยได้นาน โดยไม่ต้องเสียเวลา

- การป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าความผิดพลาดในการทำงาน โดยการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำและการแก้ไขความผิดพลาดที่ต้นเหตุ เพื่อให้ปัญหาหมดไปอย่างถาวร โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การใช้ Pokayoke (Mistake - proofing) เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากความหลงลืม การเข้าใจคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจผิดการขาดประสบการณ์ และความไม่รู้ โดยที่ผู้งานปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องมีความรู้หรือหีความสนใจมาก ก็ไม่ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เช่น การออกแบบซิมการ์ดให้มีมุมด้านหนึ่งเป็นมุมตัด เพื่อป้องกันการใส่ซิมการ์ดผิดด้าน หรือการใส่ใบแจ้งค่าบริการในซองหน้าต่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดจากการนำใบแจ้งค่าบริการของลูกค้ารายหนึ่งไปใส่ในซองจดหมายที่จำหน่ายซองถึงลูกค้าอีกรายหนึ่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ การป้องกันแก้ไขปัญหาค่าความผิดพลาดยังสามารถทำได้โดยการบริหารงานด้วยสายตา (Visual Management) โดยใช้หลักของการควบคุมการบริหารงานโดยใช้สิ่งที่ตามองเห็น

เป็นตัวกลางในการกระตุ้นสั่งการและดำเนินการ เช่น การใช้ Condo ของร้าน MK Suki เพื่อให้ทราบว่าจะอาหารมาส่งครบตามจำนวนที่สั่งหรือไม่ หรือการทำงานของ BOI ในการใช้แฟ้มใส่งานที่แบ่งเป็นสีตามวันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเรื่องใดเป็นเรื่องค้างและควรดำเนินการก่อน เป็นต้น

สำหรับความสูญเสียประการที่ 8 นั้น คือ ความสูญเสียที่เกิดจากพฤติกรรมและอุปนิสัยที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ซึ่งได้แก่ การไม่แสดงความคิดเห็น การเกรงใจ และการวางเฉยที่เกิดขึ้นในการทำงาน อย่างไรก็ตามเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ซึ่งเป็นเรื่องทีละเอียดอ่อนและควบคุมได้ยาก จึงไม่ควรไปยุ่งกับความสูญเสียนี้ และหัน ไปให้ความสำคัญกับการลดความสูญเสียทั้ง 7 ประการที่กล่าวมาแล้วแทน

## 2.5 ทฤษฎีการพัฒนางานองค์กร

ความหมายของการพัฒนางานองค์กร

การพัฒนางานองค์กรได้มีนักวิชาการให้ความหมาย และแนวทางไว้มากมาย ดังนี้

ชัยเสถียร พรหมศรี (2551 : 118) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนางานองค์กร หมายถึง วิธีการอย่างเป็นระบบต่อการปรับปรุงขององค์กรที่ประยุกต์ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และการวิจัยมาใช้ เพื่อเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีและความมีประสิทธิภาพของคนและองค์กร

ณัฐนันท์ เขจรนันท์ (2551 : 265-269) ได้สรุปว่า การพัฒนางานองค์กร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยที่มีการวางแผนล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ อาทิ กำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงและศึกษาผลกระทบและวิธีแก้ไขเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา

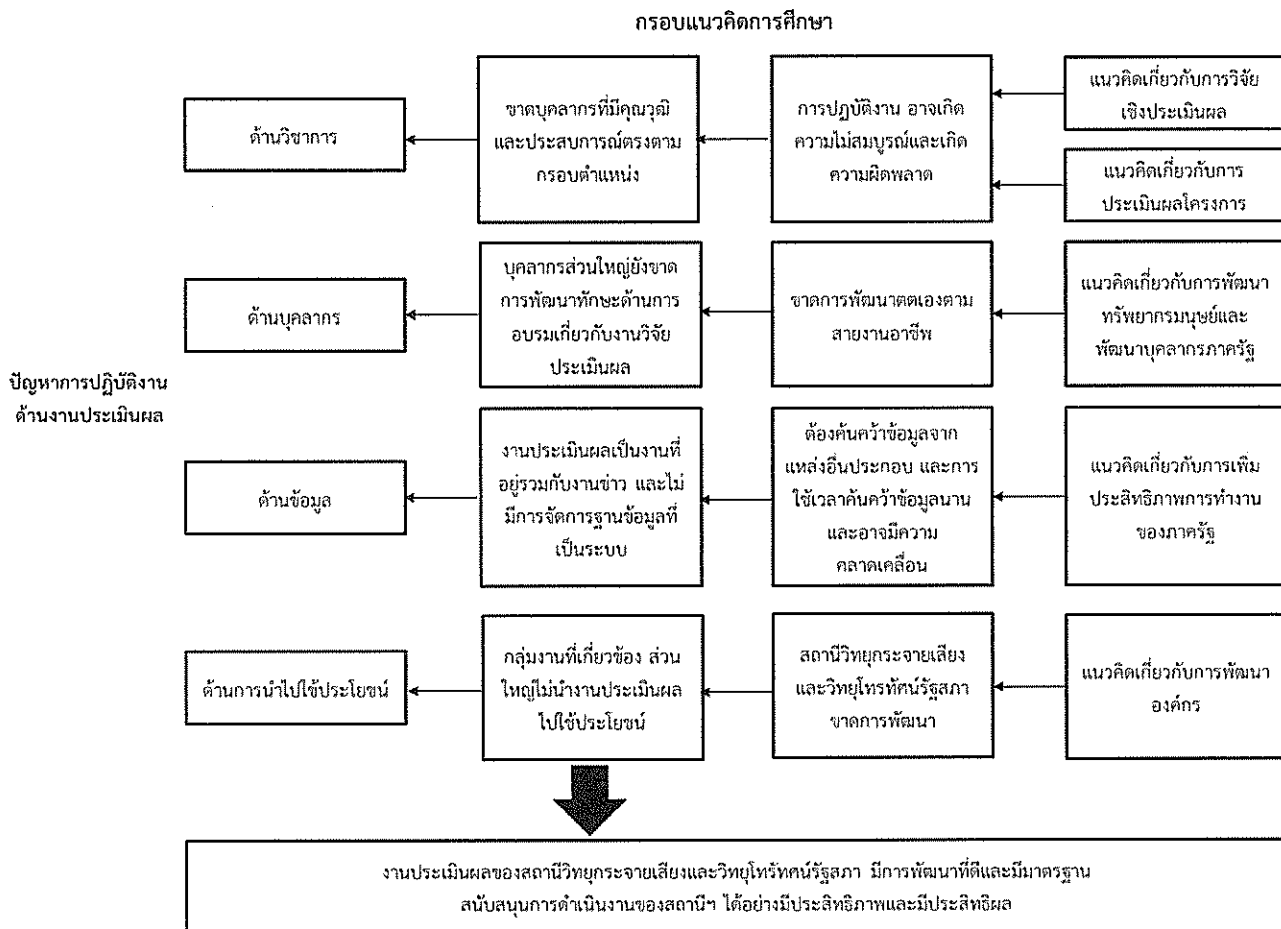
Owen (1987, อ้างถึงใน สมาน อัสวภูมิ, 2551 : 194-195) ได้เสนอแนวคิดไว้ในหนังสือของเขา มีใจความว่า การพัฒนางานองค์กรในแต่ละเขตพื้นที่บริการทางการศึกษา (School District) หมายถึง ความพยายามซึ่งเกิดอย่างเป็นระบบ สมเหตุสมผลและมีแผนรองรับเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง โดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งในส่วนที่เป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นทางการ กระบวนการดำเนินงาน ปทัสถานสังคมหรือ โครงสร้างองค์กรด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์

