

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ซึ่งได้จัดแบ่งสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น และการจัดลำดับความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นเชิงสำรวจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายบริการ
 - 3.1 บุคลากรกลุ่มงานวิชาชีพ
 - 3.2 บุคลากรกลุ่มงานสนับสนุน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

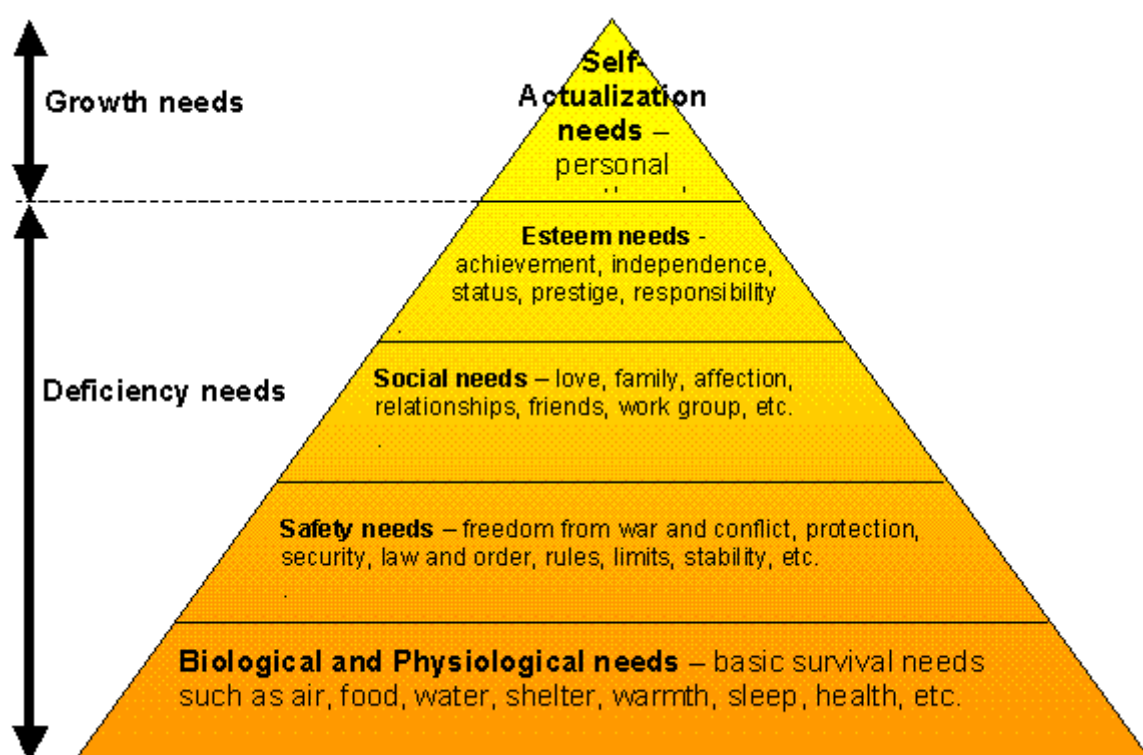
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีนักวิชาการกล่าวถึงเรื่องของความต้องการจำเป็น (Need) ไว้หลายท่าน ความต้องการจำเป็นเป็นผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการที่เรียกว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น” (Need Assessment) ซึ่งหมายถึงกระบวนการวิเคราะห์ช่องว่าง หรือความแตกต่างระหว่างผลของสภาพปัจจุบันและผลของสภาพที่ปรารถนา แล้วจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Setting Priorities) กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อช่วยตัดสินใจในการปรับปรุงองค์กร (Witkin, 1995 อ้างอิงใน อนุชา กอนพวง, 2539, หน้า 14) ในการประเมินความต้องการจำเป็น หากมีความแตกต่างกันระหว่างสถานภาพทั้งสองก็แสดงให้เห็นถึงสถานะที่ไม่น่าพอใจ อันเป็นจุดเริ่มต้นของการหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นให้หมดไป (สุวิมล ว่องวาณิช, 2531 อ้างอิงใน อนุชา กอนพวง, 2539, หน้า 14)

ความต้องการจำเป็น มีผู้กำหนดนิยามและให้ความหมายของคำว่า ความต้องการจำเป็นไว้อย่างหลากหลาย สุวิมล ว่องวาณิช ได้สังเคราะห์และจัดประเภทของความหมายเป็นหมวดหมู่ในมุมมองทางจิตวิทยา และทางการประเมิน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มุมมองทางด้านจิตวิทยา

เจ้าของทฤษฎีความต้องการจำเป็น (Needs) เป็นที่รู้จักกันทั่วไป คือ Abraham Maslow ซึ่งได้ทำการทดลองกับลิง และพบว่าความต้องการจำเป็นมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง และไม่ว่าจะเป็นมนุษย์หรือสัตว์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการจำเป็นพื้นฐานก่อน Maslow ได้เสนอลำดับชั้นในรูปแบบปิระมิดความต้องการจำเป็นในช่วงปี 1960s เรียกว่า Maslow's Hierarchy of Needs Pyramid ซึ่งปรากฏในแผนภาพ 1 (Boeree, 2002; Gwynne, 1997 อ้างอิงในสุวิมล ว่องวาณิช, 2548, หน้า 33 – 34)



ภาพ 1 ลำดับชั้นความต้องการจำเป็นพื้นฐานของ Maslow
(ที่มา [http:// novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm](http://novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm))

Maslow ได้กำหนดไว้ว่า ความต้องการจำเป็นพื้นฐานซึ่งเป็นขั้นแรกของมนุษย์คือ ความต้องการจำเป็นทางร่างกาย (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต หากไม่ได้รับการตอบสนองของมนุษย์ก็ต้องตาย เป็นความต้องการตลอดชีวิตของคนเราความต้องการจำเป็นขั้นที่สองคือ ความต้องการจำเป็นด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security/ Safety needs) หมายถึง ความปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งปวง เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึง

พอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ความต้องการจำเป็นขั้นที่สามคือ ความต้องการด้านความรักและการได้เป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการจำเป็นขั้นที่สี่คือ ความต้องการจำเป็นด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง (Esteem needs) คือ ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นที่ยอมรับทั้งจากตนเองและผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถและรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์ และบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ความต้องการจำเป็นขั้นที่ห้าคือ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self – actualization needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่บุคคลไม่รู้สึกรู้สีกว่าตนเองมีความขาดแคลน มีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง

จะเห็นได้ว่า Maslow เชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นโดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและถ้าได้รับการตอบสนองก็จะมีความต้องการในด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆ ทำยที่สุดถึงเป็นความต้องการสูงสุดในชีวิต

McClelland ได้นำแนวคิดความต้องการของ Maslow มาต่อยอด เป็นผู้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จซึ่ง McClelland เชื่อว่ามนุษย์ต่างมีความต้องการเหมือนกันเพียงแต่มีขนาดมากน้อยต่างกันเท่านั้น ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จในงานที่มีความท้าทาย และการบรรลุมาตรฐานของงานที่ทำได้อย่างดีเยี่ยม (Excellence) ซึ่งคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะที่โดดเด่น ชอบตั้งเป้าหมายของงานที่ยากและท้าทาย มีความต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไปและจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด

2. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need for Affiliation) เป็นความต้องการความรักใคร่ชอบพอเป็นมิตรกับคนรอบข้าง ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มักแสดงออกโดยหวังจะให้ได้รับการยอมรับจากคนอื่นมากที่สุด คนประเภทนี้มุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. ความต้องการอำนาจ ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น หรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น

จากทฤษฎีของ McClelland สามารถอธิบายได้ถึงความต้องการของดาวเด่น โดยจะสร้างผลงานและแสดงศักยภาพที่มีอยู่ภายในตนเองออกมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มุมมองด้านการประเมิน

นักประเมินทางการศึกษาหรือทางสังคมให้นิยามและความหมายของคำว่า ความต้องการจำเป็นไว้หลากหลาย แต่ที่ปรากฏชัดเจนสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ความต้องการจำเป็น คือ ความแตกต่าง (Discrepancy) และความต้องการจำเป็นคือ ประโยชน์ที่ได้รับ (benefits)

กลุ่มที่ 1 ความต้องการจำเป็นคือความแตกต่าง / ความขาดแคลน

การนิยามความต้องการจำเป็นในยุคนี้ ให้ความสำคัญกับการศึกษาผลต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริงกับสภาพที่พึงประสงค์ การกำหนดความต้องการจำเป็นในยุคแรกนี้ แม้จะมีการนิยามความต้องการจำเป็นตามความแตกต่าง แต่นักวิชาการก็ยังมีมุมมองที่จำแนกได้เป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกนิยามความต้องการจำเป็นตามมิติของความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น กลุ่มที่สอง นิยามความต้องการจำเป็นตามมิติของความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็นเช่นกัน แต่เพิ่มมิติของสภาวะความเสียหายที่เกิดขึ้นตามมาหากความขาดแคลนที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังต่อไปนี้