จุดหมายของการพัฒนาองค์กร คือ การยกระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละคนและปรับปรุงพันธกิจและการปฏิบัติงานขององค์กร และมีแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรนั้น ประกอบด้วย 9 ประการ ดังนี้

1. จุดหมายของการพัฒนาองค์กร
2. ระบบในการปรับเปลี่ยนองค์กร
3. วิธีการเชิงระบบ
4. ใช้วิธีการทางการศึกษา
5. เรียนรู้จากประสบการณ์
6. เกะติดกับประเด็นปัญหาสำคัญจริง ๆ
7. มีแผนยุทธศาสตร์
8. มีหน่วยประสานการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)
9. ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 436) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาองค์กร (Organization Development) เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนยุทธศาสตร์ และใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นการพัฒนาระบบโดยส่วนรวม ทั้งองค์กร เริ่มจากระดับผู้บริหารสู่ระดับล่างทั้งองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ในขณะที่ สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2550 : 478) ได้ให้แนวคิดของความหมายในทางปฏิบัติ จริง ๆ ว่า การพัฒนาองค์กรโดยทั่วไปมักจะหมายความถึงการฝึกอบรมในหลาย ๆ รูปแบบ หรือการพยายามเข้าแทรกแซงองค์กรในลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีมุ่งประสงค์ที่จะปรับปรุงองค์กร หรือสมาชิกองค์กรและในภาพรวมการพัฒนาองค์กรก็จะเป็นไปตามชื่อนั้นก็คือ ให้ความสำคัญที่การเจริญเติบโตและการพัฒนาการขององค์กรโดยทั้งมวลสายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร (2549 : 49) ได้ร่วมกันสรุปความหมายของการพัฒนาองค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าและจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่มบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เข้าช่วย ในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งเพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร



ภาพที่ 11 กรอบแนวคิดการศึกษา

### บทที่ 3

## สภาพทั่วไปของการปฏิบัติงานและสภาพปัญหา

### ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พุทธศักราช 2540 มีส่วนสำคัญทำให้องค์กรหน่วยงานต่าง ๆ ต้องเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร แก่สาธารณชนมากขึ้น พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบ เพื่อความโปร่งใส และความชัดเจนอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาและสอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักการถ่วงดุลตรวจสอบได้ หลักการกระจายอำนาจ ทำให้ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นงานที่เสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่าง หน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

รัฐสภา เป็นหนึ่งในสถาบันหลักของประเทศ ที่มีบทบาทภารกิจสำคัญด้านนิติบัญญัติ การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบเรื่องสำคัญ และการถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง การให้ความเห็นชอบและพิจารณาเลือกบุคคลให้ดำรงตำแหน่งในองค์กรต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งจากบทบาทภารกิจของรัฐสภาจึงมีความจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ให้ข่าวสารข้อมูลด้านการเมืองการปกครอง กระบวนการนิติบัญญัติ การดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่จึงต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ผู้บริหาร และ นโยบายของประธานสภาฯ รองประธานสภาฯ ที่กำกับดูแล เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ดังกล่าว

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ในฐานะที่เป็นสื่อนิติบัญญัติ เป็นหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามประกาศ ก.ร. “การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545” โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สาระความรู้ ข่าวสารการเมืองการปกครอง

ในระบบประชาธิปไตย กระบวนการด้านนิติบัญญัติ และกิจกรรมของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผ่านทางรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐสภากับประชาชน

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

#### 1. อำนาจหน้าที่

ตามประกาศ ก.ร. เรื่องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเลขานุการของคณะกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

2) ดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สาระความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กระบวนการทางด้านนิติบัญญัติ และกิจกรรมของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาและสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกรัฐสภากับประชาชน

3) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของรัฐสภา เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐสภากับประชาชน

4) ดำเนินการถ่ายทอดการประชุมรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา คณะกรรมาธิการ และการสัมมนาของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ทั้งในและนอกสถานที่ทั่วประเทศ

5) วิเคราะห์และประเมินผลการรับฟังรับชม รายการวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และรายการโทรทัศน์ เพื่อนำมาปรับปรุงรายการให้มีประสิทธิภาพ

6) ศึกษา วิเคราะห์ หรือจัดให้มีการวิจัยเพื่อสร้างสรรค์รูปแบบของรายการวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และรายการโทรทัศน์ และรายงานผลวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ

7) เป็นศูนย์ข่าวรัฐสภาและศูนย์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในการเผยแพร่ข่าวสารของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นสื่อกลางในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองการปกครองของประชาชน

8) จัดเตรียมข้อมูล และผลิตรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการโทรทัศน์ทั้งรายการสด การถ่ายทอดเสียงนอกสถานที่ และบันทึกเทป

9) จัดรูปแบบรายการ จัดผังรายการ สคริปต์รายการ สปอต และประสานงานตรวจสอบความพร้อมในการผลิตรายการ

10) ตรวจสอบรายการและดำเนินรายการวิทยุกระจายเสียงและรายการโทรทัศน์ และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

11) พัฒนาสถานีและเครือข่ายสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา

12) จัดหาข่าว ประกาศข่าว และประกาศรายการ

13) ดำเนินการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงทางเทคนิค อุปกรณ์เครื่องส่งกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ห้องส่งกระจายเสียงและห้องบันทึกรายการโทรทัศน์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

14) กำกับ ควบคุมและดูแลห้องส่งกระจายเสียง ห้องบันทึกรายการ และควบคุมเวลาการออกอากาศ

15) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 2. วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรด้านสื่อสารมวลชน ที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีความศรัทธาและภาคภูมิใจในความ เป็นสื่อชนิดบัญญัติของรัฐสภา”

## 3. พันธกิจ (Mission)

1) ถ่ายทอดการประชุมสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา การประชุมร่วมกันของรัฐสภาและการสัมมนาคณะกรรมการ โดยการเผยแพร่ผ่านสื่อของสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

2) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสาระความรู้ด้านการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย ด้วยความเป็นกลางผ่านรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

3) พัฒนาเครือข่ายสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา และสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

4) พัฒนาช่องทางการรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

5) ศึกษา วิเคราะห์และประเมินผลการรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนารายการ

#### 4. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

1) ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร และสาระความรู้ด้านนิติบัญญัติอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

2) ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านสื่อของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

3) ประชาชนมีความเชื่อถือต่อภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

4) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เป็นสื่อนิติบัญญัติที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

5) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

6) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีระบบการวางแผนและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางาน

#### 5. ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue)

1) การพัฒนาการเผยแพร่ความรู้ด้านนิติบัญญัติที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

2) การพัฒนาเครือข่ายและช่องทางการเผยแพร่

3) การสร้างภาพลักษณ์และพัฒนาองค์กร

4) การประเมินผล

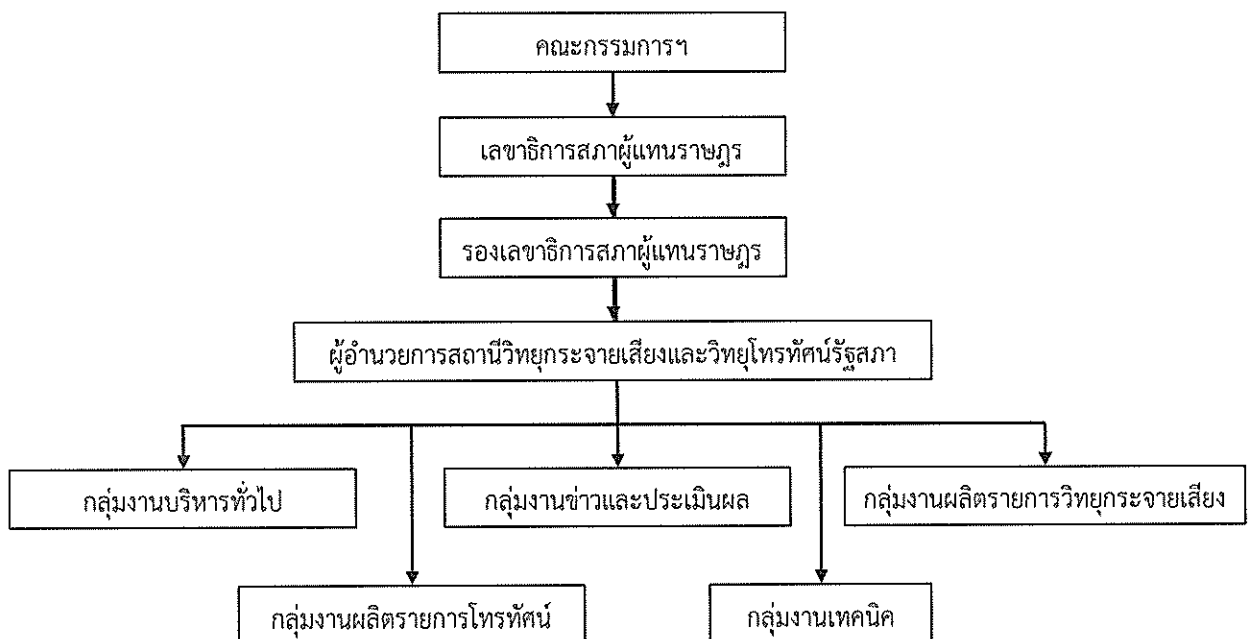
#### 6. กลยุทธ์ (Strategic)

1) พัฒนาการผลิตรายการวิทยุและรายการโทรทัศน์รัฐสภา ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

- 2) ขยายเครือข่ายสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 3) สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายวิทยุและโทรทัศน์
- 4) เพิ่มช่องทางการส่งกระจายเสียง และแพร่ภาพออกอากาศของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 5) พัฒนาการประชาสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 6) พัฒนาทรัพยากรบุคลากรและสถานที่
- 7) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
- 8) สร้างระบบการวางแผนและประเมินผล

#### 7. โครงสร้างการบริหารงานสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภามีการดำเนินงานตามโครงสร้างของการบริหารมีสายบังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยมีคณะกรรมการดำเนินการดำเนินนโยบายสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา กำกับและควบคุมดำเนินนโยบายและมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการบริหารงาน



## 8. การแบ่งส่วนราชการภายใน

ส่วนราชการภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2) กลุ่มงานข่าวและประเมินผล
- 3) กลุ่มงานผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง
- 4) กลุ่มงานผลิตรายการ โทรทัศน์
- 5) กลุ่มงานเทคนิค

## 9. กลุ่มงานข่าวและประเมินผล

### 9.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ผลิตข่าว เพื่อออกอากาศทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา
- ดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานและการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และข่าวสารความเคลื่อนไหวทางการเมือง
- ศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- ศึกษา วิเคราะห์และประเมินผล โครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- ดำเนินการวิจัยประเมินผลที่มีเนื้อหาหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาและสร้างสรรค์รายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

### 9.2 อัตรากำลัง

กลุ่มงานข่าวและประเมินผล เป็นกลุ่มงานในสังกัดของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งตาม โครงสร้างอัตรากำลังของกลุ่มงาน ประกอบด้วย รายละเอียดแสดงดังตารางที่

ลำดับที่	ชื่อตำแหน่ง	จำนวน (ตำแหน่ง)
1	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานข่าวและประเมินผล (นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ)	1
2	นักประชาสัมพันธ์เชี่ยวชาญ	2
3	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ	4
4	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ	3
5	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ	1
6	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเมินผล (พนักงานราชการ)	2
7	ผู้สื่อข่าว (พนักงานจ้างเหมาบริการ)	2
8	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส	1

ตารางที่ 1 โครงสร้างอัตรากำลังกลุ่มงานข่าวและประเมินผล

\* อัตรากำลัง ณ วันที่ 30 กันยายน 2558

10. การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

การปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยหลักจะเป็นการปฏิบัติงานใน 3 ด้าน คือ

- 1) การวิจัยประเมินผลการรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 2) การวิจัยประเมินผล โครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา
- 3) การวิจัยประเมินผลที่มีเนื้อหาหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาและสร้างสรรค์รายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

ประกอบกับงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งเมื่อใดที่บุคลากรของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบด้านงานประเมินผลแล้ว

ผู้ปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานตามลักษณะงานด้านประเมินผลทั้ง 3 ด้าน โดยมีกระบวนการและวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

### 1. กำหนดปัญหาที่จะดำเนินการวิจัย

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานประเมินผล ภายหลังจากที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานวิจัยประเมินผลเกี่ยวกับรายการวิทยุ/รายการโทรทัศน์, งานครงการ/กิจกรรมหรืองานประเมินผล เพื่อการพัฒนาของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาจะต้องเริ่มต้นจากการกำหนดปัญหาที่จะดำเนินการศึกษาหรือวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากในการวิจัยและในการเลือกปัญหาวิจัย ต้องพิจารณาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถของผู้วิจัย รวมถึงแหล่งความรู้ที่จะเป็นส่วนเสริมให้งานวิจัยประเมินผลสำเร็จ ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่างการรวบรวมข้อมูล งบประมาณและเวลาที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมีข้อควรพิจารณาสำหรับการเลือกปัญหา คือ

- ต้องเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ
- สามารถแก้ปัญหาคด้วยวิธีการที่มีเหตุผล
- ข้อมูลเที่ยงตรงและเชื่อถือสนับสนุน
- เป็นปัญหาที่แสดงถึงการริเริ่ม ซึ่งการกำหนดปัญหาดังกล่าวจะเป็นกรอบ

ในการช่วยชี้แนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์

- เป็นกรอบการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย
- เป็นการกำหนดตัวแปร ช่วยกำหนดรูปแบบและวิธีการดำเนินการวิจัย

### 2. การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย (Statement of research)

เมื่อผู้ปฏิบัติงานหรือผู้วิจัยตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำการวิจัยประเมินผลแล้ว ผู้วิจัยต้องกำหนดข้อความที่เป็นปัญหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้ชัดเจน การกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นการค้นหาคำตอบที่ต้องการจากงานวิจัย

### 3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย)

โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

- มุ่งแสวงหาพื้นฐานทางทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ
- มุ่งแสวงหาสถานภาพทางกรวิจัย (อะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ใคร อย่างไร)

- มุ่งวางแนวทางการวิจัยที่เหมาะสม (กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย/ศึกษา)

โดยจะศึกษาจากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบเอกสาร การทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีประโยชน์เพื่อทำให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ไม่เคยทราบมาก่อน ทำให้ได้เรียนรู้การแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นแนวทางแก้ปัญหาที่อาจพบเจอ รวมถึงการช่วยให้นักวิจัยมองเห็นว่า การวิจัยของงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยอื่น ๆ อย่างไร ช่วงนี้ให้ผู้วิจัยมีความคิดใหม่ ๆ และวิธีการใหม่ ๆ ในการทำวิจัย และกำหนดกรอบแนวคิด สมมติฐานและนิยามศัพท์

#### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework)

เป็นขั้นตอนการกำหนดแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนั้น ๆ โดยมีที่มาจากการทบทวนเอกสารวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาเขียนเป็นแผนภาพเชื่อมโยงเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย ซึ่งประโยชน์ของกรอบแนวคิดการวิจัย คือการช่วยชี้ให้เห็นทิศทางของการวิจัย ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตลอดจนบอกแนวทางการออกแบบการวิจัย แนวทางการเลือกใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลและกรอบการแปลผลและอภิปรายผลการวิจัย

#### 5. คำนิยามศัพท์

การกำหนดคำนิยามศัพท์ เป็นการให้คำนิยามเชิงปฏิบัติการกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ทุกตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนั้น ๆ ความหมายที่ให้จะเป็นความหมายเชิงปฏิบัติการเป็นคำจำกัดความที่ให้ไว้เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกันกับผู้วิจัย การให้ความหมายต้องทำอย่างระมัดระวัง ไม่ให้คำทับกับแนวคิดทฤษฎี และมีความหมายที่แน่นอนชัดเจน ซึ่งการให้คำนิยามศัพท์มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคงที่ของตัวแปรที่ศึกษา ตลอดระยะเวลาของการวิจัยและเพื่อไปสู่การสร้างเครื่องมือวัดและวิธีการวัดตัวแปรต้นนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

#### 6. การกำหนดแบบวิจัย

งานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลมีลักษณะของแบบการวิจัย 3 แบบ คือ แบบการวิจัยเชิงสำรวจ แบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และแบบการวิจัยเชิงประเมิน

### 6.1 แบบการวิจัยเชิงสำรวจ

ส่วนใหญ่งานประเมินผลที่กลุ่มงานข่าวและประเมินผลดำเนินการจะเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเป็นส่วนใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำในส่วนของ การรับฟังและรับชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และการวิจัยประเมินโครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและ วิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยเป็นรูปแบบการวิจัยแบบสำรวจเชิงบรรยาย ทั้งนี้การออกแบบการวิจัยเชิงสำรวจมีสิ่งสำคัญ คือ การออกแบบการเลือกตัวอย่าง การออกแบบการวัดค่าตัวแปร และการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล

### 6.2 แบบการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluation Research)

สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาดำเนินการจัด โครงการและกิจกรรมที่สนับสนุนภารกิจของสถานีฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและ ประชาสัมพันธ์รายการของสถานีฯ ให้ประชาชนได้รู้จักอย่างกว้างขวาง รวมถึงโครงการพัฒนา บุคลากรและโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการของสถานีฯ ก็เป็นสิ่งที่ดำเนินการเชิงรุกมาอย่างต่อเนื่อง เช่นกัน โดยมีส่วนของงานประเมินผลมีบทบาทสำคัญในการจัดทำ การวิจัยประเมิน โครงการ/กิจกรรมดังกล่าว เพื่อรับทราบถึงผลการดำเนินงาน โครงการ ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งจะ ทำการประเมินผลหลังสิ้นสุดโครงการ มีกระบวนการและการทำวิจัยเชิงประเมินดังนี้

ขั้นที่ 1 เลือกโครงการและตั้งหัวข้อวิจัย/ศึกษา

ขั้นที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 3 กำหนดปัญหา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการประเมิน

ขั้นที่ 4 ออกแบบวิจัย วางแผนวิจัยประเมิน

ขั้นที่ 5 เก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ขั้นที่ 7 การเสนอรายงานวิจัยเชิงประเมินผล

การนำทฤษฎีมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงประเมินผลโครงการนั้น ทฤษฎี ที่นิยมนำมาใช้มากที่สุดสำหรับงานวิจัยเชิงประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล คือ ทฤษฎี

CIPP Model ของ Stufflebeam

C = Contexts บริบทได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ปัญหาของพื้นที่ ความต้องการและความพร้อมของประชาชน

I = Input คือ โครงการนั้นคือ เมื่อประเมินบริบทว่ามีความพร้อมและต้องการแล้วจึงนำโครงการสู่ชุมชน แล้วจึงประเมิน โครงการนั้นว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เป้าหมายเป็นอย่างไร

P = Process คือกระบวนการในการดำเนินงานตามโครงการที่กำหนดไว้ นั่นคือ นักวิจัยเชิงประเมินให้ทำการประเมินในหัวข้อต่อไปนี้ หลักการ/การวางแผน, กิจกรรมและวิธีการ, ขั้นตอนการดำเนินงาน, การร่วมมือ, วัสดุอุปกรณ์, งบประมาณ