1.1 มุมมองในมิติความแตกต่าง

Trimby (1979 อ้างอิงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 36) ได้เปรียบเทียบโมเดลการประเมินความต้องการจำเป็นของนักวิชาการจำนวน 4 โมเดล ได้แก่ Kaufman 's Model of Needs Assessment, Coiffing 's Client Needs Assessment, Lee's Needs Assessment และ Harless 's Front – End analysis ในแต่ละโมเดลมีการให้นิยามของความต้องการจำเป็นสอดคล้องกัน คือนิยามความแตกต่าง (discrepancy) ยกเว้นโมเดลของ Harless ที่นิยามในรูปของปัญหา (problems) ที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้สภาพที่เป็นอยู่ไม่สมบูรณ์ไม่มีประสิทธิผล จำเป็นต้องหาทางแก้ไข

Kaufman และ English (1981 อ้างอิงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 36) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น เป็นความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสิ่งที่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นหรือต้องการให้เกิดขึ้น

Witkin (1984 อ้างอิงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 36) ได้ให้นิยามของความต้องการจำเป็นไว้ว่าเป็น ความแตกต่างหรือช่องว่าง (Gap) ระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่/ สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (what is) กับสิ่งที่ควรจะเป็น / สภาพที่พึงปรารถนา (what should be)

1.2 มุมมองในมิติความแตกต่างและมิติความเสียหายที่เกิดขึ้น

Scriven และ Roth (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 36) กล่าวว่า needs หมายถึง ช่องว่างระหว่างความเป็นจริงกับความพึงพอใจ ถ้าเขียนประโยคว่า A needs X ก็หมายความว่า ถ้าไม่มี X แล้ว A จะอยู่ไม่ได้ หรือ ถ้าอยู่ได้ก็ต้องอยู่ในสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ แสดงว่า X มีอิทธิพลต่อ A ทำให้ A ได้รับประโยชน์ใน X จึงเป็นความต้องการจำเป็น ถ้าวิเคราะห์นิยามนี้จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงพอใจต้องมีมากถึงระดับที่ทำให้เกิดปัญหาตามมา ดังนั้น หากความแตกต่างใดยังไม่รุนแรงพอที่จะทำให้ประสพภาวะที่ไม่น่าพอใจความแตกต่างนั้นก็ยังไม่ถึงขั้นที่จะเรียกว่าความต้องการจำเป็น

Roth (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 37) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็นหมายถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดกับสภาพที่เป็นอยู่จริง อธิบายเป็นประโยคสัญลักษณ์ดังนี้

$$Nc = T - A$$

โดย Nc (needs candidates) หมายถึง ความต้องการจำเป็นที่เป็นไปได้ทั้งหมด

T (target state) หมายถึง เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และ A (actual state) หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่จริง การให้นิยามเป็น “ความแตกต่าง” Scriven และ Roth ได้นิยามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นที่มีลักษณะขยายไปจากนิยามเดิมว่า “สิ่งที่ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่ (1) ถ้าได้ Nc คนหรือองค์กรจะได้ประโยชน์หรือ (2) ถ้าไม่ได้ Nc คนหรือองค์กรนั้นจะอยู่ในสภาพที่ไม่พึงพอใจ” หากวิเคราะห์นิยามของ Scriven และ Roth ซึ่งอธิบายด้วยประโยคสัญลักษณ์ว่า $N = T - A$ ก็จะเห็นว่านิยามนี้อิงโมเดลความแตกต่าง แต่เมื่อดูคำอธิบายเสริมว่า สิ่งที่ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นต้องมีคุณลักษณะ 2 ประการ คุณลักษณะประการแรก “อะไรก็ตามที่หากได้มาแล้วก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก สิ่งนั้นถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น” และคุณลักษณะประการที่สอง “อะไรก็ตามที่หากไม่ได้รับแล้วจะก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ สิ่งนั้นก็ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น” เช่นกัน นิยามที่เป็นส่วนขยายนี้ทำให้วิเคราะห์ได้ว่าความต้องการจำเป็นคือสิ่งที่นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือสิ่งที่ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

กลุ่มที่ 2 ความต้องการจำเป็นคือประโยชน์ที่ได้รับ

Scriven (1991 อ้างอิงใน สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 40) แสดงความคิดเห็นว่า นิยามของความต้องการจำเป็นที่ยอมรับกันส่วนใหญ่ คือ นิยามความแตกต่าง (Discrepancy definition) ไม่ค่อยเหมาะสม ปัญหาของนิยามนี้อยู่ที่ระดับที่พึงประสงค์ซึ่งมักจะเป็นอุดมคติเกินไป

ไม่สามารถปฏิบัติได้ และในความคิดเห็นของแต่ละคน การกำหนดระดับที่ควรจะเป็นก็แตกต่างกัน Scriven ยกตัวอย่างประกอบกรอธิบายว่าหากจะถามว่า “หลักสูตรในอุดมคติ” เห็นว่าความต้องการจำเป็นไม่จำเป็นต้องกำหนดสภาพที่ควรจะเป็น เช่น อากาศ น้ำ อาหาร เป็นต้น นิยามที่ Scriven เห็นว่าเหมาะสมกว่า คือ นิยามเชิงวินิจฉัย (diagnostic needs) เป็นการกำหนดความต้องการจำเป็นสำหรับอะไรก็ตามที่ทำให้เกิดความพอใจ (satisfaction) และระดับความพอใจนี้ก็ขึ้นอยู่กับบริบท (context dependent) ความต้องการจำเป็นของคนกลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นของคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ แต่ต้องหาวิธีเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด

ความต้องการจำเป็นสามารถจำแนกเป็นสองประเภทคือ นิยามตามโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy Model) เป็นการนิยามในลักษณะที่ “need” เป็นคำนามในภาษาอังกฤษ ซึ่งแปลว่า “ความต้องการจำเป็น” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของความขาดแคลนและทำให้เกิดปัญหา (problem) แต่โมเดลการแก้ปัญหาเป็นการนิยามในลักษณะที่ “need” เป็นคำกริยาในภาษาอังกฤษ แปลว่า “ต้องการ” หรือ “มีความต้องการจำเป็น” ซึ่งเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา (solution) หรือสิ่งที่จำเป็นต้องทำให้เกิดเพื่อทำให้สถานะที่ไม่น่าพอใจหมดไป

เทคนิคการจัดลำดับสำหรับข้อมูลแบบการตอบสนองคู่

สุวิมล ว่องวาณิช, 2548 หน้า 275 - 279 รูปแบบของการให้ตอบข้อมูลแบบตอบสนองคู่ (dual – response format) มักปรากฏในแบบสอบถามที่มีข้อความให้ตอบในรูปมาตราประมาณค่า โดยให้ระบุข้อมูลทั้งสองชุด คือ ระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่ควรจะเป็น รูปแบบนี้สร้างขึ้นโดยมีพื้นฐานแนวคิดของการนิยามความต้องการจำเป็นตามโมเดลความแตกต่าง (discrepancy model) วิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสามารถกระทำดังต่อไปนี้

กลุ่มวิธีที่ใช้หลักประเมินความแตกต่าง

วิธีการที่ใช้หลักประเมินความแตกต่างพบว่า เป็นที่นิยมใช้กันมาก เป็นวิธีที่มีรากฐานมาจากการประเมินความต้องการจำเป็นที่ใช้โมเดลความแตกต่าง ซึ่งมีการรวบรวมข้อมูลแบบการตอบสนองคู่จากมาตรวัดที่แสดงระดับความสำคัญ (I = Importance) ของข้อความนั้น เปรียบเสมือนค่าที่บอกระดับของ “What Should Be” และมาตรวัดที่แสดงระดับที่ข้อรายนั้นได้รับการตอบสนอง หรือระดับสัมฤทธิ์ผล (D = Degree of Success) ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เปรียบเสมือนค่าที่บอกระดับของ “What Is” สูตรในการคำนวณระดับความต้องการจำเป็นแต่ละวิธีมีดังนี้

(1) วิธี Mean Difference Method (MDF) กำหนดโดยหาผลต่างของค่าเฉลี่ยของ I และค่าเฉลี่ยของ D บางคนเรียกวิธีนี้ว่า rank order of difference scores

$$\text{MDF} = 1 - D$$

ตารางที่ 7.5 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับระดับความรู้ในวิชาต่างๆ จำนวน 3 วิชา คือ ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ซึ่งปรากฏในรูปแบบสอบถามสำหรับให้นักศึกษาประเมินตนเอง ข้อมูลที่ปรากฏในช่องสภาพความเป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น เป็นความถี่ของผู้ตอบจำนวน 20 คน ผลการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่เป็นจริงได้เท่ากับ 2.50, 2.55 และ 3.15 สำหรับวิชา คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่ควรจะเป็นในวิชา คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย มีค่าเท่ากับ 4.75, 4.85 และ 4.90 ตามลำดับผลต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เป็นจริง (needs) มีค่าเท่ากับ 2.25, 2.30 และ 1.75 ตามลำดับ ดังนั้น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญสูงสุด รองลงมา คือ ความรู้ในวิชาคณิตศาสตร์และภาษาไทย

ตารางที่ 7.5 คะแนนเฉลี่ยและผลต่างของค่าเฉลี่ยของนักเรียนในวิชาต่างๆ

ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่ควรจะเป็น					Mean (IS)	Mean (Should)	ผลต่าง (needs)	ลำดับ
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
1. ความรู้วิชาคณิตศาสตร์		2	9	6	3	15	5				2.50	4.75	2.25	2
2. ความรู้วิชาภาษาอังกฤษ			12	7	1	17	3				2.55	4.85	2.30	1
3. ความรู้วิชาภาษาไทย	3	4	8	3	2	18	2				3.15	4.90	1.75	3