P = Product คือผลผลิต อาทิ จำนวนคน, เป้าหมายที่กำหนดไว้, ผลที่ได้รับ, มีนวัตกรรมใหม่ ๆ

O = Outcome คือ ผลลัพธ์ที่ตามมาจากโครงการนั้น อาทิ ความพึงพอใจ, ความคุ้มค่า, การขยายเครือข่าย, ผลประโยชน์ที่ตามมาในภายหลัง ซึ่งอาจมีทั้งผลบวกและผลลบ

#### 7. กำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลใช้การเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง อาทิ ผู้ฟังและผู้ชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา และประชาชนทั่วไปที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นนี้ เหมาะสมที่จะใช้กับสถิติบรรยาย อย่างเช่นงานประเมินผลของสถานีฯ

#### 8. การสร้างเครื่องมือวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

งานประเมินผลของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งสามารถวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด และวัดได้ครอบคลุมพฤติกรรมลักษณะที่ต้องการ การกำหนดความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะต้องกำหนดนิยามตามทฤษฎีและแปลเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อหาตัวชี้วัด และ

ความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งจะเป็นการวัดซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งจะให้ค่าเหมือนเดิมหรือใกล้เคียงกัน โดยการหาค่าความเชื่อมั่นของงานประเมินผลของสถานีฯ จะใช้วิธีการสอบซ้ำ

#### 9. การรวบรวมข้อมูล (แหล่งปฐมภูมิ, แหล่งทุติยภูมิ)

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องทราบว่าในการทำการวิจัยนั้น สามารถจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด หรือสุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการสุ่มตัวอย่างนั้นก็ต้องทราบว่าต้องสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการใดที่จะให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร ข้อมูลที่ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมนั้นมาจากไหน ปฐมภูมิ (Primary Source) ทุติยภูมิ (Secondary Source)

#### ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลสถิติซึ่งเก็บรวบรวมมาก่อนแล้ว เพื่อจุดมุ่งหมายอื่นซึ่งอาจจะเอามาใช้ประกอบการวิจัยได้ หรือหมายถึงข้อมูลที่ได้พิมพ์มาแล้ว เพื่อจุดมุ่งหมายอื่นไม่ใช่เพื่อจุดมุ่งหมายในการศึกษาปัจจุบัน

#### ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลเบื้องต้นซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่ได้จากคำถามในการวิจัย วิธีการในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะเกี่ยวข้องกับคำถามต่อไปนี้

- 1) ควรรวบรวมโดยการสังเกตหรือการออกแบบสอบถาม
- 2) ควรจะมีวิธีการสังเกตอย่างไร
- 3) การสำรวจด้วยตัวเองหรือใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์
- 4) คำถามควรมีการบริหารโดยบุคคล โทรศัพท์ หรือใช้จดหมาย

#### 10. การวิเคราะห์ข้อมูลการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Design)

งานประเมินผลของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภามีการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data) โดยเป็นการจำแนกข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นระบบหมวดหมู่แล้วใช้ค่าสถิติช่วยในการสรุปลักษณะของข้อมูลนั้น ๆ ตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา ในกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณจะแตกต่างกับการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยการจำแนกชนิดและการเปรียบเทียบลักษณะข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกันของปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีช่วยในการสร้างข้อสรุปนั้น การเลือกใช้สถิติจะพิจารณาจาก

1) วัตถุประสงค์การวิจัย (เพื่อการบรรยาย, เพื่อเปรียบเทียบ, เพื่อหาความสัมพันธ์, เพื่อสร้างตัวแบบ)

2) หน่วยการวิเคราะห์ (เอกบุคคล, แบบกลุ่ม)

3) ระดับการวัดค่าตัวแปร (ระดับกลุ่ม, ระดับอันดับ, ระดับวง, ระดับอัตราส่วน)

4) การเลือกตัวอย่าง (ใช้การสุ่ม, ไม่มีการสุ่ม)

ดังนั้นเทคนิคการวิเคราะห์และแปรผลขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ งานประเมินผลของสถานศึกษา ใช้วิธีการทางสถิติเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ในรูปแบบสถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งหมายเพื่อการบรรยายข้อมูลตัวอย่างหรือประชากร โดยไม่อ้างอิงไปถึงประชากรใดสามารถเลือกใช้สถิติบรรยายโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง (Mean) และการวัดการกระจาย (S.D.)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิควิธีการที่เรียกว่า การจำแนกกลุ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ

11. การวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นได้มีการวางแผนก่อนโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยว่า ในแต่ละวัตถุประสงค์ของการวิจัยจะทำการวิเคราะห์อย่างไร ควรจะจัดกระทำข้อมูลอย่างไร และใช้ค่าสถิติใดช่วยในการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์นั้น

12. การนำเสนอผล (การเสนอรายงานการวิจัย)

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัตถุประสงค์การวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ข้อตกลงเบื้องต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี แนวคิด และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด

สมมุติฐานการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (เสนอตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐาน)

## บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผล

ข้อเสนอแนะ (ต่อหน่วยงาน เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป)

## บทที่ 4

### แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

แนวทางการพัฒนางานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภานั้น ผู้จัดทำในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานประเมินผล ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการประเมินผล กลยุทธ์พัฒนาระบบงานประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา พ.ศ. 2557 – 2560 โดยการศึกษาจากเอกสารวิชาการเกี่ยวกับการวิจัยเชิงประเมินผล การประเมินผล โครงการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนานุเคราะห์ภาครัฐ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐ และการพัฒนาองค์กรซึ่งมีแนวทางการพัฒนาประเมินผลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ดังนี้

1. ด้านวิชาการ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ขาดคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านงานวิจัยเชิงประเมินผลและงานประเมินผลโครงการ รวมทั้งทักษะและประสบการณ์ในการขั้นตอนและกระบวนการทำงานด้านงานประเมินผล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ดังกล่าวไม่มีรายใดที่สำเร็จการศึกษาหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นแนวทางการพัฒนางานประเมินผลในการปฏิบัติงานด้านวิชาการจึงต้องนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงประเมินและแนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านประเมินผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ โดยจะต้องประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงประเมินเพื่อการดำเนินงานและตรวจสอบติดตามโครงการ แผนงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

และการประเมินผลรายงานสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภานั้นมีความเหมาะสม เป็นไปได้ในการดำเนินงานเพียงไร ดำเนินงานเป็นไปตามกิจกรรม/งานและทรัพยากรที่กำหนดไว้หรือไม่ และผลของการดำเนินงานดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ฟังและผู้ชมของสถานีฯ หรือไม่ มากน้อยเพียงไร รวมทั้งก่อให้เกิดผลกระทบอื่น ๆ ตามมาอีกหรือไม่

ทั้งนี้การดำเนินงานต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและท้าทาย รวมถึงกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติด้านงานประเมินผลเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และจำเป็นต้องมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย มีการพัฒนาที่ยากขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปก็คือ การดำเนินงานด้านประเมินผลของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจากการดำเนินงาน คือ ผู้ฟังและผู้ชมรายการของสถานีฯ นั้น ล้วนมีวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่กลุ่มเป้าหมายในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้การประเมินผลของสถานีฯ ก็จะทำให้ลักษณะของโครงการประเมินผลรายการ การประเมินโครงการหรือกิจกรรม ตลอดจนแผนงานต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าโครงการ กิจกรรม แผนงานเหล่านี้ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร จึงจำเป็นต้องมีการวิจัยเชิงประเมิน เพื่อหาคำตอบว่าผลจากการดำเนินงานโครงการประเมินผลรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา การประเมินผลโครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาเป็นไปในระดับและมีลักษณะอย่างไร ด้วยเหตุนี้การวิจัยเชิงประเมินจึงมีความสำคัญในแง่ของวิธีการที่จะทำให้ได้มาซึ่งคำตอบดังกล่าว

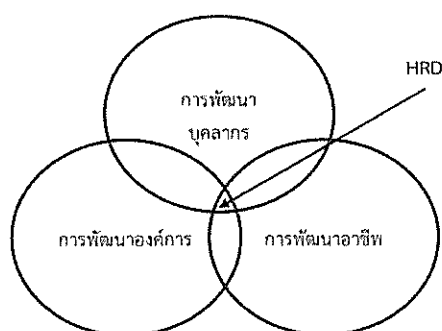
#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและประสบการณ์ด้านวิชาการที่เกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านงานประเมินผลมากยิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2. ทำให้การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นระบบ ชัดเจน และถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลที่มีมาตรฐาน จนเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล มีการพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลให้เป็นที่ยอมรับและยอมรับของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐ และสภาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาส่วนใหญ่ขาดการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ด้านงานประเมินผล โดยเฉพาะการอบรมหลักสูตรงานวิจัยประเมินผลหรือเทคนิคเกี่ยวกับงานประเมินผล โครงการ ดังนั้นบุคลากรดังกล่าวจึงขาดทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล ซึ่งหากปฏิบัติงานไปเป็นระยะเวลายาวนาน อาจทำให้งานที่ปฏิบัติไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความเหมาะสมและทันสมัยต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานก็ขาดการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีสมรรถนะและทักษะตรงตามสายงานอาชีพ ดังนั้นแนวทางการพัฒนางานประเมินผลด้านบุคลากร จึงต้องนำแนวคิดหรือหลักการเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของสถานีฯ พัฒนาสมรรถนะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานปัจจุบันและอนาคตได้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร งานประเมินผล และองค์กร



ภาพที่ 12 แสดงพันธกิจของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ควรกำหนดเป้าหมายให้บุคลากรมีจิตสำนึก ต่อส่วนรวมในการปฏิบัติงาน มีภาวะผู้นำตอบสนองทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง รอบรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในและภายนอกองค์กร ที่สำคัญต้องพัฒนาบุคลากรด้านงานประเมินผลให้เป็นผู้มีสมรรถนะและความสามารถก้าวไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่ตรงความรู้ (Knowledge Worker) และปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติการทำงานในเชิงบูรณาการ โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพราะงานประเมินผลเป็นงานที่มีลักษณะและมีการบูรณาการดำเนินงานเชิงวิชาการ ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการกำหนดกรอบแนวทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะและตอบสนองต่อเป้าประสงค์ การดำเนินงานประเมินผลได้อย่างมีคุณภาพและให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรภายใต้วิสัยทัศน์และค่านิยมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ด้านบุคลากร ช่วยให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล กลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะตรงกับตำแหน่ง มีการพัฒนาขีดความสามารถสมรรถนะบุคลากรเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างมืออาชีพ โดยสรุปคือเป็นการทำให้บุคลากรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และได้พัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจในงานมีความก้าวหน้า และสามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ
2. ด้านกระบวนการ ทำให้การปฏิบัติงานด้านงานประมวลผลรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ อาทิ การลดขั้นตอนการปรับปรุงและสร้างกระบวนการใหม่ รวมถึงทำให้กระบวนการทำงานชัดเจน และรักษามาตรฐานระยะเวลา ตลอดจนมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการที่เป็นปัจจุบัน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเผยแพร่ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน
3. ด้านองค์กร ช่วยพัฒนาองค์กร โดยเป็นงานที่สนับสนุนให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านการผลิตรายการและการบริหาร

มีการพัฒนาเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและสามารถขยายงานออกไปได้ด้วยดี และเป็นผลให้บุคลากรที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตรงแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้บริหารวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ ในที่นี้คือผู้ฟังและผู้ชมรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

3. ด้านข้อมูล การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภานั้น ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ประสบความสำเร็จอย่างดีแล้ว นอกจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ จำเป็นต้องมีฐานข้อมูล (Database) ที่ดีมีมาตรฐาน ถูกต้องทันสมัย และสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพราะปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจกับระบบฐานข้อมูลมาก เนื่องจากระบบฐานข้อมูลมีประโยชน์ในเรื่องการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเป็นการรักษาความถูกต้องของข้อมูล ได้อย่างดี นอกจากนั้นฐานข้อมูลยังมีความสำคัญในด้านความมีประสิทธิภาพ การสอบถามข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และลดข้อมูล ที่ขัดแย้ง

ดังนั้น แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ด้านข้อมูลจึงต้องนำแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้งานประเมินผลมีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายการดำเนินงานและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การที่บุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลจะสามารถนำองค์ความรู้ด้านงานประเมินผลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือหลักการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา หลังจากนั้นควรมีการวางแผนและออกแบบการจัดทำฐานข้อมูลโดยพิจารณาจากภารกิจตามอำนาจหน้าที่ว่าควรมีข้อมูลครอบคลุมด้านบริการอย่างไรบ้าง อาทิ ข้อมูลด้านวิจัยข้อมูลด้านประเมินผล โครงการ ข้อมูลด้านวิชาการและองค์ความรู้ ข้อมูลสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับรายการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เป็นต้น และเมื่อกำหนดกลุ่มการจัดเก็บข้อมูลหลักแล้ว

ต้องพิจารณาคัดเลือกข้อมูลต่าง ๆ จำนวนมากที่มีอยู่ ซึ่งต้องเลือกจัดเก็บข้อมูลที่มีประโยชน์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล โดยนำข้อมูลจัดเก็บอย่างเป็นระบบตามหมวดหมู่ข้อมูลที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ฐานข้อมูลงานประเมินผลต้องเป็นระบบฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นมา เพื่อให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องทันสมัยที่สำคัญต้องมีข้อมูลที่เพียงพอสามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. งานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลมีฐานข้อมูลที่จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบงานต่าง ๆ ร่วมกันได้ โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล มีความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาได้อย่างเต็มศักยภาพ

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งเมื่อรู้และเข้าใจในเรื่องงานประเมินผลแล้ว ฐานข้อมูลสารสนเทศจะช่วยในเรื่องการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และทันเวลากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. ด้านการนำไปใช้ งานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยส่วนใหญ่ทั้งในสายงานประเมินผลรายการ และงานประเมินผลโครงการสถานีฯ แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ เห็นว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานประเมินผลจะต้องมีบทบาทสำคัญโดยตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ และควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลที่เป็นรูปธรรมชัดเจนว่าต้องนำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการดำเนินงานและการพัฒนาของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยต้องชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่เป็นประโยชน์ของการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเชิญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มงานต่าง ๆ

ที่ใช้ประโยชน์จากงานประเมินผลเข้ามาร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการสนับสนุนการดำเนินงาน ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

การดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จนั้น เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กรภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องแผนงาน บุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ซึ่งต้องมีการพัฒนาองค์กรให้เกิดความมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการพัฒนาองค์กร คือให้ความสำคัญต่องาน บุคลากร และความก้าวหน้า ขององค์กรควบคู่กันไป เน้นความร่วมมือและกระบวนการมีส่วนร่วมต่อกันในงาน ดังนั้นแนวทางการพัฒนางานประเมินผล ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ต้องนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพัฒนาองค์กร มาประยุกต์ใช้ตามแนวทาง ดังนี้

การพัฒนาองค์กร เป็นความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานหรือการปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอด เมื่อต้องประสบกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง โดยเบื้องต้นต้องทำความเข้าใจของหลักการพัฒนาองค์กร เพื่อที่จะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้งานได้จริง จึงเห็นควรนำเทคนิคการพัฒนาองค์กร ด้านผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมาประยุกต์ใช้กับแนวทางการพัฒนางานประเมินผล ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ เพราะงานประเมินผลเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากจะต้องการให้มีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยกำหนดแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. สำรวจพันธกิจของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เพื่อวิเคราะห์หาผลผลิตและบริการที่สำคัญของแต่ละพันธกิจ และนำมากำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละผลผลิตและบริการซึ่งผลผลิตและบริการ โดยหลักของสถานีฯ ก็คือการให้บริการด้านการรับฟังและรับชมรายการของสถานีฯ ที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายในส่วนภูมิภาคทั้ง 77 จังหวัด ด้วยการผลิตรายการเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านนิติบัญญัติที่มีคุณภาพสู่สาธารณชน ส่วนกลุ่มผู้รับบริการนั้นจะเป็นกลุ่มผู้ฟังและผู้ชมรายการและประชาชนทั่วไป ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นสมาชิกรัฐสภา ซึ่งปัจจุบันก็คือ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติและสมาชิกสภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ

2. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยผู้รับบริการแบ่งเป็นผู้ฟังและผู้ชมรายการ และประชาชนทั่วไป สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็คือสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสมาชิกสภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศ โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในการจำแนกกลุ่มตามประเภทของผลผลิตและบริการ อาทิ ประเภทรายการที่ให้บริการ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ฟังและผู้ชมหรือช่องทางการเผยแพร่รายการ เป็นต้น

3. การกำหนดแนวทางการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต โดยจะศึกษาจากความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยี โครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพราะสิ่งดังกล่าวเหล่านี้จะมีผลทำให้เกิดผลผลิตและบริการใหม่ของสถานีฯ เกิดขึ้นด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการผลิตรายการและคุณภาพด้านเทคนิค ตลอดคุณภาพการดำเนินงาน โรงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานีฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของสถานีฯ

2. ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ร่วมกับระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร

3. ทำให้การดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีการเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. ทำให้สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขกระบวนการที่ล้าสมัย ชัดต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยได้รับผลสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายมากกว่าวิธีการ

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดทำรายงานกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา” ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ด้านสภาพปัญหาทางงานประเมินผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนางานประเมินผล ตลอดจนเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งกำหนดขอบเขตการศึกษา ด้านเนื้อหาเฉพาะกระบวนการทำงานของงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล ในส่วนของการประเมินผล การรับฟังรายการวิทยุรัฐสภาและรับชมรายการโทรทัศน์รัฐสภา และการประเมินโครงการ/กิจกรรมของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยมีวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการศึกษาเอกสาร (Documentary research) เกี่ยวกับการวิจัยประเมินผล การประเมินผล โครงการของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา รวมถึงเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยประเมินผล และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการรวบรวมและทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) และศึกษาจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ประสบกับปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานดังนี้

#### 1.1 ด้านวิชาการ

- เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ขาดคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านงานวิจัยเชิงประเมินผล และงานประเมินผล โครงการ รวมทั้งทักษะและ

ประสบการณ์ในขั้นตอนและกระบวนการทำงานด้านงานประเมินผล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ดังกล่าว ไม่มีรายได้ที่สำเร็จการศึกษาหรือมีความเชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาที่เกี่ยวข้อง

- การขาดบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง ทำให้การปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผล ไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐสภาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### 1.2 ด้านบุคลากร

- เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ส่วนใหญ่ขาดการพัฒนาทักษะทักษะและองค์ความรู้ ด้านงานประเมินผล โดยเฉพาะการอบรมหลักสูตรงานวิจัยและประเมินผลหรือเทคนิคเกี่ยวกับ งานประเมินผล โครงการ เป็นเหตุให้บุคลากรขาดทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานด้านงาน ประเมินผล ซึ่งหากการปฏิบัติงานไปเป็นระยะเวลายาวนาน อาจทำให้งานที่ปฏิบัติไม่มีการปรับปรุง และพัฒนาให้มีความเหมาะสมและทันสมัยต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และอาจทำให้เกิดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานก็ขาดการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีสมรรถนะและทักษะตรงตาม สายงานอาชีพ

### 1.3 ด้านข้อมูล

- การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา นั้น ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ประสบความสำเร็จอย่างดีแล้ว นอกจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ จำเป็นต้องมีฐานข้อมูล (Database) ที่ดีมีมาตรฐาน ถูกต้อง ทันสมัยและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผล ให้การปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพราะปัจจุบันองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความสำคัญกับระบบฐานข้อมูลกันมาก เนื่องจากระบบฐานข้อมูล มีประโยชน์ในเรื่องการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเป็นการรักษาความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างดี นอกจากนั้นฐานข้อมูลยังมีความสำคัญในด้านความมีประสิทธิภาพ การสอบถามข้อมูล การเข้าถึง ข้อมูล และลดข้อมูลที่ขัดแย้ง

#### 1.4 ด้านการนำไปใช้

- งานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐบาล โดยส่วนใหญ่ทั้งในสายของงานประเมินผลรายการ และงานประเมินผลโครงการกิจกรรมของ สถานีฯ แต่ละกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงรายการ หรือ โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

#### ๒. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐบาล” ควรมีกลยุทธ์การดำเนินงาน ดังนี้

๑) งานประเมินผล ของกลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ รัฐบาล ควรปรับบทบาทการทำงานจากเชิงรับเป็นเชิงรุก โดยไม่ใช่แค่ปฏิบัติงานในหน้าที่ตามนโยบาย เท่านั้น ควรมีการทำงานหลักการเชิงรุกเป็นกรอบงานการพัฒนางานประเมินผล โดยใช้ผู้ฟัง/ผู้ชม และ ประชาชนทั่วไป รวมถึงสมาชิกรัฐสภา ในฐานะ ที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานีฯ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนา และควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับส่วนกลางและภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติงาน ประเมินผลเอง เห็นถึงความสำคัญของงานและการนำงานประเมินผลไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุน การดำเนินงานและการพัฒนาสถานีฯ ต่อไป

๒) การดำเนินงานด้านงานประเมินผล พบว่ายังมีข้อจำกัดด้านบุคลากร ที่บุคลากรส่วนใหญ่ ไม่มีคุณวุฒิการศึกษาและทักษะประสบการณ์ตรงกับสายงาน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพด้านทักษะการ ปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะ และเพิ่มความรู้ด้านงานวิจัย งานประเมินผล โครงการ ด้วยการศึกษาเรียนรู้และอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ดังกล่าว ให้สามารถ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในงานประเมินผลที่รับผิดชอบ โดยต้องเป็นลักษณะของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะงานเชิงวิชาการอย่างงานวิจัยประเมินผลนี้ เป็นงานที่ต้องอาศัยการเรียนรู้และองค์ความรู้ ใหม่ ๆ เข้าตัวอยู่เสมอ กอปรกับเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี

๓) ควรกำหนดการปฏิบัติ (Agenda) ในระดับสำนัก ในเรื่องประเด็นการพัฒนางานประเมินผล ให้เกิดการพัฒนาระบบงานประเมินผล ตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์สำคัญด้านหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาวิฑูกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีกลุ่มงานข่าวและประเมินผลที่รับผิดชอบงานประเมินผลเป็นฝ่ายที่รับผิดชอบ

๔) ควรมีการพัฒนาเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยการพัฒนาการจัดทำคู่มืองานประเมินผล ให้มีความทันสมัยและถูกต้องตามหลักวิชาการ และต้องมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนางานประเมินผล การอบรมและการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานประเมินผล

### 3. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

นอกจากนี้ การนำนโยบายและแนวทางการพัฒนางานประเมินผลไปประยุกต์ใช้นั้น ควรมีการวางแผนงานกับ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน ดังนี้

๑) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ควรนำผลที่ได้จากการศึกษา ในครั้งนี้ ที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่และนำองค์ความรู้หรือเครื่องมือในการนำไปปฏิบัติงาน ปรับประยุกต์ ใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

๒) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ที่นำผลการศึกษานี้ไปใช้ อาจต้องปรับกลไกและรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบัน

๓) กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายในสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เมื่อมีการนำผลการศึกษานี้ไปใช้ ควรมีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน และชี้แจงถึงเหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ของแนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา

๔) การจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน สำหรับงานประเมินผลเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นแหล่ง ขององค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนางานประเมินผล และถือเป็นวัตถุดิบสำคัญ

ในการปฏิบัติงานด้านงานประเมินผลของกลุ่มงานข่าวและประเมินผลสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เนื่องจากมีข้อมูลจำนวนมากควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้ประโยชน์ จากฐานข้อมูลที่ชัดเจนและมีการจัดเก็บที่เป็นระบบสอดคล้องกับการใช้งาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานประเมินผลสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย โดยฐานข้อมูล จะประกอบด้วยข้อมูลด้านงานวิจัย การประเมินผลโครงการ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถิติรายงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการรับฟังและรับชมรายการ เป็นต้น

#### 4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง

ด้านการขยายผลไปสู่การดำเนินงานศึกษาวิจัย เพื่อต่อยอดนั้น ควรมีแนวทางในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้

๑) ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจหรือหน้าที่ ของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ที่จะป็นองค์ความรู้หรือเครื่องมือสำคัญ น่าจะ เป็นกลไกในการนำไปปฏิบัติงานในเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

๒) ควรมีการศึกษาวิจัยในลักษณะเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อเป็นการนำนโยบาย และกลไกในการเสริมสร้างการพัฒนางานประเมินผล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานี วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจเป็นลักษณะ ของโครงการนำร่อง (Pilot Project) หรือเป็นลักษณะของโครงการสำคัญ (Flagship Project) เพื่อให้ เกิดผลในเชิงรูปธรรมที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการดำเนินงานต่อไป

๓) ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและกลไกในการเสริมสร้างการพัฒนางาน ประเมินผลซึ่งสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ด้วยเหตุนี้ ว่ามีควรกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและกลไกดังกล่าวที่อาจเกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ต้องศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้น

### บรรณานุกรม

- กาญจนา สันติพัฒนาเชื้อ และคณะ. (2541). การประเมินความต้องการพัฒนาอาจารย์ในวิทยาลัย  
สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. รายงานวิจัยสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง  
สาธารณสุข.
- ทวีป สิริรัศมี. (2545). การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ.  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ธารพรพร สัตยรักษ์. (2548). Human Resoruce Management หลักการและมุมมองจากมืออาชีพพบรรณาธิการ.  
กรุงเทพฯ : โอ เอส. พรีนติ้งเฮาส์.
- บุญเลิศ กลิ่นรัตน์. (2546). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). การวางแผน การบริหาร และการประเมินผลโครงการ.
- วิพุธ อ่องสกุล. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). เทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร  
เวอร์ชัน 1.0 : โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). แนวคิดในการบริหารราชการยุคใหม่. กรุงเทพฯ
- รัตนะ บัวสนธ์. (2540). การประเมินผลโครงการ : การวิจัยเชิงประเมิน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทต้นอ่อน  
แกรมนี่จำกัด.

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล นายสวัสดิ์ มณีรัตน์  
ตำแหน่งปัจจุบัน นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ  
กลุ่มงานข่าวและประเมินผล สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา  
คุณวุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สถานที่ติดต่อ 64/112 หมู่ 12 ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี  
หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน : 0-2244-2281  
มือถือ : 087-030-5042