ในทางปฏิบัติ ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นอาจจะไม่ได้เรียงลำดับเหมือนกับข้อความที่เรียงอยู่เดิม นักประเมินความต้องการจำเป็นควรจัดเรียงข้อรายการใหม่ โดยเอาข้อรายการความรู้ด้านภาษาอังกฤษมาก่อนความรู้ด้านวิชาคณิตศาสตร์ เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นชัดเจนขึ้น ยังมีความต้องการจำเป็นหลายข้อ ยิ่งจำเป็นต้องนำเสนอตารางที่มีการจัดเรียงข้อใหม่ (Sort) ตามขนาดของความแตกต่างของค่าเฉลี่ยดังปรากฏในตารางที่ 7.6

ตารางที่ 7.6 ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่ควรจะเป็น					Mean (IS)	Mean (Should)	ผลต่าง (needs)	ลำดับ
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1				
1. ความรู้วิชาคณิตศาสตร์		2	9	6	3	15	5				2.50	4.75	2.25	2
2. ความรู้วิชาภาษาอังกฤษ			12	7	1	17	3				2.55	4.85	2.30	1
3. ความรู้วิชาภาษาไทย	3	4	8	3	2	18	2				3.15	4.90	1.75	3

ข้อดีของการใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญตามผลต่างของค่าเฉลี่ย คือ เป็นวิธีที่สามารถวิเคราะห์ได้ง่าย ไม่ต้องใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูง สามารถวิเคราะห์ด้วยมือ และเป็นที่ยอมรับง่าย ข้อเสียของวิธีนี้ คือ บางครั้งความต้องการจำเป็นหลายข้อมีคะแนนความแตกต่าง (difference score) เท่ากัน ทำให้มีการตีความว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญเท่ากัน โดยไม่ได้ให้ความสนใจกับระดับสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็นว่ามากหรือน้อย วิธีนี้จึงเป็นที่วิจารณ์กันว่าข้อรายการหลายข้ออาจมีระดับความคาดหวัง (expected หรือ what should be) สูงมาก แต่ผลการวิเคราะห์อาจปรากฏว่าไม่ใช่ความต้องการจำเป็นในระดับต้นๆ ถ้าหากว่าข้อรายการนั้นมีระดับบรรลุความสำเร็จหรือสภาพที่เป็นจริง (What is) สูงด้วย ในขณะที่บางข้อรายการซึ่งไม่ได้เป็นข้อที่มีระดับความคาดหวังสูง (สำคัญน้อยกว่า) แต่ระดับสัมฤทธิ์ผลหรือสภาพที่เป็นจริงต่ำอาจเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญสูงกว่า ด้วยข้อจำกัดของวิธีนี้จึงทำให้นักวิชาการคิดหาวิธีอื่นที่เหมาะสมกว่ามาใช้แทนโดยใช้น้ำหนักความสำคัญให้กับระดับที่คาดหวังเป็นตัวถ่วงคะแนน เรียกว่า วิธี Priority Needs Index (PNI)

(2) วิธี Priority Needs Index (PNI) เป็นวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดยใช้ค่าสถิติในรูปแบบดัชนีที่สามารถบอกค่าต่ำสุดและสูงสุดได้ Lane, Crofton และ Hall (1983, อ้างใน Witkin, 1984) ได้สร้างดัชนีที่ชื่อว่า Priority Needs Index (PNI) ซึ่งดัดแปลงมาจากวิธีการเรียงตำแหน่งความต้องการจำเป็นจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวังกับที่เป็นอยู่จริง (mean difference) โดยการถ่วงน้ำหนักของผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง I และ D ด้วยน้ำหนักความสำคัญของ I

$$PNI = (I - D) \times I$$

ตัวอย่างในตารางที่ 7.7 แสดงความต้องการจำเป็นของครูที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งสมมุติว่าจากการสำรวจพบว่ามีความต้องการจำเป็นโดยเร่งด่วนที่ครูต้องได้รับการพัฒนา 3 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้ การประเมินผลตามสภาพจริง และการวิจัยในชั้นเรียนจากตัวอย่างนี้ หากใช้สูตร $MDF = I - D$ กำหนดขนาดของความต้องการจำเป็นของข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 7.7 จะพบว่าค่า MDF ของข้อ 1,2,3 เท่ากับ 1.00, 0.50, 0.40 ตามลำดับ แสดงว่า ข้อ 1 การวิจัยในชั้นเรียนเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด รองลงมา คือ การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้ และการประเมินผลตามสภาพจริง ตามลำดับ ในตัวอย่างนี้หากพิจารณาระดับความคาดหวังที่ควรจะเป็นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความรู้ด้านการทำวิจัยในชั้นเรียน (4.50) รองลงมา คือ ด้านการประเมินตามสภาพจริง (4.00) และการจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้ (2.50) ภายใต้อข้อมูลชุดเดียวกันนี้ หากนักวิจัยต้องการให้ความสำคัญกับระดับความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดเป็นตัวถ่วงน้ำหนักในการกำหนดความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร PNI จะปรากฏผลการประเมินความต้องการจำเป็นดังตารางที่ 7.9

ตัวอย่างที่ 7.7 ความต้องการจำเป็นกำหนดโดยวิธี MDF

ข้อความ	ค่าเฉลี่ยของสภาพ ที่ควรจะเป็น (I)	ค่าเฉลี่ยของ สภาพที่เป็นจริง (D)	(I-D)	ลำดับ
1. การวิจัยในชั้นเรียน	4.50	3.50	1.00	1
2. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้	2.50	2.00	0.50	2
3. การประเมินผลตามสภาพจริง	4.00	3.60	0.04	3

ตัวอย่างที่ปรากฏในตารางที่ 7.8 ซึ่งเป็นข้อมูลเดียวกับข้อมูลในตารางที่ 7.7 จะพบว่าค่า PNI ของข้อ 1, 2, 3 เท่ากับ 4.50, 1.25, 1.60 ตามลำดับ หลังจากถ่วงน้ำหนักความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้วยค่าน้ำหนักของสภาพที่ควรจะเป็น (ค่า I) แล้วพบว่าในกรณีตัวอย่างนี้ วิธีที่ 2 (PNI) ให้ผลต่างจากวิธีที่ 1 (MDF) จะสังเกตเห็นว่าในบางข้อเช่น ข้อ 2 มีความแตกต่างของสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.25 ในขณะที่ข้อ 3 ความแตกต่างดังกล่าวเท่ากับเท่ากับ 1.60 ถ้าใช้สูตรตามวิธีที่ 1 (MDF) ข้อ 2 จะเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญมากกว่าข้อ 3 โดยเฉลี่ยมีระดับความสำคัญของสภาพที่ควรจะเป็น (4.00) ซึ่งมีค่าสูงกว่าข้อ 2 (2.50) เมื่อนำค่าดังกล่าวมาคูณกับค่าความแตกต่างทำให้ข้อ 3 พบว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญกว่าข้อ 2 โดยสรุปผลการประเมินความต้องการจำเป็นเมื่อถ่วงน้ำหนักด้วยค่าที่คาดหวัง (ค่า I) จะพบว่าความต้องการจำเป็นของครูค่าเปลี่ยนไป ความต้องการจำเป็นด้านการจัดการเรียน

การสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้จะมีลำดับความสำคัญมากกว่าด้านการประเมินตามสภาพจริง อย่างไรก็ตาม การใช้สูตร PNI มิได้หมายความว่าจะให้ผลการประเมินความต้องการจำเป็นต่างกับสูตร MDF ทุกครั้ง ในบางครั้งไม่ว่าจะใช้วิธีการใด การวิเคราะห์ข้อมูลก็สามารถให้ผลสอดคล้องกันได้ในเชิงลำดับที่ของความต้องการจำเป็น

ตารางที่ 7.8 ความต้องการจำเป็นกำหนดโดยวิธี PNI

ข้อความ	ค่าเฉลี่ยของสภาพ ที่ควรจะเป็น (I)	ค่าเฉลี่ยของ สภาพที่เป็นจริง (D)	(I-D)	(I-D) x I	ลำดับ
1. การวิจัยในชั้นเรียน	4.50	3.50	1.00	4.50	1
2. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้	2.50	2.00	0.50	1.25	2
3. การประเมินผลตามสภาพจริง	4.00	3.60	0.04	1.60	3

(3) วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม โดย นางลักษณ วัชรชัย และ สุวิมล ร่องวาณิช เป็นวิธีการที่หาค่าผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

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

ตารางที่ 7.9 ความต้องการจำเป็นกำหนดโดยวิธี PNI_{modified}

ข้อความ	ค่าเฉลี่ยของสภาพ ที่ควรจะเป็น (I)	ค่าเฉลี่ยของ สภาพที่เป็นจริง (D)	(I-D)	(I-D) / D	ลำดับ
1. การวิจัยในชั้นเรียน	4.50	3.50	1.00	0.29	1
2. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้แหล่งเรียนรู้	2.50	2.00	0.50	0.25	2
3. การประเมินผลตามสภาพจริง	4.00	3.60	0.04	0.11	3

จากตัวอย่างในตารางที่ 7.9 จะพบว่าค่า PNI_{modified} ของข้อ 1, 2, 3 เท่ากับ 0.29, 0.25, 0.11 ตามลำดับ การใช้วิธีการนี้ในตัวอย่างให้ผลการจัดลำดับที่สอดคล้องกับการใช้วิธีที่ 1

(MDF = I - D) แต่ให้ผลต่างจากสูตรของวิธีที่ 2 ($PNI = (I-D) \times I$) เมื่อแปลความหมายของค่า $PNI_{modified}$ ของความต้องการจำเป็นด้านการวิจัยในชั้นเรียน จะได้ว่าอัตราการเปลี่ยนแปลงในเชิงพัฒนาการจากสภาพที่เป็นอยู่ไปยังสภาพที่ควรจะเป็นมีค่าคิดเป็นร้อยละ 29 ในขณะที่อัตราการเปลี่ยนแปลงด้านการประเมินผลตามสภาพจริงคิดเป็นร้อยละ 11 แสดงให้เห็นว่าครูมีความต้องการจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านการวิจัยในชั้นเรียนมากกว่าด้านการประเมินตามสภาพจริง

สำหรับเกณฑ์การสอบถามความต้องการจำเป็นนั้น ประยุกต์ใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์แบบวิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม โดยนำลักษณะ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช เป็นวิธีการที่หาค่าผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

(4) การวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เน้นการเสนอผลการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา โดยการแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่มุ่งหวัง (หรือเรียกว่าเกณฑ์ที่ควรจะเป็น) และสภาพที่เกิดขึ้นจริง จุดที่ใช้ในการแบ่งอาจเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนสูง - ต่ำที่กำหนด หรือเกณฑ์ที่ผู้ประเมินเห็นว่าเหมาะสมที่จะเป็นจุดตัด (cut - off score)

เกณฑ์การประเมินความต้องการจำเป็นแบบเมทริกซ์ (Matrix Analysis) Hershkowitz ได้เสนอ สิ่งที่ถูกดูโดยใช้ Matrix ขนาด 2 x 2 กำหนดแนวคิด เป้าหมายสำคัญในกายอมรับการเข้าถึงเป้าหมายของแต่ละกลุ่มที่ตอบสนองตามลำดับ การวิเคราะห์คำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยที่สำคัญและคะแนนเฉลี่ยของการเข้าถึงในระดับคะแนนที่ถูกพิสูจน์บน แกน X และ Y บนกราฟที่แสดงซึ่งลักษณะของข้อมูลที่สำรวจความแตกต่างกันระหว่างสองสิ่งที่จะเหมือนกันโดยใช้แต่ละชั้นของหมวดหมู่นั้น (Witkin 1984, หน้า 218 - 219)

สำหรับเกณฑ์การสอบถามความต้องการจำเป็นที่ประยุกต์ใช้เทคนิควิธีการวิเคราะห์แบบเมทริกซ์ (Matrix Analysis) โดยคำนวณหาคะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าเฉลี่ยภาพรวมรายด้านในการปฏิบัติจริง แล้วนำมาเขียนเป็นกราฟ ดังภาพ



ภาพ 2 แสดงกราฟวิเคราะห์แบบเมทริกซ์

โดยสามารถกำหนดระดับความต้องการจำเป็นออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. มีความต้องการจำเป็น แบ่งออกเป็น

1.1 มีความต้องการจำเป็นสูง หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่คาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม และมีค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม

1.2 มีความต้องการจำเป็นต่ำ หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นจริงต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม

2. ประสบผลสำเร็จ แบ่งออกเป็น

2.1 ประสบความสำเร็จดี หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่คาดหวัง และสภาพที่เป็นจริงมากกว่าค่าเฉลี่ยรวม

2.2 ประสบความสำเร็จเกินเกณฑ์ หมายถึง ข้อคำถามนั้นค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่คาดหวังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม และมีค่าเฉลี่ยของระดับสภาพที่เป็นจริงสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม

จะเห็นได้ว่าการกำหนดนิยามของความต้องการจำเป็นสามารถกำหนดได้หลายประเภทหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายของผู้นำไปใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้สรุปในเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างของสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นจริงของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อันแสดงถึง

ความต้องการของบุคลากรสายบริการในการฝึกอบรมของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยสามารถประเมินความต้องการจำเป็นดังกล่าว ด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบวิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง

แนวคิดเกี่ยวกับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ ปรัชญา ปรณิธาน เพื่อให้องค์กรดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ เป็นโรงเรียนแพทย์ที่มีมาตรฐานสากล มีเครือข่ายพันธมิตรที่เข้มแข็ง สร้างเสริมสุขภาพคนไทยและเอเชีย

พันธกิจ คือ เป็นโรงเรียนแพทย์ที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ให้บริการสุขภาพได้มาตรฐาน ดำเนินการวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

วัตถุประสงค์ คณะแพทยศาสตร์มีวัตถุประสงค์ 4 ด้าน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านผลิตบัณฑิต

- นิสิตสามารถสอบผ่านการทดสอบระดับชาติทุกระบบ (National License Examination and comprehensive Examination)
 - นิสิตมีผลงานวิจัยที่ได้รับการเผยแพร่และเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ
 - นิสิตและบัณฑิตจากเครือข่ายพันธมิตรทุกแห่งมีมาตรฐานเดียวกัน
 - มีการประเมินคุณภาพบัณฑิตแบบ 360 องศา ภายใน 1 ปีหลังจบการศึกษา
 - สามารถส่งเสริมให้อาจารย์แพทย์มีความรู้ทางด้านแพทยศาสตร์ศึกษา
- ครบทุกคน
- พัฒนาหลักสูตรแพทยศาสตร์แบบเน้นผลลัพธ์ (Outcome – based Curriculum) และนำไปใช้จริง
 - นิสิตสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Self Directed Learning with IT- based)
 - พัฒนาหลักสูตรหลังปริญญา (Post graduated Curriculum) ที่เป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคมและมีความหลากหลาย

2. วัตถุประสงค์ด้านบริการสุขภาพ หมายถึง มีโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขนาด 100 เตียงและได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจาก พรพ.ในปี 2549 มีความหลากหลายในบริการ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการครอบคลุมวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

- เปิด Clinic เฉพาะทางเพิ่มขึ้นเพื่อขยายการบริการให้ครอบคลุม
 - ให้บริการด้านสุขภาพโดยใช้ระบบเครือข่ายในการบริการและการจัดการ
- การเรียนรู้
- ปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาลโดยเป็นแบบเชิงรุก (พฤติกรรมบริการ)
 - เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (HPH)
 - ผ่านการรับรองเป็น Excellent Center ด้านโรคหัวใจ
 - ผ่านการรับรองการเป็นโรงพยาบาลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
 - มีศูนย์สุขภาพครบแบบวงจร
 - มีโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งฝึกนิสิตด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - มีการสร้างเครือข่ายสุขภาพเชิงรุก
 - มีแหล่งข้อมูลด้านงานวิจัยทางคลินิก
- มีการขยายการให้บริการสุขภาพเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขนาด 150 เตียง ในปี 2550
 - มีการขยายการให้บริการสุขภาพเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขนาด 250 เตียง ในปี 2551
 - มีโรงพยาบาลที่รองรับโครงการประกันสังคม

3. วัตถุประสงค์ด้านวิจัย

- เพิ่มสัดส่วนอาจารย์และบุคลากรที่ทำการวิจัย
- เพิ่มจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน
- ให้การสนับสนุนงานวิจัยภายใน เพื่อนำไปสู่การขยายจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกหรือการวิจัยเพื่อการเรียนการสอน
- เพิ่มจำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่โดยมีการประเมินโดยผู้ประเมินอิสระ
- เพิ่มการประยุกต์ใช้งานวิจัยในการเรียนการสอนหรือการวิจัยอื่น หรือการบริการวิชาชีพ

- พัฒนาการวิจัยในลักษณะหุ้นส่วน (Partnership) หรือการสร้างเครือข่าย (Networking)

- พัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research)

4. วัตถุประสงค์ด้านวิชาการ

- พัฒนาคุณภาพโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (KM) ในหน่วยงาน
- สร้างเครือข่ายด้านวิชาการ บนพื้นฐานความรู้เชิงประจักษ์
- เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้เกณฑ์ที่วัดจากประสิทธิผลองค์กร / ผลลัพธ์

ขององค์กร

- การพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์
- การผลิตสื่อ ตำราทางการแพทย์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- มีการจัดประชุมวิชาการที่มีวาระกำหนดชัดเจน และหมุนเวียนไปจัดทุก

ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกอย่างสม่ำเสมอ

- มีการจัดประชุมวิชาการนานาชาติอย่างสม่ำเสมอ
- มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- มีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. วัตถุประสงค์ด้านบริหารจัดการ หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ จึงต้องสรรหา รักษาและทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร

การพัฒนาคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนด้านสุขภาพและอนามัย จะบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาสาธารณสุขของประเทศได้ ต้องได้รับการตอบสนองจากบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขจะต้องมีปริมาณที่เพียงพอและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน เนื่องจากสภาพการณ์ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ผันแปรอยู่เสมอ ตามเหตุปัจจัยที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารสาธารณสุขให้เกิดความสมดุลระหว่างความรวยกับความจน ระหว่างตัวเมืองกับชนบท ทำให้มีการมุ่งเน้นผลิตแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป และกำหนดแนวทางในการจัดการศึกษาในระบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาผู้ป่วยทั้งทางกาย จิต และสังคม โดยประยุกต์ทักษะทางวิชาชีพ 4 ด้าน คือด้านเทคโนโลยี (TECHNO – WARE) องค์กร (ORGA – WARE) บุคคล (HUMAN – WARE) และข้อมูลข่าวสาร (INFO – WARE) เพื่อการตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณในการให้บริการผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชน ในด้าน

ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิต (รายงานประจำปี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 2549)

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรสายบริการ

บุคลากรสายบริการ (<http://www.person.ku.ac.th/sajja/html/pstand-C.html>) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี พ.ศ.2552 โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มงานดังนี้

บุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ และนักวิทยาศาสตร์

บุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาชีพ แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้

พยาบาล มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานพยาบาล ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้การพยาบาลผู้ป่วย หรือปฏิบัติงานพยาบาลในฐานะผู้ช่วยแพทย์ในการรักษาบำบัด หรือปฏิบัติงานวิชาการเกี่ยวกับการศึกษา การพัฒนา และการส่งเสริมกิจการพยาบาล โดยเป็นผู้ควบคุมประสานงาน การผลิตเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานพยาบาล การศึกษา วิเคราะห์เพื่อรับรองและปรับปรุงหลักสูตรการศึกษา การกำหนดมาตรฐานการศึกษา และมาตรฐานการบริหารพยาบาลที่เกี่ยวข้องทุกประเภท การตรวจนิเทศ และพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล การวางแผนโครงการอำนวยการ และติดตามประเมินผลในการผลิตพยาบาล และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการพยาบาล

เภสัชกรรม มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมซึ่งมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการผสม และปรุงยา และเวชภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ การจ่ายยาให้คนไข้ตามคำสั่งแพทย์ในโรงพยาบาล หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการเภสัชศาสตร์

นักกายภาพบำบัด มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานบำบัดรักษาผู้ป่วยด้วยเครื่องมือ และวิธีการทางกายภาพบำบัด ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการบำบัดรักษาผู้ป่วยด้วยโรค เกี่ยวกับกล้ามเนื้อ โรคทางกระดูก โรคทางข้อ โรคทางระบบประสาทและความพิการต่าง ๆ ที่เกิดจากโรคหรืออุบัติเหตุโดยวิธีกายภาพบำบัด โดยการใช้ความร้อน แสง เสียง ไฟฟ้า หลักกลศาสตร์ การตัด การดึง การนวด การบริหารร่างกาย ตลอดจนการใช้เครื่องมือทาง

กายภาพบำบัดชนิดต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟู ป้องกัน ปรับปรุง แก้ไขสมรรถภาพของส่วนของร่างกายที่เสื่อมสภาพหรือพิการให้กลับคืนดีทั้งทางรูปและทางหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักจิตวิทยา มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางจิตวิทยา ซึ่งมีลักษณะงานที่ ปฏิบัติเกี่ยวกับการทดสอบปัญญาของคนไข้ เด็ก และเยาวชน ทดสอบทางจิตเพื่อเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัย และรักษาโรคของแพทย์ และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาล และหมายความรวมถึงตำแหน่งที่ปฏิบัติงานทางจิตวิทยาคลินิก ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการตรวจ วินิจฉัย และรักษาคนไข้ทางจิตเวช และผู้มีปัญหาสุขภาพจิต รับผิดชอบงานด้านป้องกันและส่งเสริมสุขภาพจิต งานด้านศึกษาวิจัย ทางคลินิก ตลอดจนการให้คำปรึกษาทางวิชาการด้านจิตวิทยาและสุขภาพจิตแก่หน่วยงานต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการจิตวิทยา

นักเทคนิคการแพทย์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานวิชาการด้านเทคนิคการแพทย์ซึ่ง มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ตรวจ ทดสอบ วิเคราะห์ ประมวลผลสิ่ง ตัวอย่างที่ได้มาจากร่างกายมนุษย์และอื่น ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพของมนุษย์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ครอบคลุมด้านเคมี คลินิก จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก จุลชีววิทยาคลินิก ปรสิตวิทยา โลหิตวิทยา คลังเลือด อิมมูโนวิทยา พิษวิทยา เซลล์วิทยา หรือแขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของมนุษย์ เช่น อดนูชีววิทยา การตรวจ การเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ฯลฯ เพื่อนำผลมาใช้ในการ วินิจฉัย ค้นหาสาเหตุ วิเคราะห์ความรุนแรง ติดตามผลการรักษา การป้องกันและเฝ้าระวังโรค การประเมินภาวะสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ การพิสูจน์หลักฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาวิชาการทางเทคนิคการแพทย์ ตลอดจนกำหนดคุณลักษณะและควบคุมการใช้เครื่องมือ náยา การผลิต náยาและชีววัตถุ ชุดทดสอบและวิธีการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ทั้งนี้รวมถึงลักษณะงานภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ กฎกระทรวงและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ รวมทั้งการประกันคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ การให้คำปรึกษา แนะนำ สอน ฝึกอบรม เผยแพร่ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นักรังสีเทคนิค มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการรังสีการแพทย์ ซึ่งมี ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับงานรังสีวินิจฉัย รังสีรักษา เวชศาสตร์นิวเคลียร์ และรังสีฟิสิกส์ เช่น การถ่ายและบันทึกภาพส่วนต่าง ๆ ของร่างกายผู้ป่วยด้วยเครื่องรังสีเอกซ์ โดยใช้กรรมวิธี พิเศษที่มีเทคนิคการใช้ที่ยุ่งยาก การฉายรังสีเพื่อบำบัดรักษาผู้ป่วยที่เป็นโรคมะเร็ง

เนื้องอก ก้อนทุม ด้วยเครื่องโคบอลต์ 60 และเครื่องมือทางรังสีเทคนิคอื่น ๆ การใช้สารกัมมันตภาพรังสี และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์แก่ผู้ป่วย การคำนวณปริมาณรังสีและการกำหนด ระยะเวลาที่จะให้รังสีแก่ผู้ป่วยตามปริมาณที่ต้องการ เพื่อช่วยแพทย์ในการวินิจฉัยและบำบัดรักษา โรค การใช้เครื่องวัดปริมาณรังสีจากเครื่องกำเนิดรังสี การสอบเทียบมาตรฐานของเครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ใช้ในทางรังสีการแพทย์ การป้องกันอันตรายจากรังสีด้วยวิธีการทางรังสีฟิสิกส์ การดูแล รักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยและใช้งานได้ ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยทางรังสีการแพทย์ รวมทั้งปรับปรุง และค้นหาวิธีการหรือเทคนิคใหม่ ๆ ทำรายงานการปฏิบัติงาน สถิติผลงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการรังสีการแพทย์

นักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์เพียงด้านใดด้านหนึ่งในสาขาเคมี ชีวเคมี ฟิสิกส์ จุลชีววิทยา ปรสติวิทยา คลังเลือด อิมมิวโนวิทยา พืชวิทยา เซลล์วิทยา หรือแขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสุขภาพของมนุษย์ เช่น อณูชีววิทยา การตรวจ การเข้ากันได้ของเนื้อเยื่อ ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ตรวจ ทดสอบ วิเคราะห์ สิ่งตัวอย่างที่มีผลต่อสุขภาพของมนุษย์ โดยใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีด้านใดด้านหนึ่งดังกล่าวข้างต้น เพื่อนำผลมาใช้ในการวินิจฉัย ค้นหาสาเหตุ วิเคราะห์ความรุนแรง ติดตามผลการรักษา การป้องกันและเฝ้าระวังโรค การส่งเสริมสุขภาพ การพิสูจน์หลักฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาวิชาการทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ด้านใดด้านหนึ่ง ตลอดจนกำหนดคุณลักษณะและควบคุมการใช้เครื่องมือ น้ำยา การผลิตน้ำยาและชีววัตถุ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำ สอน ฝึกอบรม เผยแพร่ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นักวิทยาศาสตร์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิเคราะห์ วิจัย และทดสอบทาง วิทยาศาสตร์และทางเทคโนโลยี ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการทดสอบ วิเคราะห์และวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์วัตถุดิบ แร่ธาตุ อาหาร และผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การวิจัยทรัพยากรธรรมชาติเกษตรกรรม การวิจัยเรื่องถนอมอาหาร เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาทางวิทยาศาสตร์

บุคลากรกลุ่มงานสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิจัย นักประชาสัมพันธ์ นักโภชนาการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ

นักวิชาการเวชสถิติ นักวิชาการสถิติ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักสังคมสงเคราะห์ บรรณารักษ์ บุคลากร วิศวกร เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ช่างเทคนิค ผู้ปฏิบัติงานงานบริหาร ผู้ปฏิบัติงานนักโสตทัศนศึกษา และพนักงานธุรการ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมที่สังกัด ในด้านงบประมาณ บัญชี และพัสดุ รวมทั้งตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางการบัญชี การเงิน ยอดเงิน การทำสัญญา การจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่าย การลงบัญชี การจัดเก็บรักษาพัสดุในคลังพัสดุ ตรวจสอบการใช้และเก็บรักษายานพาหนะให้ประหยัด และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเลขานุการและงานบริหารทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตาม แต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น ติดต่อ นัดหมาย จัดงานรับรองและงานพิธีต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับประชุม จดบันทึก และเรียบเรียง รายงานการประชุมทางวิชาการ และรายงานอื่น ๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุม หรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้า ส่วนราชการ หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานจัดระบบ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์ งานแจกจ่ายเอกสาร งานทะเบียนแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่วิจัย มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัย ทางการศึกษา สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิชาการอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา ทดสอบ วิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการ การเผยแพร่ความรู้ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ทางการศึกษา วิทยาศาสตร์ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้น หรือเพื่อการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ ปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์โดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือผลงานของหน่วยงาน หรือของมหาวิทยาลัย รวบรวมข้อมูล และ ข่าวสารต่าง ๆ ช่วยจัดทำเอกสารข่าวสารเพื่อนำออกเผยแพร่ ช่วยสำรวจ และรวบรวมความคิดเห็น ของข้าราชการ นิสิตนักศึกษา และประชาชน รวมตลอดถึง

การปฏิบัติงานบริการด้านประชาสัมพันธ์ ในการติดต่อ ต้อนรับ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ให้ความรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป ชี้แจง ตอบปัญหาข้อข้องใจต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักโภชนาการ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางโภชนาการ ซึ่งมี ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติค่อนข้างยากเกี่ยวกับส่งเสริมและปรับปรุงภาวะโภชนาการของประชาชน ศึกษาปัญหาโภชนาการ และคุณค่าของอาหารชนิดต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนเพื่อควบคุมป้องกัน และ กำจัดโรค ขาดสารอาหาร ให้ความรู้ด้านโภชนาการแก่ประชาชน กำหนดรายการอาหารที่เหมาะสม กับ สภาพร่างกาย และความต้องการของผู้บริโภค ควบคุมแนะนำการประกอบอาหารแก่ผู้บริโภค จำนวนมาก ควบคุมการปฏิบัติงานในโรงอาหาร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประสานแผน ประมวลแผนพิจารณาเสนอแนะ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดทำแผนหรือ โครงการ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นแผนงานของส่วน ราชการทั้งหมด และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทาง วิทยาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งมี ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะ ของเครื่อง จัดระบบติดตั้ง เชื่อมโยงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบเกี่ยวกับ ชุดคำสั่งระบบ ชุดคำสั่ง ประยุกต์ รวมถึงการเขียนคู่มือ อธิบายการใช้คำสั่งต่าง ๆ กำหนด คุณลักษณะ ติดตั้งและใช้ เครื่องมือและชุดคำสั่งสื่อสาร การจัดและบริหารระบบสารสนเทศ ให้ คำปรึกษา แนะนำ อบรม เกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านต่าง ๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการเงินและบัญชี มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานการเงิน และบัญชีที่ต้องใช้ความรู้ พื้นฐานระดับปริญญา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไป ของส่วนราชการ การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์ฐานะทาง การเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ลงบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร และบัญชี แยกประเภท และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการพัสดุ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการพัสดุ ที่ต้องใช้ความรู้ พื้นฐานระดับปริญญา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพัสดุทั่วไปของส่วน ราชการ ร่างสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง การศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ ของพัสดุครุภัณฑ์ เพื่อ

กำหนดมาตรฐานและคุณภาพของพัสดุ ศึกษาวิเคราะห์และเสนอความเห็นเกี่ยวกับพัสดุ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการเวชสถิติ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถิติทางการแพทย์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัด เก็บ รวบรวมข้อมูลและตัวเลขสถิติที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ป่วยด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การรักษาพยาบาล และวิเคราะห์โรค เพื่อประโยชน์ในการ ปรับปรุงคุณภาพของการรักษาพยาบาล การปรับปรุงและขยายกิจการของโรงพยาบาล และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล และเพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า วิจัยและวางมาตรการในการป้องกันโรค ตลอดจนวางแผนเกี่ยวกับสาธารณสุขของประเทศ ในด้านอื่น ๆ ด้วย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการสถิติ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการสถิติ ซึ่งมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้วิชาการทางด้านสถิติ เช่น การกำหนดมาตรฐานสถิติ กำหนดระเบียบวิธี ปฏิบัติและควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ และเทคนิคการปฏิบัติการทางสถิติ การวางแผนจัดทำสถิติ รวมทั้งการดำเนินการส่งเสริมวิชาการสถิติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีลักษณะที่จำเป็นต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการสถิติ

นักวิชาการศึกษา มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการศึกษา ซึ่งมีลักษณะ งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาหลักสูตรตำราเรียนทุกระดับที่อยู่ในความ ควบคุมของทางมหาวิทยาลัย ปรับปรุงมาตรฐานของสถานศึกษา การแนะแนว การศึกษาและ อาชีพ การจัด และควบคุมพิพิธภัณฑสถานศึกษา การบริการ และส่งเสริมการศึกษา โดยใช้ เทคโนโลยีทางการศึกษา การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา การวางแผน การศึกษา การวิจัยทางการศึกษา การส่งเสริม และเผยแพร่การศึกษา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางโสตทัศนศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลทางวิชาการ นำมาดัดแปลงและเผยแพร่ในรูปแบบของโสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ การเลือกใช้เทคนิคหรืออุปกรณ์ในการสอน การบรรยาย การประชุม การฝึกอบรม และนิทรรศการผลการปฏิบัติงานตามโครงการ และแผนงานของส่วนราชการ ต่าง ๆ การควบคุมการใช้ การจัดหา และการเก็บรักษาโสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

นักสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีลักษณะ งานที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็กและ

บุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วย คนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถ จะแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัวหรือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ในกรณีต่าง ๆ อันจะมีผลกระทบ กระเทือนต่อสังคมโดยรวม พิจารณาปัญหาและให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือตามหลักการ สังคมสงเคราะห์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็น ต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการสังคมสงเคราะห์

บรรณารักษ์ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานบรรณารักษ์ ซึ่งมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดหา และคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด วิเคราะห์และจัดหมวดหมู่หนังสือ ทำบัตรรายการ ทำบรรณานุกรม ทำดรรชนี ทำสาระสังเขป จัดทำคู่มือการศึกษา ค้นคว้าหนังสือ ในห้องสมุด ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด จัดกิจการส่งเสริมการอ่าน ศึกษา ค้นคว้าการจัดระบบ งานที่เหมาะสมของห้องสมุด และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

บุคลากร มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบุคคลของส่วนราชการ ต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์และตรวจสอบปัญหาเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน การจัดแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลัง การดำเนินงานด้านงานบุคคลต่าง ๆ เช่น การสรรหา และบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การควบคุมและ ส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติราชการ จัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการ การดำเนินการ เกี่ยวกับการออกจากราชการ เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

วิศวกร มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิศวกรรมทั่วไป ซึ่งมีลักษณะ งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนและโครงการปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิศวกรรมทั่วไป การวิเคราะห์ วิจัย ค้นคว้า และการออกแบบแปลนแผนผังทางด้านวิศวกรรมทั่วไป การควบคุมและบริหาร งานวิศวกรรมทั่วไป และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะที่จำเป็น ต้องใช้ผู้มีความรู้ความชำนาญในวิชาการวิศวกรรม

ช่างเทคนิค มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานช่างเครื่องกลและช่างไฟฟ้าซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้าง ซ่อม ประกอบ ดัดแปลง ติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องยนต์ เครื่องมือ เครื่องใช้เกี่ยวกับโลหะและไฟฟ้า คำนวณรายการและประมาณราคาในการดำเนินงานดังกล่าว ตลอดจนควบคุมการทำงานของเครื่องจักร เครื่องยนต์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

พนักงานธุรการ มีหน้าที่ สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ ซึ่งมีลักษณะ งานที่ปฏิบัติค่อนข้างยากเกี่ยวกับการรับ - ส่ง ลงทะเบียนหนังสือ เก็บและค้นหาหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษา และเบิกจ่าย

พัสดุครุภัณฑ์ ดูแล รักษา จัดเตรียม และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ช่วยติดต่อและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายการฝึกอบรม

วิจิตร อาระกุล(2540, 1 - 17) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การปิดฝุ่น เช็ดถู เคาะ สนิม ทาสีใหม่ เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงคนจากเดิมให้เป็นคนใหม่ ที่มีประสิทธิภาพและคุณค่า ยิ่งขึ้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารมืออาชีพต้องจัดทำ “เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร” เพื่อให้หน่วยงานของตน เป็นหน่วยงานอาชีพ ที่ต้องแข่งขันเพื่อชื่อเสียง มีคุณภาพก้าวหน้า มีความทันสมัย และที่สำคัญคือ ทำกำไรให้กับหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นเท่าที่ควรจะเป็นไปได้

การฝึกอบรม หมายถึง “กระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาบุคคล หรือหากจะพูดอีกแนวหนึ่งก็อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคล (พนักงาน ข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม ประชาชน

การฝึกอบรมมุ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นด้านใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านความรู้ การศึกษา สั่งสอนให้มีความรู้ความเข้าใจสูงขึ้น
2. ด้านทักษะ (Skill) ความชำนาญงาน
3. ด้านทัศนคติ (Attitude) ทำที่ความรู้สึกรู้สึกดีที่ถูกต้องที่ควรและการสร้างสรรค์

การฝึกอบรม (จาก <http://www.human Resources Magazine Online.mht>) หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญให้แก่พนักงานในองค์กร จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และทัศนคติ อันอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้เจริญก้าวหน้า

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2545,126) การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงพฤติกรรม อันจะนำมาซึ่งการแสดงผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ฮาร์บิสัน (Harbison) และไมเออร์(Myers) กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จะใช้เสริมความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ(Capacity) ของบุคคลในสังคมหนึ่ง

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2535) การฝึกอบรม คือ กระบวนการอย่างเป็นทางการที่กิจการทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ

การฝึกอบรม (จาก <http://www.seminarhai.com/>) หมายถึง เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน แม้การฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่ดีก็ควรจะต้องนำมาวิเคราะห์ และใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ เช่น เวลา บุคคล สถานที่ โดยจะต้องพิจารณาดูว่าเมื่อไรจึงจะทำการฝึกอบรมให้กับใครและที่ไหน เป็นต้น

ผู้ศึกษาค้นคว้าสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญมากขึ้น และยังทำให้เกิดทักษะการเรียนรู้เพิ่มพูนมากขึ้นสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านต่างๆ การฝึกอบรมยังเป็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของผู้เข้าร่วมอบรม เป็นความรู้ที่มีอยู่เดิม และความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เมื่อมาร่วมกันเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือนำมาแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งต่อตนเองและองค์กร

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์(2545:130-131) กล่าวว่า การฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพหรือปรับปรุงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจะหมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั่นเอง ดังนั้นแผนการฝึกอบรมที่ดีสมควรที่จะต้องมีการระบุเป้าหมายให้ชัดเจน โดยที่เป้าหมายให้ชัดเจนโดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอาจจะแตกต่างกันดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. เพื่อที่จะเพิ่มหรือลดปริมาณผลผลิต บุคลากรที่ผ่านการอบรมจะมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตลอดจนมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น จึงทำให้มีผลผลิตที่สูงขึ้นกว่าอดีต
2. เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของผลผลิต เมื่อบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงาน ย่อมสามารถปฏิบัติงานและผลิตผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

3. เพื่อลดต้นทุนของงาน อันเนื่องมาจากค่าเสียหายและค่าซ่อมแซมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการ เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในงานของตนอย่างถูกต้อง จึงสามารถปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่นและลดข้อบกพร่องให้น้อยลง

4. เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุอันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนที่เกี่ยวข้อง อุบัติเหตุก่อให้เกิดต้นทุนทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร ดังที่จะกล่าวถึงในเรื่องอุบัติเหตุและความปลอดภัย ถ้าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดก็จะทำให้อัตราการสูญเสียและเกิดอุบัติเหตุลดลง ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการสูญเสียและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

5. เพื่อลดอัตราการหมุนเวียน (Turn Over) และการขาดงาน (Absenteeism) ของบุคลากร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายหรือบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ หมายถึง สิ่งที่ต้องการบรรลุจากการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การอบรมจะกำหนดจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการจำเป็นในการฝึกอบรมที่ได้ประเมินมาแล้วอย่างเป็นระบบ ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุตามความจำเป็นที่ค้นพบ โดยต้องระบุถึงความรู้ ทักษะ ความเข้าใจและทัศนคติที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ดังต่อไปนี้

- มีความสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม
- มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นที่เข้าใจตรงกันทุกฝ่ายทั้งวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้ประเมิน
- มีความเป็นไปได้
- สามารถวัดและประเมินผลหลังการฝึกอบรมได้
- มีการระบุพฤติกรรมที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน และเจาะจงมากที่สุด

ประเภทของการฝึกอบรม

ชูชัย สมितिไกร (2551: 7- 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้บ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์กร (in – house – training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นสิ่งที่ยังคงจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์กรการมาเป็น

วิทยากร การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์กรสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสียก็คือองค์กร อาจจะต้องทุ่มเททรัพยากรทั้งในด้านกำลังคน และเงินทองให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร เนื่องจากจำเป็นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่การออกแบบและ พัฒนาหลักสูตร การจัดหาวิทยากร การจัดการด้านต่างๆ รวมทั้งการประเมินผล

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัด ขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นส่ง พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก องค์กรที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ ผู้อื่นมีอยู่ด้วยกันหลายองค์กร ตัวอย่างเช่น สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย เป็นต้น การซื้อการ ฝึกอบรมจากภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วย ฝึกอบรมเป็นของตนเอง

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดซื้อ ในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการ อบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (on – the – job training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำ โดย การให้ผู้รับการอบรมลงมือปฏิบัติงานจริงๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม พี่เลี้ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหา เกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (off – the – job training) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้จะ เรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กรไว้เป็น เวลาชั่วคราว จนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับ การอบรม

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (technical skills training) คือการฝึกอบรมที่ มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์หีสินเชื้อ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (managerial skills training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงานโดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์กร

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (interpersonal skills training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติงาน (employee training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (supervisory training) คือการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กรโดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการและบริหารที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (executive training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร อาทิ ผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหาร ประธานและรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์หรือการพัฒนาองค์กร เป็นต้น

กระบวนการฝึกอบรม

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์(2545:138 - 140) กล่าวว่า กระบวนการในการจัดการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ 8 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

2. การตรวจสอบความต้องการ(Examine each Needs) ในการตรวจสอบความต้องการ ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบถึงความต้องการ หรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วผู้จัดโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นได้ เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหาหรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไปได้ ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถี่ถ้วน เพราะการจัดการฝึกอบรมที่ไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ กำลังคน เวลา และอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็น

3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับกรฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ผู้บรรยายหรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมาจะได้มีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

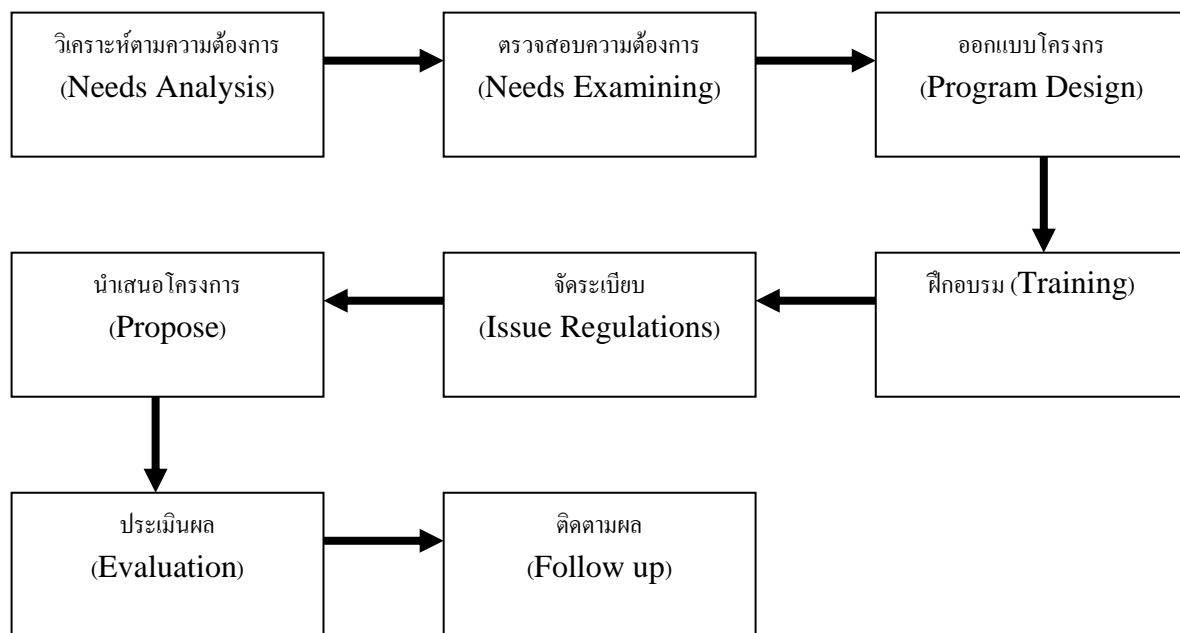
4. การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) ในการนำเสนอโครงการ เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว เขามีหน้าที่ต้องเสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการ เพื่อที่จะตอบข้อซักถามต่างๆ จากผู้บริหาร โดยหลังการพิจารณาอาจจะต้องมีการปรับปรุงโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue Regulations on Training) ในการจัดวางระเบียบการดำเนินงาน เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องวางระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์กรอย่างไร

6. การฝึกอบรม (Training) ในการฝึกอบรมจะดำเนินการหลังจากการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสมเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับระดับของการฝึกอบรม จัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่ และวิทยากรให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมิน (Evaluation) ในการประเมินผลขั้นตอนนี้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบดูว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีอุปสรรคหรือปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในครั้งต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้เข้ารับการอบรมในระยะยาว

8. การติดตาม (Follow up) การติดตามผลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะยาวกลาง ตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการและปัจจัยแวดล้อมอื่น



ภาพ 3 กระบวนการในการฝึกอบรม

(ที่มา <http://www.human Resources Magazine Online.mht>)

กระบวนการฝึกอบรม (จาก <http://www.human Resources Magazine Online.mht>)

การฝึกอบรมมีกระบวนการต่างๆ 6 ขั้นตอนดังนี้คือ

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs)
2. การพัฒนาหรือออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมตามความจำเป็นที่วิเคราะห์ได้ (Course development)
3. การดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่วางไว้ (Program implementing)
4. การตรวจสอบผลงาน (Output) ด้วยการประเมินผลในห้องเรียนเพื่อประเมินปฏิบัติการหรือความพึงพอใจ และการเรียนรู้ที่ได้รับ จากนั้นจึงติดตามผลการเรียนรู้โดยการประเมินพฤติกรรม ผลงานที่ได้ ผลกระทบที่เกิดขึ้น
5. ผลตอบแทนจากการฝึกอบรม (Returns on investment)
6. การป้อนกลับและพัฒนาทั้งกระบวนการ (Feedback & Revision)

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์(2545.131 -133) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ช่วยพัฒนาสมาชิกในองค์กรให้ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ นอกจากการฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว การฝึกอบรมยังมีส่วนในการช่วยกระตุ้นบุคลากรให้มีความสนใจในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีจิตใจรักงาน มีความผูกพันกับองค์กร สามารถทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น และจะมีส่วนช่วยในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของงานอยู่เสมอ

2. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมให้เกิดการประหยัด คือ การฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีข้อผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยลง ทำให้ลดความสิ้นเปลืองวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์องค์กร ตลอดจนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้น เช่น ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ ค่าจ้างเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไข ค่าเสียโอกาสจากการหยุดดำเนินงาน เป็นต้น

3. การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน คือ การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน การฝึกอบรมบุคลากรใหม่ก่อนที่จะปฏิบัติงานทำให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติและวิธีการปฏิบัติงานที่เขาจะต้องทำ และสามารถลงมือปฏิบัติงานจริงได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้งานในสถานที่ทำงานมากนัก

4. การฝึกอบรมช่วยลดภาระหน้าที่ของหัวหน้างาน คือ หัวข้อที่ผ่านมาได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมว่าจะมีช่วยช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งานของบุคลากรใหม่ ซึ่งทำให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาในการชี้แจงงานและการสอนงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรอันเป็นผลสืบเนื่องจากการฝึกอบรม จะส่งผลให้หัวหน้างานไม่ต้องเสียเวลาควบคุม ดูแล และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานพลาดของบุคลากร ทำให้หัวหน้างานสามารถใช้เวลาในการจัดการกับงานอื่นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

5. การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของตน คือ หลายองค์กรมักจะทำการพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมให้ขึ้นสู่ตำแหน่งงานในระดับที่สูงขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าบุคลากรกลุ่มนี้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามที่ได้รับ การฝึกอบรมมาแล้ว ทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ด้วยเหตุนี้เองจึงมีผู้เห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับหากเขาสามารถผ่านเข้ารับการฝึกอบรมทำให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา เพ็ญเพียร (2534 : 81 – 83) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษากลุ่มทดลองในภาคเรียนที่ 2 หลังจากเข้ากลุ่มฝึกอบรมแล้ว เพิ่มขึ้นสูงกว่าเดิมก่อนเข้ากลุ่มทดลอง แต่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาคการศึกษาที่ 2 ของกลุ่มควบคุม ไม่แตกต่างจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ก่อนทำการฝึกอบรมให้กับกลุ่มทดลอง นักศึกษาที่ได้รับประสบการณ์จากการลุ่มเข้ากลุ่มฝึกอบรมทักษะการดำเนินชีวิต มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับประสบการณ์จากการเข้ากลุ่มฝึกอบรม ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมทักษะการดำเนินชีวิต มีส่วนช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยได้

เมตตา รัตนบุรี (2539 : 94) พบว่า จากการวิจัยเรื่อง “การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ สงขลา” นี้มีหลายประเด็น สรุปได้ดังนี้

ด้านการผลิตบัณฑิต พบว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้น โดยหลักการแล้วจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การปรับปรุงหลักสูตรก็จะต้องพิจารณาว่า บัณฑิตที่ผลิตออกไปใครเป็นผู้ใช้ ผู้ใช้ระดับใด จะให้บัณฑิตทำอะไร อย่างไร เหล่านี้ ผู้จัดทำหลักสูตรจะต้องดำเนินการ และจะต้องให้ผู้สอนเข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อว่าผู้สอนจะได้ผลิตบัณฑิตออกไปสู่สังคมได้อย่างมีจุดมุ่งหมายชัดเจน

ด้านวิจัย พบว่า การฝึกอบรมการวิจัยมีประโยชน์มาก ตลอดจนกระตุ้นให้คณาจารย์ และประชาชน ได้มีส่วนร่วมรับรู้และเข้าใจความสำคัญของงานวิจัย เพราะงานวิจัยจะช่วยให้การวินิจฉัยปัญหา การกำหนดนโยบายการจัดทำโครงการใหญ่ๆ มีโอกาสผิดพลาดน้อย และมีทางที่จะบรรลุความสำเร็จได้มากทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เลือกวิธีปฏิบัติได้ดีที่สุด

ด้านบริการวิชาการแก่สังคม พบว่า การจัดกิจกรรมการบริการวิชาการมีผลต่อการพัฒนาทางวิชาการของผู้สอนหรือวิทยากรที่ได้รับประสบการณ์ตรง และประสบการณ์ใหม่ๆ ทำให้ผู้สอนมีการพัฒนาตนเองไปพร้อมกันด้วย

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พบว่า การจัดสัมมนา การฝึกอบรมในเรื่อง ศิลปวัฒนธรรมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนับว่ามีความสำคัญมาก เพื่อให้นักศึกษาเห็นความสำคัญและคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมที่มีอยู่

ด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา พบว่า ครู อาจารย์ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง การผลิตสื่อการสอนต่างๆ จะต้องมีการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีทางการสอน สำหรับครู อาจารย์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหา อุปสรรคและความต้องการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมก็ตาม คำตอบสามารถได้จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่เป็นความต้องการ/ความจำเป็นในการฝึกอบรม คือสามารถแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการได้ด้วยการฝึกอบรมและความต้องการ/ความจำเป็นที่แก้ไขได้ด้วยวิธีอื่น จากข้อมูลจะเห็นว่า ผู้ตอบได้กล่าวถึงอย่างหลังมาก คือเป็นปัญหาด้านการบริหาร การจัดการเสียเป็นส่วนใหญ่ คือเป็นปัญหาทางฝ่ายบริหาร ที่จะต้องแก้ไขพร้อมๆ ไปด้วย ถึงแม้ว่าจะมีการฝึกอบรมครู อาจารย์แล้ว แต่ถ้าฝ่ายบริหารไม่สนับสนุนด้านกำลังใจ วัสดุอุปกรณ์ หรือให้แรงจูงใจ การฝึกอบรมก็จะได้ผลน้อย ดังนั้นการศึกษาและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมจึงควรแยกประเภทความจำเป็น/ ความต้องการ ออกเป็น 2 ประเภท ก่อนแล้วจึงพัฒนาจัดอบรม และเสนอแนะการแก้ไขปัญหาทางอื่นไปพร้อมๆ กันด้วย

เกษรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545:66-69) พบว่า ข้าราชการกรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการมีความต้องการการพัฒนาตนเองด้านศึกษาต่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไปร้อยละ 48.9 จึงให้ความสำคัญในการศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลาง ด้านการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับมากเนื่องจากข้าราชการกรมวิชาการให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองโดยใช้วิธีการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมจะใช้ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการไปศึกษาต่อ อีกทั้งการพัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเจตคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรมีความรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี ด้านการพัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยการเข้าร่วมประชุมทางวิชาการที่สำคัญๆ เพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์ ความต้องการหาความรู้เพิ่มเติมจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น ความต้องการการศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศบางโอกาส และต้องการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต

ศิริวรรณ กมลพัฒนะ(2550 : 56- 58) พบว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรัตนนครอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่บุคลากรกองกิจการนิสิตโดยส่วนรวม และจำแนกตามประสบการณ์การทำงานได้ให้ข้อเสนอแนะสูงสุด

ได้แก่ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้แก่บุคลากร มีการสนับสนุนงบประมาณในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองให้มากกว่าเดิม ส่วนเรื่องที่เสนอแนะต่ำสุดอยู่ในระดับมากได้แก่ สนับสนุนทุนวิจัย บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโดยหน่วยงานภายนอกอยู่ในระดับมากเหมือนกัน โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี ได้ให้ข้อเสนอแนะสูงสุดในระดับมากได้แก่ เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ประชุมเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองจากหน่วยงานภายนอกที่จัดขึ้น มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับบุคลากรหน่วยงานอื่น หรือมีการรับคัดเลือกให้เป็นวิทยากร/ กรรมการในการร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานภายนอกจัด