

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ เรียนรวมในระดับอุดมศึกษาโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและการจัดการความรู้ ผู้วิจัยได้ศึกษา และทบทวนเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น พื้นฐาน และแนวทางการวิจัย ซึ่งครอบคลุม ดังรายละเอียดตามลำดับต่อไปนี้

1. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับบุคคลที่มีความพิการ
2. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ
3. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ
4. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ
5. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ
6. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
7. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้
8. หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
9. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับบุคคลที่มีความพิการ

1. ความหมายของบุคคลที่มีความพิการ

บุคคลที่มีความพิการ ซึ่งในการจัดการศึกษาจะเรียกว่า บุคคลที่มีความต้องการพิเศษ โดยมีผู้ให้นิยามความหมาย ไว้ดังนี้

กัลป์ลิฟอร์ด และอัปตัน (Gulliford & Upton, 1992, pp. 9-10) ให้ความหมายบุคคลที่มีความพิการไว้ว่า หมายถึงบุคคลที่มีความต้องการพิเศษทางการศึกษา (Special Educational Needs) เป็นบุคคลที่ไม่อาจพัฒนาความสามารถได้เท่าที่ควรจากการเรียนการสอนตามปกติ ทั้งนี้มีสาเหตุจากสภาพความบกพร่องทางร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์ จำเป็นต้องจัดการศึกษาพิเศษให้เหมาะสมกับลักษณะ และความต้องการของแต่ละบุคคล

ฟาร์เรลล์ (Farrell, 2004, pp. 34-35) กล่าวว่า บุคคลที่มีความต้องการพิเศษทางการศึกษา (Special Educational Needs) จำเป็นจะต้องจัดการศึกษาให้แตกต่างไปจากบุคคลทั่วไป แม้ว่าแนวโน้มจะต้องเรียนรวมกันก็ตาม เพราะสภาพความบกพร่องของร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ที่มีความแตกต่างกัน จึงต้องการความช่วยเหลือตามสภาพของแต่ละบุคคล

ผดุง อารยะวิญญู (2542, หน้า 12) กล่าวถึงบุคคลที่มีความพิการว่า เป็นบุคคลที่มีความต้องการทางการศึกษาแตกต่างไปจากบุคคลปกติ การให้การศึกษาสำหรับบุคคลเหล่านี้ ควรมีลักษณะแตกต่างไปจากบุคคลปกติในด้านเนื้อหา วิธีการ และการวัดผลประเมินผล

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา (2543, หน้า 11) นิยามคำว่า บุคคลที่มีความพิการ หรือบุคคลที่มีความต้องการพิเศษทางการศึกษา (Children With Special Education Needs) ไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการการช่วยเหลือทางการศึกษาที่แตกต่างไปจากบุคคลปกติ อันเนื่องมาจากเหตุบกพร่องทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม หรือจากความด้อยโอกาส รวมถึงบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2545, หน้า 5) กล่าวว่า พฤติกรรมที่บ่งชี้ความเป็นพิเศษ นั้น ๆ ต้องมีความต่อเนื่อง มีความรุนแรงเข้มข้น ก่อให้เกิดความเสียหายในการเจริญเติบโตที่ควรพัฒนาไปตามวัยจนทำให้ไม่สามารถใช้ชีวิตตามปกติธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไปได้ และต้องได้รับการดูแลรักษา ช่วยเหลือ แก้ไข ประคับประคอง ให้การศึกษาพิเศษมากยิ่งขึ้นกว่าบุคคลปกติธรรมดาทั่ว ๆ ไป

จากความหมายที่นักวิชาการ และองค์กรที่กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่มีความพิการ หมายถึงบุคคลที่ไม่อาจพัฒนาความสามารถ หรือปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ได้เช่นบุคคลปกติทั่วไป เนื่องจากความบกพร่องทางร่างกาย สติปัญญาและอารมณ์ และจำเป็นต้องจัดการศึกษาพิเศษให้เหมาะสมกับลักษณะความบกพร่อง และความต้องการ ในด้านเนื้อหา วิธีการเรียนการสอน และการวัดผลประเมินผล รวมทั้งการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนตามความต้องการจำเป็นของบุคคลที่มีความแตกต่างกันแต่ละประเภท ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลประสบความสำเร็จในการเรียน

2. ประเภทของบุคคลที่มีความพิการ

สำหรับการกำหนดประเภทของบุคคลที่มีความพิการ มีผู้กำหนดประเภทได้ดังนี้

คาวัลลาโร และฮานีย์ (Cavallaro & Haney, 1999, pp. 6-7) ระบุว่ากฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า The Individuals with Disabilities Education Act หรือ IDEA '97 ได้กำหนดบุคคลที่มีความพิการไว้ 13 ประเภท ดังนี้

1) บุคคลออทิสซึม (Autism) หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องด้านการสื่อสาร และด้านสังคม โดยเฉพาะเรื่องการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความผิดปกตินี้อาจพบได้ก่อนอายุ 3 ขวบ

2) บุคคลหูหนวก (Deafness) หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินอย่างรุนแรงจนไม่สามารถรับข้อมูลทางภาษา และการสื่อสารผ่านช่องทางทางการได้ยิน ไม่ว่าจะใช้เครื่องช่วยขยายเสียงหรือไม่ใช้เครื่องช่วยขยายเสียง (Amplification) ใด ๆ ก็ตาม

3) บุคคลหูหนวก-ตาบอด (Deafblindness) หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินและการเห็นร่วมกัน เป็นการสูญเสียที่ผสมผสานกันทำให้เกิดข้อบกพร่องในการสื่อสารอย่างรุนแรง รวมทั้งมีผลกระทบต่อพัฒนาการอื่น ๆ เกือบทุกด้าน ทำให้ไม่สามารถรับบริการในโปรแกรมการศึกษาพิเศษ ทั้งในโรงเรียนสำหรับบุคคลตาบอดหรือหูหนวกอย่างใดอย่างหนึ่งได้

4) บุคคลหูตึง (Hearing Impairment) หมายถึง บุคคลที่ยังมีการได้ยินเหลืออยู่มากพอเพียงพอที่จะรับข้อมูลผ่านทางการได้ยิน โดยทั่วไปไม่ว่าจะสูญเสียการได้ยินมาก หรือน้อยจะใส่เครื่องช่วยฟัง (Hearing Aids) การจัดการศึกษาไม่รวมกับบุคคลประเภทหูหนวก (Deafness)

5) บุคคลปัญญาอ่อน (Mental Retardation) หมายถึง บุคคลที่มีสติปัญญาต่ำกว่าเกณฑ์ปกติรวมทั้งมีความบกพร่อง (Deficits) ในเรื่องของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนเอง และมีพัฒนาการด้านต่าง ๆ ต่ำกว่าเกณฑ์

6) บุคคลที่มีความพิการซ้อน (Multiple Disabilities) หมายถึง บุคคลที่มีสภาพความบกพร่อง หรือความพิการมากกว่า 1 อย่างในบุคคลคนเดียวกัน เช่น ตาบอดและปัญญาอ่อน หรือปัญญาอ่อนและมีความพิการทางด้านร่างกาย เป็นต้น ซึ่งการผสมผสานกันของการสูญเสียประสาทสัมผัสด้านต่าง ๆ นั้นเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดความพิการที่รุนแรง ไม่สามารถจัดการศึกษาพิเศษตามประเภทความพิการแบบใดแบบหนึ่งได้ และไม่จัดรวมกับความพิการประเภทหูหนวก-ตาบอด (Deafblindness)

7) บุคคลที่มีความบกพร่องด้านร่างกาย (Orthopedic Impairment) หมายถึง บุคคลที่เกิดมาที่มีร่างกายไม่ปกติมาแต่กำเนิด (Congenital Anomaly) เช่น แขน ขา ตัวนแต่กำเนิดเท้าปุก หรืออวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายขาดหายไป รวมทั้งเด็กที่มีความผิดปกติ บกพร่องจากสาเหตุของเชื้อโรคหลายอย่าง เช่น โปลิโอ วัณโรคกระดูก เด็กที่มีความพิการของระบบประสาททำให้เกิดความยากลำบากในการเคลื่อนไหว เช่น เด็กที่เป็นอัมพาตเพราะสมองบาดเจ็บ หรือพิการ ที่เรียกว่า ซีรีบรัล พาลซี (Cerebral Palsy : CP) โรคลมชัก เป็นต้น

8) บุคคลที่มีความพิการที่เกิดจากความเจ็บป่วย และโรคเรื้อรัง (Other Health Impairment) หมายถึง บุคคลที่สภาพความพิการมาจากปัญหาทางด้านสุขภาพ และความเจ็บป่วยเรื้อรัง จะด้วยสาเหตุใดก็ตาม เช่น สภาวะของโรคเลือด โรคหัวใจ โรคปอด โรคลมชัก โรคเบาหวาน โรคหอบหืด โรคมุมิแพ้งบางอย่างที่จะนำไปสู่โรคมะเร็งเม็ดเลือด (Leukemia)

9) บุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ (Emotional Disturbance) หมายถึง บุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากบุคคลปกติทั่วไปอันเนื่องมาจากอารมณ์ ไม่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มเพื่อน ครู

เป็นบุคคลที่ขาดความสุข มีอารมณ์เก็บกดพัฒนาไปสู่อาการของโรคจิต โรคประสาท จนถึง จิตเภทได้ (Schizophrenia)

10) บุคคลที่มีปัญหาในการเรียนรู้ (Specific Learning Disability) หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างในกระบวนการพื้นฐานด้านจิตวิทยาในการรับรู้ หรือการใช้ภาษาทั้งภาษาพูด และภาษาเขียน ซึ่งมีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาด้านการฟัง การคิด การพูด การอ่าน การเขียน การสะกดคำ และการคิดคำนวณทางคณิตศาสตร์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายรวมถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน หรือมีความบกพร่องระบบประสาท กล้ามเนื้อ ปัญญาอ่อน มีปัญหาทางอารมณ์ หรือบุคคลที่ด้อยโอกาส มาจากครอบครัวที่มีสภาพด้อยทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

11) บุคคลที่มีปัญหาด้านการพูด และภาษา (Speech or Language Impairment) หมายถึง บุคคลที่มีปัญหาในเรื่องการสื่อภาษา เช่น ติดอ่าง มีความยากลำบากในการออกเสียง มีความบกพร่องในเรื่องการเข้าใจปัญหา และการใช้ภาษา

12) บุคคลที่มีปัญหาจากสมองได้รับบาดเจ็บ (Traumatic Brain Injury) หมายถึง บุคคลที่มีสมองได้รับการกระทบกระเทือนจากอุบัติเหตุต่าง ๆ จากภายนอก มีผลทำให้สมองไม่สามารถสั่งการให้ร่างกายทำงานได้ตามปกติ และ/หรือสภาวะการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาที่มีผลทำให้ร่างกายไม่ปกติอันเกิดมาจากสภาพของจิตใจ แต่ไม่รวมบุคคลที่สมองพิการมาแต่กำเนิด (Congenital)

13) บุคคลที่มีปัญหาความบกพร่องด้านการเห็น รวมทั้งผู้พิการตาบอดสนิท (Visual Impairment Including Blindness) หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท

ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2552 เล่ม 126 ตอนพิเศษ 77 ง โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 4 และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนที่มีความพิการ พ.ศ.2550 ได้แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ 1) ความพิการทางการเห็น 2) ความพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย 3) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย 4) ความพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม หรือออทิสติก 5) ความพิการทางสติปัญญา และ 6) ความพิการทางการเรียนรู้ (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2554, หน้า 5)

นอกจากนี้ กระทรวงศึกษาธิการ (2552, หน้า 45-47) ได้กำหนดบุคคลที่มีความพิการที่ต้องการการศึกษาพิเศษไว้ 9 ประเภท ดังนี้

1) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อย จนถึงตาบอดสนิท ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1.1) บุคคลตาบอด หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นมากกว่า จะต้องใช้สื่อสัมผัส และสื่อเสียง หากตรวจวัดความชัดของสายตาดำรงดีเมื่อแก้ไขแล้ว อยู่ในระดับ 6 ส่วน 60(6/60) หรือ 20 ส่วน 200 (20/200) จนถึงไม่สามารถรับรู้เรื่องแสง

1.2) บุคคลเห็นเลือนราง หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็น แต่ยังสามารถอ่าน อักษรตัวพิมพ์ขยายใหญ่ด้วยอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หากวัดความชัดของสายตาดำรงดีเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ 6 ส่วน 18 (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 (20/70)

2) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับ หูตึงน้อยจนถึงหูหนวก ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) บุคคลหูหนวก หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถเข้าใจ การพูดผ่านทางการได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งโดยทั่วไปหากตรวจการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยิน 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.2) บุคคลหูตึง หมายถึง บุคคลที่มีการได้ยินเหลืออยู่เพียงพอที่จะได้ยินการพูด ผ่านทางการได้ยิน โดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งหากตรวจวัดการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยิน น้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 26 เดซิเบล

3) บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ได้แก่ บุคคลที่มีความจำกัดอย่างชัดเจนในการปฏิบัติตน (Functioning) ในปัจจุบันซึ่งมีลักษณะเฉพาะ คือ ความสามารถทางสติปัญญาต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญร่วมกับความจำกัดของทักษะการปรับตัวอีกอย่างน้อย 2 ทักษะจาก 10 ทักษะ ได้แก่ การสื่อความหมาย การดูแลตนเอง การดำรงชีวิตภายในบ้าน ทักษะทางสังคม/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้จักใช้ทรัพยากรในชุมชน การรู้จักดูแลควบคุมตนเองการนำความรู้มาใช้ในชีวิตประจำวัน การทำงาน การใช้เวลาว่าง การรักษาสุขภาพอนามัย และความปลอดภัย ทั้งนี้ได้แสดงอาการดังกล่าวก่อนอายุ 18 ปี

4) บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.1) บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ บุคคลที่มี อวัยวะไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไป กระดูกหรือกล้ามเนื้อผิดปกติ มีอุปสรรคในการเคลื่อนไหว ความบกพร่องดังกล่าวอาจเกิดจากโรคทางระบบประสาท โรคของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกการไม่สมประกอบมาแต่กำเนิด อุบัติเหตุและโรคติดต่อ

4.2) บุคคลที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ได้แก่ บุคคลที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือมีโรคประจำตัวซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา ซึ่งมีผลทำให้เกิดความจำเป็นต้องได้รับการศึกษาพิเศษ

5) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติในการทำงานของสมองบางส่วนที่แสดงถึงความบกพร่องในกระบวนการเรียนรู้ ที่อาจเกิดขึ้นเฉพาะความสามารถด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน คือ การอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ ซึ่งไม่สามารถเรียนรู้ในด้านที่บกพร่องได้ทั้งที่มีระดับสติปัญญาปกติ

6) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา ได้แก่ บุคคลที่มีความบกพร่องในการเปล่งเสียงพูด เช่น เสียงผิดปกติ อัตราความเร็ว และจังหวะการพูดผิดปกติ หรือบุคคลที่มีความบกพร่องในเรื่องความเข้าใจ หรือการใช้ภาษาพูด การเขียน หรือระบบสัญลักษณ์อื่นที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจเกี่ยวกับรูปแบบ เนื้อหา และหน้าที่ของภาษา

7) บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์ ได้แก่ บุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติเป็นอย่างมาก และปัญหาทางพฤติกรรมนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากความบกพร่อง หรือความผิดปกติทางจิตใจ หรือสมองในส่วนของการรับรู้อารมณ์ หรือความคิด เช่น โรควิตกกังวล โรควิตกกังวล โรควิตกกังวล โรควิตกกังวล เป็นต้น

8) บุคคลออทิสติก ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติของระบบการทำงานของสมองบางส่วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความบกพร่องทางพัฒนาการด้านภาษา ด้านสังคม และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และมีข้อจำกัดด้านพฤติกรรม หรือมีความสนใจจำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความผิดปกตินี้ค้นพบได้ก่อนอายุ 30 เดือน

9) บุคคลที่มีความพิการซ้อน ได้แก่ บุคคลที่มีสภาพความบกพร่อง หรือความพิการมากกว่าหนึ่งประเภทในบุคคลเดียวกัน

จากการศึกษาประเภทของบุคคลที่มีความพิการดังกล่าว สรุปสาระสำคัญของประเภทของบุคคลที่มีความพิการ ได้ 8 ประเภท คือ 1) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น 2) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน 3) บุคคลที่มีความบกพร่องด้านร่างกาย 4) บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา 5) บุคคลออทิสติก 6) บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ 7) บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม อารมณ์ และสังคม 8) บุคคลที่มีความพิการมากกว่า 1 ความพิการ

3. ลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีความพิการ

ลักษณะทางจิตวิทยาเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล ทั้งที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้ พฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามระยะพัฒนาการ และสภาพสังคมสิ่งแวดล้อม การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลจะเป็นประโยชน์ในแง่การวางแผนจัดการศึกษา และให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม บุคคลที่มีความพิการไม่ว่าจะจัดเป็นประเภทใดก็ตาม จะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) หมายถึง การประเมินตนเองตามความรู้สึกของตน ว่าตนเองเป็นคนที่มีความสำคัญ มีความสามารถ มีความสำคัญ มีการประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งการยอมรับ การเห็นคุณค่าจากคนในสังคมที่มีต่อตน ตลอดจนการมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งบุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเอง มองตนเองในแง่ดี ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกกับบุคคลอื่นในแง่ดีด้วย ซึ่งบุคคลที่มีความพิการถึงแม้จะมีความพิการแต่ก็ยังมีลักษณะของการเห็นคุณค่าในตนเองเช่นคนทั่ว ๆ ไป

2) ความอ้างว้างเปล่าเปลี่ยว (Loneliness) หรือความโดดเดี่ยว (Loneliness) นี้เป็นความรู้สึกเหงา เหมือนตัวเองอยู่คนเดียว ขาดคนเข้าใจ ความอ้างว้างเปล่าเปลี่ยว หรือความโดดเดี่ยวนี้ ก็เป็นลักษณะหนึ่งของบุคคลที่มีความพิการที่มักจะพบเห็นได้ จนคนทั่วไปมักเข้าใจผิดคิดว่าเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคลประเภทนี้ ว่าชอบอยู่คนเดียว เข้ากับเพื่อน ๆ ไม่ได้ จริง ๆ แล้วบุคคลที่มีความพิการนี้ มักจะใช้เวลาหมกมุ่นอยู่กับงานที่ตนเองสนใจอย่างลึกซึ้งซึ่งมากจนเกินไป และชอบที่จะศึกษาค้นคว้าให้ถึงที่สุด ชอบขบคิด พิจารณาอย่างถี่ถ้วนทุกแง่มุม จึงดูเหมือนว่าไม่สนใจเหตุการณ์รอบ ๆ ตัว ในบางครั้งมองดูเหมือนเลื่อนลอย หรือฝันกลางวัน บางทีบุคคลประเภทนี้ เป็นคนที่มีความรู้สึกนึกคิดว่องไว มองเห็นปัญหา ช่องว่าง หรือสิ่งที่ บกพร่องได้อย่างฉับไว ถูกต้อง และแม่นยำ รู้จักใช้ถ้อยคำศัพท์ ปากจืด พูดไม่เข้าหูคน ช่างติ ช่างวิจารณ์ หรืออาจเพราะเป็นเด็กช่างสังเกต ช่างซัก ช่างถาม มองเห็นอะไรในแง่มุมที่แปลก ๆ จึงกลายเป็นอวดรู้ ชอบลองดี จากลักษณะดังกล่าวจึงทำให้เพื่อน ๆ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เด็กวัยเดียวกัน

3) ทักษะทางสังคม (Social Skills) การขาดทักษะทางสังคมถือว่าเป็นปัญหาที่พบได้บ่อยในกลุ่มบุคคลที่มีความพิการ เนื่องจากภาวะโครงสร้างทางการรับรู้ การประมวลสิ่งที่รับมาตลอดจนโครงสร้างทางจิตใจที่ละเอียดอ่อนกว่าบุคคลปกติ ทำให้บุคคลกลุ่มนี้อ่อนไหว และมีความรู้สึกแปลกแยกจากคนอื่น ๆ ได้ง่าย จึงทำให้ขาดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม บางรายตอบสนองด้วยการถดถอยออกจากกลุ่ม บางรายมีพฤติกรรมต่อต้านกลุ่ม บางรายแสดงอาการสับสน และขาดความสามารถแสดงออกตามกาลเทศะ

4) ความคับข้องใจ (Frustration) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ บุคคลใดก็ตามที่สามารถสนองความต้องการทุกอย่างได้ในทันทีที่เกิดความต้องการ บุคคลนั้นก็เลยจะไม่มีความคับข้องใจ แต่คนเราไม่สามารถที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นไปได้ดังใจที่ปรารถนา อาจเป็นเพราะมีอุปสรรค หรือมีความขาดแคลนบางอย่าง หรือมีความบกพร่อง มีผลทำให้เกิดความขุ่นเคืองใจ หรือความคับข้องใจ ดังนั้นเมื่อไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ คนเราจึงต้องพบกับปัญหาอยู่เสมอ ๆ ความคับข้องใจนี้บุคคลที่มีความพิการ มักจะประสบอยู่เสมอ เนื่องจากมีความคิด และการกระทำอะไรต่างจากคนทั่วไป จนคนทั่วไป หรือเพื่อน ๆ คิดไม่ทัน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจสิ่งที่ตนคิด และพูด จึงมีผลทำให้เกิดความคับข้องใจเกิดขึ้น

5) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self confident) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก หรือความคิด ความเชื่อ ว่าตนเองสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ ความเชื่อในตนเอง เป็นความมั่นใจ หรือความกล้าของบุคคลที่จะทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จได้ตามที่ตนได้ตั้งใจไว้ แม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ยังไม่ทำให้เกิดความย่อท้อ ยังคงสามารถทำสิ่งนั้น ๆ ต่อไป โดยมีความมั่นใจว่า ตนเองสามารถที่จะกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความถูกต้อง บุคคลที่มีความเชื่อในตนเองมักจะกล้าตัดสินใจด้วยตนเอง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน สามารถทำให้ตนประสบความสำเร็จในการงานได้ มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ และสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ ซึ่งความเชื่อมั่นในตนเองดังกล่าวนี้ เป็นบุคลิกภาพที่ดีอย่างหนึ่งที่ควรปลูกฝังให้กับเด็ก

6) ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เดิมเรามีความเชื่อว่าคนจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด และคนทั่วไปมักจะมองความเฉลียวฉลาดในแง่ของความคิดอ่าน การคิดริเริ่ม ความมีเหตุผล การรู้จักวางแผน ความคิดรวบยอด ความจำ ซึ่งมีความเฉลียวฉลาดในแง่มุมนั้น การศึกษาทางจิตวิทยาพบว่า คนที่มีไอคิวสูงจำนวนมากประสบความสำเร็จล้มเหลว ทั้งด้านการงาน และชีวิตครอบครัว นักจิตวิทยาได้ให้ความสนใจ และศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดอีกรูปแบบหนึ่ง คือ ความฉลาดทางอารมณ์ และเห็นพ้องกันว่าคนที่ประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับไอคิวเพียง 20% ส่วนที่เหลือเป็นเรื่องของการเข้าสังคมความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรับรู้อารมณ์ของตนเอง การจัดการกับอารมณ์ และความตั้งใจเด็ด ดังนั้นความเฉลียวฉลาดฉลาดทางอารมณ์ จึงมีอยู่ในตัวบุคคล ไม่ว่าจะมีความปกติ หรือความพิการ

จากที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าลักษณะทางจิตวิทยา เป็นพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ทั้งที่สังเกตได้ และสังเกตไม่ได้จะปรากฏอยู่ในตัวบุคคลทุกชนชั้น ทุกเชื้อชาติ ทุกประเภท ความพิการ การเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อการพัฒนา การจัดการศึกษา และการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนที่เหมาะสมกับบุคคลตามลักษณะทางจิตวิทยา

4. การเรียนรู้ของบุคคลที่มีความพิการ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่ามนุษย์เกิดมาไม่เหมือนกัน หรือมีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งลักษณะความแตกต่างกันระหว่างบุคคล มีผลต่อระดับความสำเร็จในการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากเดิม เพื่อไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกฝน การเรียนรู้ของคนเราอาศัยประสาทสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น กาย ใจ เป็นองค์ประกอบหลักของการเรียนรู้ และการรับรู้ หากมีส่วนใดส่วนหนึ่งสูญเสีย หรือบกพร่องไปย่อมมีผลต่อการเรียนรู้ และการรับรู้ตามไปด้วย ทำให้การเรียนรู้ของบุคคลต้องล้มเหลว เรียนได้ไม่ดีเท่าที่ควร หรือเกิดขัดข้องเสียก่อน ซึ่งอาจจัดเป็นองค์ประกอบใหญ่ ๆ ได้ 3 ประการ คือ (สุรินทร์ ยอดคำแปง, 2545, หน้า 58)

1) องค์ประกอบด้านสรีรวิทยา ได้แก่ สาเหตุที่สืบเนื่องมาจากการทำงานผิดปกติของระบบการทำงานของร่างกาย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางร่างกายของบุคคลเอง

2) องค์ประกอบด้านจิตวิทยา ได้แก่ สติปัญญา อัตราเร็วของการเรียนรู้ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง การปรับตัวทางอารมณ์และสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว และเพื่อนฝูง เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ
 ดังนั้นบุคคลที่มีความพิการย่อมได้รับผลกระทบต่อการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ แยกพิจารณาถึงผลกระทบของความพิการที่มีต่อการเรียนรู้ คือ (สุรินทร์ ยอดคำแปง, 2545 หน้า 58-65)

1) สติปัญญา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และเด่นชัดที่สุดในเรื่องของการเรียนรู้ของเรา การพัฒนาการในด้านการเคลื่อนไหว ด้านภาษา ด้านความคิดรวบยอด ด้านอารมณ์ และด้านสังคมของบุคคลจะเป็นไปตามกฎเกณฑ์ได้ เพราะมีสติปัญญาเป็นปกติ แต่หากมีความบกพร่องทางด้านสติปัญญาแล้ว พัฒนาการด้านต่าง ๆ ก็จะล่าช้าไป หรือไม่เป็นไปตามวัยที่ควรจะเป็น

2) การสูญเสียการได้ยิน และปัญหาทางการเรียนรู้ มักเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน เพราะเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับภาษา คนเราเรียนรู้ภาษา และการพูดโดยการรับรู้จากการได้ยิน ซึ่งการเรียนรู้ภาษา และการพูดจะช่วยให้คนเราสามารถเรียนรู้สิ่งอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น และกว้างขวางขึ้น ดังนั้นหากคนเรามีความบกพร่องทางการได้ยิน ความสามารถในการเรียนรู้ของคนเราก็จะลดน้อยลงไป เพราะไม่มีภาษา และการพูด การติดต่อกับผู้อื่นเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองทางสังคมก็จะบกพร่องตามไปด้วย

3) การเห็น และการเรียนรู้จะมีความสัมพันธ์กัน คนเราใช้การเห็นเพื่อการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญ หากมีความบกพร่องทางการเห็นแล้ว มักจะส่งผลต่อการเรียนรู้อย่างเด่นชัด ได้แก่ มองเห็นวัตถุกลม เป็นรูปเบี้ยว และพรวด เห็นเส้นแนวตั้ง แนวขวางได้ชัดเจนไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงถือว่าการเห็นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นจะต้องปรับตัวในแบบต่าง ๆ หลายอย่างด้วยกัน และในช่วงเวลาของการปรับตัวเหล่านี้ จะทำให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นขาดโอกาสในการเรียนรู้ไป หรือทำให้เรียนรู้ได้ไม่ทันคนอื่น

4) ร่างกาย และสุขภาพที่ดีช่วยให้มีการเรียนรู้ที่ราบรื่น ส่วนคนที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพต้องเสียพลังงาน ความสนใจอยู่ในเรื่องร่างกาย หรือสุขภาพมากกว่าการเรียนรู้ หรือเพราะความบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพ ทำให้ต้องรักษาพยาบาล หรือเคลื่อนไหวได้ไม่เต็มที่จึงขาดโอกาสเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง หรือได้รับการเอาใจใส่ที่จะช่วยให้ได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพ ได้รับผลกระทบจากสาเหตุของความบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพ จนไม่สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ ร่างกาย หรือสุขภาพที่เหมาะสมเป็นส่วนสำคัญของความพร้อม บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือสุขภาพ

จะทำให้ตื่นตัว และพร้อมที่จะร่วมกิจกรรมทางการเรียนรู้ในอัตราเดียวกับเด็กปกติยอมเป็นไปไม่ได้ นอกจากนี้การมีร่างกาย หรือสุขภาพไม่ดี ยังทำให้ต้องขาดเรียน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดปัญหาด้านการเรียนรู้ เพราะเป็นเหตุให้เด็กขาดโอกาสในการฝึกทักษะที่จำเป็นตั้งแต่เริ่มแรก

5) การพูด และภาษา มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความสำเร็จในการเรียนรู้ของเรา ซึ่งบทบาทของการพูด และภาษานั้นจะมีมาก หรือน้อยเพียงไรนั้น ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับจากสิ่งแวดล้อม ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมนี้ เห็นได้ชัดเจนจากบุคคลที่มาจากครอบครัว ซึ่งอยู่ในสภาพขาดแคลน ห่างไกลจากชุมชน หรืออยู่ในวัฒนธรรมที่ไม่ได้ฝึกใช้ภาษาตั้งแต่เยาว์วัย ทำให้มีปัญหาเมื่อเริ่มเรียน เพราะขาดภาษา หรือมีความล่าช้าด้านพัฒนาการทางภาษา และการพูด ซึ่งเท่ากับว่า การพูด และภาษาเป็นเสมือนกุญแจสำคัญในการพัฒนาการ และการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพของเด็ก ดังนั้นหากเด็กมีความบกพร่องทางการพูด และภาษาแล้ว การเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ก็จะไม่ค่อยดีตามไปด้วย ในทางการศึกษาถือว่า การพูด และภาษาเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้

6) ปัญหาทางการเรียนรู้ของเด็กส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการของการรับรู้ ซึ่งความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจำมากกว่าความสามารถในการเห็นความแตกต่าง และความคล้ายคลึงกันของสิ่งที่เรียนรู้ อย่างไรก็ตามถ้าเด็กคนใดบกพร่องในเรื่องการจำจึงควรฝึกฝนเกี่ยวกับรูปปร่าง ถ้าบกพร่องในเรื่องของการแยกแยะควรฝึกเกี่ยวกับการแยกแยะ เพราะประสบการณ์ตรงเหล่านี้มีผลต่อการเรียนรู้ของเด็ก และมีผลต่อพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของเด็กอย่างมาก ดังนั้นเด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรู้จึงมีผลกระทบโดยตรงในด้านการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้ของคนเราต้องอาศัยองค์ประกอบที่สัมพันธ์กันทั้งภายใน และภายนอก เด็กที่มีปัญหาทางการเรียนจึงเป็นผลมาจากองค์ประกอบทางการเรียนรู้ต่าง ๆ และทำให้เด็กเหล่านี้มีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ และมีความสามารถที่แตกต่างจากคนทั่ว ๆ ไป

7) ความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์ เกี่ยวข้องกับเรื่องการปรับตัวทางอารมณ์ และสังคม ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยในหมู่เด็กที่ประสบความล้มเหลวทางการเรียนรู้ แม้แต่ผลการวิจัยเองมักจะปรากฏในทำนองสนับสนุนให้เห็นว่า ความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์ เกี่ยวข้องกับเรื่องของการปรับตัวทางด้านอารมณ์ และสังคม คือเกิดความตึงเครียดของประสาท การมีความคิดเกี่ยวกับตนเองที่ไม่เหมาะสม ความกลัว หรือความกังวลต่อการเรียนรู้ ช่วงความสนใจสั้น ไม่เป็นตัวของตัวเอง กังวล เก็บตัว มีพฤติกรรมต่อต้านสังคม ไม่มีความรับผิดชอบ อย่างไรก็ตามไม่สามารถจะสรุปได้ว่า การที่เด็กมีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์นั้นเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลังการมีปัญหาด้านการเรียนรู้ แต่เป็นการง่ายที่จะกล่าวถึงข้อสรุปโดยทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ของความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์กับการเรียนรู้ไว้เป็นกรณีได้ดังนี้

7.1) ภาวะการเรียนรู้ที่ไม่น่าพึงพอใจ มักก่อให้เกิดความล้มเหลวทางการเรียนรู้ แล้วจะมีปัญหาเรื่องการปรับตัวทางอารมณ์ตามมา

7.2) เด็กที่มีปัญหาเรื่องการปรับตัวทางด้านอารมณ์มาก่อน จะทำให้เกิดข้อขัดแย้งในใจ และความสับสนวุ่นวายใจ อันจะส่งผลให้เกิดความล้มเหลวด้านการเรียนรู้

7.3) มีองค์ประกอบหลายอย่างที่อาจจะเกิดขึ้นก่อน และหลัง หรือสลับกันได้ จึงเป็นการยากที่จะสรุปลงไปว่าเรื่องใดเกิดขึ้นก่อนแน่

ด้วยเหตุนี้ความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์จึงนับว่ามีผลกระทบต่อการเรียนรู้ของเด็ก และจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเรียนรู้ ซึ่งหากเด็กมีพฤติกรรมหรืออารมณ์ที่เป็นปกติย่อมสามารถเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองได้เป็นอย่างดี ไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในกระบวนการเรียนรู้

8) ผลของความบกพร่องของเด็กออทิสติก ถึงแม้จะมีระดับความรุนแรงไม่มาก แต่เพราะเป็นความบกพร่องต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการสูญเสียทางด้านสังคม และไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์สัมพันธ์ทางภาษาของบุคคลได้ มีการสูญเสียทางการสื่อความหมาย ทั้งด้านการพูด และด้านไม่ใช้คำพูด มีการกระทำ และความสนใจซ้ำซากอย่างเด่นชัด ดังนั้นจึงถือว่ามีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของเด็ก เนื่องจากมีความบกพร่องด้านต่าง ๆ ทั้งหมดส่งผลต่อเด็กออทิสติกโดยตรง จึงทำให้เด็กออทิสติกมีความยากลำบาก และขาดโอกาสในการเรียนรู้ไป ทำให้เรียนรู้ได้ยาก และการที่จะพบอาการของเด็กออทิสติกต้องใช้ระยะเวลาในการวินิจฉัย หากพ่อแม่ไม่มีเวลาให้ความสนใจจะส่งผลให้เด็กขาดโอกาสได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสมได้ อาการอาจรุนแรงมากขึ้น จนไม่สามารถเรียนรู้ได้

9) ผลของความบกพร่องของเด็กที่มีความพิการซ้อนถึงแม้จะมีระดับความรุนแรงไม่มาก แต่เพราะเป็นความบกพร่องมากกว่าหนึ่งอย่าง ดังนั้นจึงถือว่ามีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของเด็ก เนื่องจากมีความพิการซ้อนจึงทำให้เด็กจะต้องใช้ทักษะ และการปรับตัวในแบบต่าง ๆ หลายอย่างด้วยกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้เด็กที่มีความพิการซ้อนมีความยากลำบาก และขาดโอกาสในการเรียนรู้ไป ทำให้เรียนรู้ได้ยาก และไม่ทันคนอื่น

10) ถ้าเด็กคนใดบกพร่องในเรื่องการจำ บกพร่องในเรื่องของการแยกแยะ ย่อมมีผลต่อการเรียนรู้ของเด็ก และมีผลต่อพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของเด็กอย่างมาก

จากที่กล่าวทั้งหมดจะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ และการพัฒนาของบุคคลตามกระบวนการขั้นตอน และตามช่วงเวลาที่มีการกำหนดไว้เป็นมาตรฐานได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่สมบูรณ์ คือ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ จิตใจ การเห็น การได้ยิน ระบบประสาท และการสัมผัส ซึ่งเมื่อบุคคลมีความสมบูรณ์ หรือเป็นปกติย่อมเกิดการเรียนรู้ และมีการพัฒนาอย่างเหมาะสม ดังนั้นบุคคลที่มีความบกพร่องไม่ว่าจะเป็นความบกพร่องประเภทใดก็ตามย่อมส่งผลต่อการเรียนรู้ และทำให้พัฒนาการของบุคคลที่มีความบกพร่องมีความล่าช้า หรือพัฒนาได้ไม่เหมาะสม ดังนั้นหากเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการเรียนรู้ของเด็กที่มีความพิการ และผลกระทบของความพิการว่ามีผลต่อการ

เรียนรู้ในลักษณะใดแล้ว จะทำให้สามารถกำหนดแผนการเรียนการสอน และเลือกวิธีการสอนให้สอดคล้องกับสภาพความพิการ หรือความแตกต่างระหว่างบุคคลได้

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของบุคคลที่มีความพิการมีผู้วิจัยหลายท่าน เช่น ฮอลโลเวย์ (Holloway, 2001) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมของนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม 6 คน พบว่า นักศึกษากลุ่มนี้แสดงท่าทีในเชิงบวกต่อบุคลากรในฝ่ายสนับสนุนที่ให้ความสนใจ และช่วยเหลือพวกเขา และในขณะเดียวกันก็แสดงท่าทีเชิงลบกับประสบการณ์ที่ได้รับจากบุคลากรที่ขาดความตระหนักในเรื่องความพิการ หรือขาดความรู้ในการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนพวกเขา โดยเฉพาะในภาควิชาที่พวกเขาเรียนอยู่ด้วยสาเหตุ 2 ประการ ประการแรก อาจารย์ และบุคลากรในภาควิชา รับรู้เหมือนกันว่า ผลกระทบจากความพิการจะส่งผลกระทบต่อบุคคลแตกต่างกัน จึงต้องให้การช่วยเหลือที่แตกต่างกัน และคาดว่าหากบุคคลคนใดไม่บอกความต้องการ ก็ไม่จำเป็นต้องตอบสนอง ซึ่งสิ่งนี้สวนทางอย่างกลับกันกับความคิดของนักศึกษา พวกเขาคิดว่า บุคลากรในภาควิชาต้องเข้าใจความพิการของเขา และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบถ้วน ประการที่สอง มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติในเรื่องการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ดังนั้นแต่ละภาควิชาจึงดำเนินงานตามความคิด และวิถีทางของตน ซึ่งส่งผลให้การบริการสนับสนุนนักศึกษาไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งใน และนอกภาควิชา

โควาลสกี และ เฟรสโค (Kowalsky & Fresko, 2002) วิจัย ผลกระทบและบทบาทของเพื่อนช่วยสอนที่มีต่อนักศึกษาที่มีความพิการ พบว่า กลุ่มเด็กที่มีความพิการจะได้ประโยชน์มากจากการช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน แต่ในด้านความรู้สึก นักศึกษาที่มีความพิการตอบว่า เกิดความยุ่งยากต่อกันในบางเรื่อง โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ มักจะถูกเพื่อนสงสัยว่า ต้องการความช่วยเหลือจริงหรือไม่ บางครั้งทำให้เพื่อนปกติเกิดความลังเล และจะทำให้ได้รับความช่วยเหลือไม่เต็มที่ เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น ซึ่งเพื่อนอยากช่วยมากกว่า เมื่อดูจากลักษณะภายนอก นอกจากนี้เจตคติเชิงลบจากเพื่อนกลุ่มปกติ อาจเกิดมาจากการที่พวกเขาไม่มีโอกาสได้รู้จัก หรือใกล้ชิดเพื่อนที่มีความพิการมาก่อนตั้งแต่ตอนเรียนในชั้นเรียนประถม หรือมัธยม

จอห์น (John, 2007) วิจัยลักษณะการอบรมของโรงเรียน และการปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรวมในปาปัวนิวกินี กรณีศึกษาของโรงเรียนในจังหวัดไฮแลนด์ พบว่าโรงเรียนแกนนำทั้ง 4 โรงเรียน ครู และผู้บริหารโรงเรียนจะมีความรู้ความเข้าใจจำกัดเกี่ยวกับวิธีการทางการศึกษาพิเศษ และการปฏิบัติการเรียนรวม อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารโรงเรียนได้ให้ความร่วมมือ และในการปฏิบัติการตรวจสอบการเรียนรวมน้อยที่สุด การอบรมการเรียนรวมของโรงเรียน เป็นผลมาจากการใช้หลักสูตรขั้นพื้นฐาน ครู ผู้บริหารโรงเรียน ผู้บริหารระดับจังหวัด และผู้บริหารระดับประเทศจะให้ความรับผิดชอบน้อยในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการเรียนรวม ครูและผู้บริหารโรงเรียนได้รับความรู้ และการสนับสนุนข้อมูลจากกระทรวงศึกษาธิการไม่เพียงพอ ดังนั้นนโยบายในการพัฒนา

การศึกษาพิเศษจากระดับประเทศมีช่องว่างในการปฏิบัติเมื่อนำลงไปสู่ระดับโรงเรียน ช่องทางที่สำคัญของความสำเร็จ คือการสื่อสาร และประสานงานกัน

โรแนลด์ (Ronald, 2008) วิจัยเรื่องการยกระดับการเรียนรู้ในการเรียนรวม พบว่า เมื่อครูปฏิบัติตามขั้นตอน 2 ขั้น คือ 1) ครู และนักวิจัยปรึกษาและออกแบบวิธีการในการปฏิบัติการเรียนการสอน 2) การพยายามให้ครูทำงานวิจัยในชั้นเรียน ทำให้เกิดการให้ความร่วมมือในการเรียนรวมมากขึ้น เนื่องจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่ศาสตร์ในการสอน และการปฏิบัติการเรียนรวมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การ์รี และคริสตัล (Garry & Chrystal, 2010) วิจัยเกี่ยวกับความกังวลใจของผู้ปกครองในการเรียนรวมของโรงเรียนประถมในประเทศนิวซีแลนด์ พบว่า 1) โรงเรียนเรียนรวมส่วนมากไม่มีการเขียนนโยบายความต้องการพัฒนาความร่วมมือกับผู้ปกครอง เพื่อเป็นการวางแนวทางที่ชัดเจนสำหรับผู้ปกครองไปสู่การบรรลุเป้าหมาย 2) ผู้ปกครองมีความสำคัญมากในการให้ข้อมูล 3) การให้ความร่วมมือระหว่างครู และผู้ปกครอง บางโรงเรียนมีการให้ความร่วมมือกัน บางโรงเรียนยังไม่มี แต่โดยรวมแล้วการให้ความร่วมมือกัน จะเกิดขึ้นเองตามประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารโรงเรียน 4) ขาดการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับเด็ก 5) ครูไปเยี่ยมนักเรียน และผู้ปกครองที่บ้านมีความถี่น้อย 6) โรงเรียนมีความต้องการได้รับการสนับสนุนจากผู้ปกครองมากขึ้น เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และพฤติกรรมของเด็ก 7) สนับสนุนให้ผู้ปกครองได้ร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนให้มากขึ้น 8) ขาดวิธีการจัดการกับผู้ปกครองที่มีพื้นฐานของครอบครัวที่แตกต่างกัน 9) ด้านครูผู้ชำนาญการในการสอนยังขาดทักษะวิธีการสอนให้กับผู้ปกครอง ทั้งก่อนการให้บริการ และขณะบริการ

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

1. ความเป็นมาของการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

ความเป็นมาของการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Educational, Scientific and Culture Organization : UNESCO) ได้ประกาศเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน (The Universal Declaration of Human Rights) เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม ค.ศ. 1948 โดยให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการทางด้านสังคม โดยให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรีและความเท่าเทียมกันของมนุษย์ (Rehabilitation Act Amendments of 1992, P.L. 102-569) ดังนี้

ข้อ 1 มนุษย์ทั้งหลายเกิดมามีอิสระเสรีและเท่าเทียมกัน ทั้งศักดิ์ศรีและสิทธิซึ่งทุกคนได้รับการประสิทธิประสาทเหตุผลและมโนธรรม และควรปฏิบัติต่อกันอย่างฉันท์พี่น้อง

ข้อ 2 บุคคลชอบที่จะมีสิทธิและเสรีภาพตามที่ระบุไว้ในปฏิญญานี้ ทั้งนี้โดยไม่มี การจำแนกความแตกต่างในเรื่องใด ๆ เช่น เรื่องชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเห็นทางการเมืองหรืออื่นใด ชาติหรือสังคมอันเป็นที่มาเดิม ทรัพย์สิน กำเนิดหรือสถานะอื่นใด.... ฯลฯ

ข้อ 25 (1) บุคคลมีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพของตนที่เพียงพอต่อสุขภาพ และ ความอยู่ดีกินดีของตนและครอบครัว รวมทั้งอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาลและบริการสังคมที่จำเป็น และสิทธิในความมั่นคง ในกรณีว่างงาน เจ็บป่วย ทูพพลภาพ เป็นหม้าย วยชรา บังคับ ในการเลี้ยงชีพอื่นใด ในพฤติการณ์อันเกิดจากที่ตนจะควบคุมได้

จากประกาศสิทธิมนุษยธรรมดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของมนุษย์ว่าทุกคนย่อมมีสิทธิในการได้รับการศึกษา ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายทั้งหลาย ซึ่งก่อนหน้านี้ได้รับการปฏิเสธมิให้ได้รับการศึกษา จึงมีสิทธิในการได้รับการศึกษา อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีค่าแถมการณขององค์การสหประชาชาติที่ให้การสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อเด็กที่มีความพิการก็ตาม แต่ในความเป็นจริงแล้ว องค์การสหประชาชาติไม่ได้จัดว่า เป็นผู้นำในเรื่องนี้แต่เพียงผู้เดียว หากได้รับผลกระทบมาจากการพัฒนานโยบาย และกฎหมายในสหรัฐอเมริกาจนถึงสหราชอาณาจักรด้วย ในสหรัฐอเมริกา กลุ่มทนายความที่ได้ออกมาเรียกร้อง และเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกฎหมายการศึกษาสามัญขึ้น (The Regular Education Initiative : REI) ซึ่งกระตุ้นให้มีการจัดการศึกษาพิเศษ และการศึกษาทั่วไปเข้าเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้เด็กทุกคนเรียนในโรงเรียนทั่วไปได้ ส่วนในสหราชอาณาจักรมีการสนับสนุนให้มีการจัดการศึกษาพิเศษขึ้นในชั้นเรียนปกติ ซึ่งนำไปสู่การออกกฎหมายการศึกษาเพื่อเด็กทุกคนโดยสภาการศึกษาของท้องถิ่น (The Local Education Authority : LEA) กฎหมายนี้ได้ให้หลักประกันการจัดการศึกษาเพื่อเด็กขึ้น เมื่อกลุ่มทนายความมีการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับกฎหมายการศึกษาสามัญเพื่อผู้มีความพิการนั้น สมาคมผู้มีความพิการระดับรุนแรง (The Association for Persons With Severe Handicaps : APSH) ได้เคลื่อนไหวเพื่อสิทธิและความเป็นอยู่ของบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับรุนแรงขึ้น สิ่งนี้จึงทำให้เกิดความเคลื่อนไหวให้เกิดโรงเรียนเรียนรวมขึ้น (Booth, 2000, pp. 86-87)

ในวันที่ 12 ธันวาคม ปี ค.ศ. 1989 มีการประชุมขององค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยสิทธิของเด็กขึ้น (The UN Convention On The Rights Of The Child) สารการประชุมมีผลผูกพันทางกฎหมายทุกประเทศ ยกเว้นประเทศสหรัฐอเมริกา และโซมาเลีย เป็นสัญญาณสำคัญต่อการจัดการศึกษา โดยเฉพาะในระดับประถมศึกษาที่ผู้เรียนทุกคนต้องได้เรียนโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การประชุมครั้งนี้มีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ 1) ไม่แบ่งแยกด้วยการกล่าวถึง เด็กที่มีความพิการ 2) ให้ความสนใจต่อเด็กเป็นอย่างดีที่สุด 3) เด็กมีสิทธิในการอยู่รอด และได้รับ การพัฒนา 4) การ

เคารพความคิดเห็นของเด็ก นอกจากนี้ มีหลักการสำคัญจากการประชุม คือ สิทธิของคนทุกคน เป็นสิ่งที่แบ่งแยกไม่ได้ และมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หมายความว่า การจัดการศึกษาพิเศษสำหรับเด็กที่มีความพิการตามสิทธิที่เขาจะต้องได้รับการศึกษา แล้วจะต้องรับฟังความคิดเห็นของครอบครัว และชุมชนด้วย ส่วนมาตราที่ 23 ได้เน้นความสำคัญของเด็กที่มีความบกพร่องทั้งทางร่างกายและสมอง ให้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และได้ร่วมทำกิจกรรมในชุมชน ในมาตรา 28 เน้นความสำคัญเรื่องสิทธิของเด็กในการได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม (Stubbs, 2002, p. 11) การประกาศสำหรับประชาคมโลกด้านการศึกษาสำหรับทุกคน หรือปฏิญญาจอมเทียนในปี ค.ศ. 1990 (World Declaration on Education For All) เป็นการประชุมระดับโลกเกี่ยวกับสิทธิทางการศึกษาสำหรับทุกคน (<http://pittajarn.lpru.ac.th/www/grad/thesis/pensri/chapter2.pdf>)

คำแถลงการณ์เวียนนา และโปรแกรมการปฏิบัติในการประชุมระดับโลก เรื่องสิทธิมนุษยชน (Vienna Declaration And Programmed of Action, World Conference on Human Rights) ซึ่งได้จัดประชุมเมื่อวันที่ 14-25 มิถุนายน ปี ค.ศ. 1993 มีใจความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิของบุคคลที่มีความพิการ ว่า ทุกคนเกิดมาพร้อมสิทธิและเสรีภาพ เขาเกิดมาพร้อมมีความเท่าเทียมและสิทธิเหมือนผู้อื่นในการดำรงชีวิต การรับสวัสดิการ ได้รับการฝึกและทำงาน สามารถใช้ชีวิตอย่างอิสระ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การประชุมครั้งนี้เรียกร้องให้รัฐบาลมีหลักประกันสำหรับผู้มีความพิการทั้งหลายให้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป (<http://www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/vienna.aspx>)

กฎมาตรฐานบนความเท่าเทียมกันของโอกาสสำหรับบุคคลที่มีความพิการ (Standard Rules On The Equalization Of Opportunities For Persons With Disabilities) ได้ประกาศไว้เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม ปี ค.ศ. 1993 มีใจความสำคัญดังนี้ คือ บุคคลที่มีความพิการมีอยู่ในทุกส่วนของโลก และอยู่ในสังคมทุกระดับ จำนวนของบุคคลที่มีความพิการเหล่านี้มีเป็นจำนวนมาก และกำลังเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กฎมาตรฐานเรื่องโอกาสแห่งความเท่าเทียมกันในข้อที่ 26 กล่าวถึงบุคคลที่มีความพิการว่า บุคคลเหล่านี้เป็นสมาชิกของสังคม และมีสิทธิที่จะอยู่ในสังคมนั้น ๆ โดยได้รับการดูแลทั้งด้านการศึกษา สุขภาพ การจ้างงาน และบริการทางสังคมต่าง ๆ (<http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm>)

การเตรียมความพร้อมเพื่อการเรียนรวม เป็นงานที่ทำนายสำหรับทุกประเทศ เพราะต้องอาศัยทั้งครูที่ได้รับการฝึกฝน มีแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร งบประมาณ และยังขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล ด้วยหลาย ๆ ประเทศยังคงร่วมมือกันทำงาน แต่ไม่มากนักทำให้บุคคลที่มีความพิการยังถูกแยกออกจากระบบการศึกษา มีเด็กเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้รับการศึกษาอย่างพอเพียง และเท่าเทียม ถึงแม้ว่าจะมีแนวคิดที่ว่า การเข้าถึงการศึกษา (Access-to-Education) ที่ให้สิทธิทางการศึกษาสำหรับเด็กทุกคนก็ตาม ปัจจุบันคำว่าเด็กทุกคน จะรวมถึงเด็กที่มีความพิการ

ด้วย เพื่อสนับสนุนหลักการดังกล่าว เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม ค.ศ. 1993 มีตัวแทนจากประเทศต่าง ๆ 34 ประเทศ จำนวน 150 คน ได้จัดประชุมขึ้นที่ประเทศ นิคารากัว เรื่องการพัฒนากรอบการทำงานสำหรับสิทธิของคนที่มีความพิการ ทำให้มีประกาศแห่งมานากัว ความว่า เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนทุกคน สังคมจะต้องอยู่บนฐานของความยุติธรรม เท่าเทียม การอยู่ร่วมกัน และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การตระหนักและยอมรับในความหลากหลาย สังคมต้องคำนึงถึงสมาชิกทุกคน สิทธิการตัดสินใจ การเข้าถึงแหล่งทรัพยากร และโอกาสในการได้รับการช่วยเหลือจากชุมชน

ต่อมามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดโรงเรียนรวมโดยใช้คำว่า การพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ (Whole School) เพื่อให้นักเรียนทุกคนได้เรียนรู้ด้วยกัน ในปี ค.ศ. 1980 องค์การยูเนสโกได้ทำการสำรวจการทำงานของครูใน 14 ประเทศที่อยู่ในส่วนต่าง ๆ ของโลก พบว่า ครูที่สอนในห้องเรียนปกติมีความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อเด็กที่มีความพิการ แต่ไม่มั่นใจว่าตนเองจะทำงานได้มีประสิทธิภาพมากนัก ครูส่วนใหญ่ต้องการฝึกฝนเกี่ยวกับการสอนเด็กที่มีความพิการ การสำรวจครั้งนี้ทำให้ครูได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับการสอนเด็กที่มีความพิการเกิดขึ้น โดยองค์การยูเนสโกได้จัดให้มีโครงการฝึกอบรมครู นำโดยศาสตราจารย์อินส์โคว์ (Ainscow) แห่งมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ ได้ทำการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการขึ้นในแอฟริกาที่เมืองไนปี ประเทศเคนยา ในเอเชียที่กรุงปักกิ่ง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ในตะวันออกเฉียงที่เมืองอัมมัน ประเทศจอร์แดน ในยุโรปที่ประเทศโรมาเนีย ในอเมริกาใต้ที่ประเทศชิลี และในอเมริกาเหนือที่ประเทศแคนาดา ผลที่ตามมา คือ ทำให้การจัดการเรียนรวมแพร่ขยายไปกว้างขวางมากขึ้นทั่วโลก ความสำเร็จจากการประชุมเชิงปฏิบัติการในประเทศต่าง ๆ นั้น ทำให้ในปี ค.ศ. 1994 ประเทศสเปน จัดการประชุมโลกที่เมืองซาลามังกาขึ้น (Ainscow, 1994, pp. 10-13)

ในวันที่ 7-10 มิถุนายน 1994 มีการจัดประชุมระดับโลก ว่าด้วยการศึกษาพิเศษขึ้นในเมืองซาลามังกา ประเทศสเปน จัดโดยองค์การยูเนสโก และรัฐบาลประเทศสเปน มีตัวแทนจาก 92 ประเทศ จำนวน 300 คน และ 25 องค์กร เข้าร่วมประชุม ซึ่งก่อให้เกิดคำแถลงการณ์ซาลามังกาต่อมา และเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป ว่าคำแถลงการณ์นี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือการจัดการศึกษาเพื่อทุกคน (Education For All) รวมถึงเด็กที่มีความพิการด้วย ในคำแถลงการณ์ดังกล่าวเน้นการศึกษาสำหรับเด็กทุกคนที่มีความบกพร่องทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และอื่น ๆ เป็นการกำหนดหลักการ นโยบาย การปฏิบัติในการจัดการศึกษาพิเศษ และกรอบการปฏิบัติงาน จากการประชุม The World Conference On Special Need Education ครั้งนี้ส่งผลให้รัฐบาลประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ต้องปรับปรุงนโยบายการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความพิการทุกประเภท และการจัดการศึกษาแบบเรียนรวมขึ้น (http://www.unesco.org/education/pdf/SALAMA_E.PDF)

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือองค์การยูเนสโก (The United Nations Educational, Scientific and Culture Organization : UNESCO) สนับสนุนให้มีการประชุมเรื่องการศึกษาเพื่อเด็กทุกคนขึ้น โดยมีใจความสำคัญว่า เด็กทุกคนทั้งเด็กที่มีความพิการ และเด็กที่มีความต้องการพิเศษประเภทต่าง ๆ ต้องได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน องค์การยูเนสโกอธิบายว่า เพื่อการดำเนินการให้สอดคล้องกับการศึกษาเพื่อเด็กทุกคน การเรียนรวมจึงเป็นแนวทางที่โรงเรียนจัดขึ้นสำหรับเด็กที่มีความพิการให้มีโอกาสได้เรียนกับเด็กทั่วไป ทำให้การเรียนรวมได้รับความสนใจมากขึ้นจากนานาประเทศทั่วโลกภายในระยะเวลาไม่กี่ปี ปัจจุบันมีการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการเรียนรวมมากขึ้นเกือบทุกประเทศ แต่รูปแบบการจัดการเรียนรวมยังคงต้องพัฒนาให้มีระบบที่เข้มแข็งมากขึ้น โดยทำในโรงเรียนตามชุมชนให้เหมาะสมกับเด็กทุกคน เด็กที่มีความพิการสามารถเรียนรวมกับเด็กที่อยู่ในระบบการศึกษาปกติได้ (UNESCO, 1999, p. 21)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1999 องค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจ และการพัฒนา (The Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการศึกษาของประเทศที่เป็นสมาชิก พบว่า ไม่มีเหตุผลใด ๆ ที่จะจัดการศึกษาโดยแบ่งแยกเด็กที่มีความพิการออกไป โรงเรียนควรต้องกลับมาพิจารณาว่า จะจัดการศึกษาให้กับเด็กทุกคนได้อย่างไร เด็กทุกคนจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ในโรงเรียนเรียนรวม จากการศึกษาดังกล่าวได้ข้อสรุป 3 ประการ คือ

- 1) การจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการหลากหลายรวมถึงเด็กที่มีความพิการ
- 2) การให้โอกาสสร้างโรงเรียนเรียนรวม
- 3) การเพิ่มโรงเรียนเรียนรวมตามเขตต่าง ๆ ในอนาคต

สถานการณ์ปัจจุบันจำนวนเด็กที่มีความพิการในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีเป็นจำนวนมาก และมีส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้เข้าโรงเรียน องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประมาณไว้ว่า ในประเทศกำลังพัฒนาเด็กที่มีความพิการเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่ได้รับบริการด้านต่าง ๆ และน้อยกว่าร้อยละ 2 ที่ได้เข้าเรียน อุปสรรคสำคัญ คือ เจตคติของครอบครัว และสังคมที่ทำให้เด็กที่มีความพิการเหล่านี้ไม่ได้รับโอกาสเหมือนที่เด็กปกติได้รับ (CIDA, 2000, p. 5) นั้นหมายความว่า ระบบการศึกษาในประเทศต่าง ๆ นั้น ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของเด็กได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กที่อยู่ในครอบครัวยากจน ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลาย แต่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาเพื่อเด็กทุกคน การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรวมโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน จึงได้รับความสนใจมากขึ้น ทำให้เด็ก และครอบครัวได้รับการดูแลมากขึ้น

นอกจากนี้ องค์การยูนิเซฟ (UNICEF) ทำการศึกษาเด็กที่มีพัฒนาการบกพร่องในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และได้บันทึกรายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับเด็กในปี 1999 ไว้ว่า การจัด

การศึกษาให้กับเด็กที่มีความพิการในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ให้บรรลุเป้าหมายนับเป็นสิ่งที่ท้าทาย และพบว่าในประเทศกำลังพัฒนาทั้งหมดมีเด็กที่มีความพิการได้รับการศึกษาเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น นอกจากนี้เพื่อเป็นการเคารพสิทธิของเด็กที่มีความพิการ คณะกรรมการเพื่อสิทธิเด็ก (The Committee on the Rights of the Child) ได้จัดการประชุมขึ้นในวันที่ 6 ตุลาคม ค.ศ. 1997 มีการทบทวน และอภิปรายเชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อเด็กที่มีความพิการ ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ (<http://www.unicef.org/sowc07/report/report.php>)

1) มีความต้องการให้รัฐทบทวน และออกกฎหมายที่ส่งผลต่อเด็กที่มีความพิการ ให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น เช่น การที่เด็กที่มีความพิการได้รับการปฏิเสธให้มีสิทธิเท่าเทียมกับผู้อื่น ในการดำรงชีวิต การปฏิเสธเด็กที่มีความพิการให้ได้รับการศึกษา การแบ่งแยกเด็กให้ไปเรียนในสถานศึกษาเฉพาะความพิการ

2) มีความต้องการให้รัฐมีกิจกรรมที่ช่วยให้เด็กที่มีความพิการ โดยไม่ถูกแบ่งแยก และมีโอกาสเท่าเทียมกับผู้อื่น

3) คณะกรรมการที่ได้รับการสนับสนุนจากยูเนสโก ยูนิเซฟ และองค์กรอื่น ๆ ควรให้ความมั่นใจว่า การเรียนรวม เป็นการรวมเอาระเบียบวาระการประชุม การสัมมนาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา

4) รัฐบาลควรกระตุ้นให้มีการนำแหล่งทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เหมาะสมกับเด็ก และเด็กที่มีความพิการ

5) มีความต้องการให้มีการฝึกอบรมบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเด็กที่มีความพิการ องค์กรยูนิเซฟ ศูนย์พัฒนาเด็กนานาชาติ ควรเป็นผู้จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรวม จะเห็นได้ว่า การจัดประชุมของคณะกรรมการสิทธิเด็ก เป็นการทบทวนเพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการศึกษาให้กับเด็กและเยาวชนที่มีความพิการ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ เด็กที่มีความพิการต้องได้รับการปฏิบัติ และการวางแผนด้านนโยบายการศึกษา

การจัดการศึกษาพิเศษในประเทศที่พัฒนาแล้ว มีการพัฒนามากว่าประเทศไทยมาก จากการศึกษาการจัดการศึกษาพิเศษของประเทศในกลุ่มองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) อาทิ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เยอรมัน เบลเยียม สวีเดน ฟินแลนด์ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ฯลฯ พบว่าถึงแม้ว่า ประเทศเหล่านี้มีความแตกต่างของระบบการศึกษา โครงสร้างการบริหาร และระบบงบประมาณอย่างมาก แต่ในเรื่องของการศึกษาพิเศษ หรือการศึกษาสำหรับความพิการนั้น ประเทศเหล่านี้กลับให้ความสนใจ และดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ประเทศเหล่านี้มีการออกนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานที่ค่อนข้างชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาที่เป็นสากล และข้อเรียกร้องขององค์การสหประชาชาติเกี่ยวกับการประกันสิทธิ และโอกาสของผู้ที่มีความพิการทุกคน ว่าจะต้อง

ได้รับการศึกษาโดยไม่ถูกกีดกัน หลักการนี้ได้รับการระบุไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน คนที่มีความพิการมีศักยภาพที่จะเรียนรู้ได้ แม้แต่ความพิการจะมีความรุนแรงมากก็ตาม ประเทศเหล่านี้เชื่อว่า คนที่มีความพิการมีความต้องการการศึกษาเป็นพิเศษ ซึ่งต้องได้รับการจัดบริการการศึกษาให้ด้วยวิธีการที่แตกต่างจากคนปกติ ตามความต้องการของคนที่มีความพิการ การจัดการศึกษาในโรงเรียนแบบการเรียนรวมจะช่วยก่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างผู้ที่มีความพิการ และคนปกติ ถ้าได้จัดให้ด้วยวิธีการ และในบรรยากาศที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้ผู้ที่มีความพิการสามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพ สามารถช่วยตนเองได้ สามารถปรับตัว และอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างกลมกลืน และมีศักดิ์ศรี ในการจัดการศึกษานี้ พ่อแม่มีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะได้รับการปรึกษาในการเลือกสถานที่เรียน หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของเด็กของตน ในการปฏิบัติตามหลักการข้างต้น การจัดการศึกษาพิเศษให้ผู้ที่มีความพิการในประเทศพัฒนาแล้ว ค่อนข้างประสบความสำเร็จ ปัจจัยสำคัญ คือ ความมุ่งมั่นทางการเมืองทำให้การจัดการศึกษาพิเศษมีการแปรเปลี่ยนจากที่เคยจัดเป็นโรงเรียนเฉพาะไปสู่การเรียนรวมมากขึ้น บางประเทศยุบเลิกโรงเรียนการศึกษาพิเศษ หรือปรับบทบาทให้เป็นศูนย์วิชาการ ประเทศเหล่านี้กำหนดให้มันโยบาย และมาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจน

2. ความหมายการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

นักวิชาการการศึกษาได้ให้ความหมายของการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ ดังนี้

โทมัส (Thomas, 2000, pp. 248-249) อธิบายว่า การบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ เป็นหน่วยงานที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องรับผิดชอบโดยตรงในการจัดบริการต่าง ๆ ให้นักศึกษาในเรื่องสื่อ อุปกรณ์การเรียนรวมทั้งการประสานงานกับนักศึกษา และฝ่ายต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งด้านวิชาการ และด้านกิจกรรม ในการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างสมเหตุผล เป็นไปตามความประสงค์ของนักศึกษาที่ต้องการจะขจัดอุปสรรคอันเกิดจากความพิการ โดยใช้การบริการช่วยเหลือสนับสนุนมาช่วยในการปรับเปลี่ยน และเป็นทางเลือก เพื่อนำมาเสริมศักยภาพความพิการในส่วนที่ขาดหายไปมิใช่สิ่งที่นำมาทดแทนความพิการ แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงมาตรฐาน และคุณภาพของแต่ละหลักสูตรของสถานศึกษาด้วย

อิงคลิน, ไรด์เดล และวิลสัน (Tinklin, Riddell & Wilson. 2004, p. 645) กล่าวว่า การให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ คือ การจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเป็นรายบุคคล ให้เข้าถึงระบบการช่วยเหลือที่สถานศึกษาจัดไว้ให้เพื่อให้นักศึกษาที่มีความพิการแต่ละคนหลีกเลี่ยงหรือก้าวข้ามอุปสรรคที่พบในสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา หรือในอีกมุมมองหนึ่งในเรื่องสังคมของคนที่มีความพิการ อาจกล่าวได้ว่า ต้องมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมเพื่อแก้ปัญหา และขจัดอุปสรรคให้กับนักศึกษาที่มีความพิการ และการบริการช่วยเหลือ

สนับสนุนนี้มิใช่เพียงแต่จัดตั้งขึ้นมาเฉพาะกิจ (Ad.hoc Basis) ซึ่งต้องเป็นการให้บริการที่เป็นแผนยุทธศาสตร์หนึ่งของสถานศึกษานั้น ๆ

การบริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม หรือที่เรียกว่า ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม (Disability Support Service Center : DSS Center) ของแต่ละหน่วยงาน หรือแต่ละมหาวิทยาลัย อาจมีเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป แต่ก็มีความหมายไม่แตกต่างกัน นั่นคือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในสถาบันต่าง ๆ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัย ในประเทศสหรัฐอเมริกา เรียกชื่อศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน สำหรับมหาวิทยาลัยที่เรียกชื่อ ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม เหมือนกันว่า Disability Support Services หรือ DSS ได้แก่ มหาวิทยาลัยจอร์จวอชิงตัน (The George Washington University) มหาวิทยาลัยอะแลสกา ینگคอเรช (University of Alaska Anchorage) มหาวิทยาลัยนอร์ทดาโกตา (University of North Dakota) และมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ส่วนมหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนา (North Carolina State University) เรียกว่า Disability Services Office หรือ DSO มหาวิทยาลัยมอนทานา (University of Montana) เรียกว่า Disability Services for student หรือ DSS ส่วนมหาวิทยาลัยซานดิเอโก (San Diego State University) เรียกว่า Disabled Student Services หรือ DSS

จากความหมายของการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ สรุปว่าการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม (Disability Support Services : DSS) หมายถึง การบริการที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดขึ้น เพื่อช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถานศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยสถานศึกษาต้องจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อลดอุปสรรคซึ่งเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากความพิการ โดยบริการที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาบรรลุเป้าประสงค์ทางการศึกษา โดยคำนึงถึงคุณภาพของนักศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้การบริการที่จัดให้ต้องได้รับการออกแบบให้มีความเป็นสากล (Universal Design : UD) เพื่อให้คนที่มีความพิการสามารถเข้าถึงและเป็นธรรมต่อทุกคน

3. พันธกิจการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการระดับอุดมศึกษา แต่ละแห่ง กำหนดพันธกิจไว้แตกต่างกัน ดังนี้ (Powell, 2003, pp. 19-104)

มหาวิทยาลัยคอร์เนล สหรัฐอเมริกา (Cornell University) ระบุถึงพันธกิจการให้บริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม (Student Disability Services : SDS) ไว้ว่า มหาวิทยาลัยต้องการเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงโปรแกรมต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้ อย่างเท่าเทียมกันกับนักศึกษาทั่วไป โดยจัดกิจกรรมทั้งหมดร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว และผสมผสาน

รูปแบบ เพื่อที่จะให้บริการตามความต้องการของนักศึกษาที่มีความพิการ โดยศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมมีภาระหน้าที่พิเศษ 3 ประการ คือ

1) การช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความพิการ ให้สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และเจตคติที่เป็นอุปสรรคต่อการศึกษา โดยจัดหาบริการสนับสนุน สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเท่าเทียมกันกับนักศึกษาทั่วไป

2) การสนับสนุนให้เกิดการรับรู้ถึงความต้องการจำเป็น และความสามารถของนักศึกษาที่มีความพิการเป็นรายบุคคล

3) การเป็นแหล่งข้อมูลของหน่วยงานทั้งหมดของมหาวิทยาลัยที่จะให้บริการแก่นักเรียนที่สนใจจะสมัครเข้าเป็นนักศึกษา ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไป และหน่วยงานสาธารณะ

ทั้งนี้ ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม จะเตรียมการช่วยเหลือ และให้บริการในสิ่งต่อไปนี้ อาทิ ด้านสื่อเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับ หรือเปลี่ยนเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ (Academic Accommodations) การให้นักศึกษาได้เข้าถึงการบริการด้านที่พัก และการใช้บริการด้านการใช้ยานพาหนะโดยสารรวมทั้งที่จอดรถ

มหาวิทยาลัยแห่งรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา (The State University of New Jersey) ได้กำหนดพันธกิจศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการ ที่เรียกว่า Rutgers Disability Services (RDS) ไว้ว่า มหาวิทยาลัยแห่งนี้ จะเป็นชุมชนแห่งความเท่าเทียมกันทางการศึกษาโดยไม่มีแบ่งแยกความแตกต่าง และดำเนินงานตามกฎหมาย ซึ่งหมายความว่า ผู้ที่มีความพิการจะได้รับการยอมรับให้เข้าถึงโปรแกรมต่าง ๆ และได้รับบริการอย่างเท่าเทียม โดยอนุญาตให้ทำกิจกรรมเหมือนนักศึกษาอื่น ๆ และมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้นำในชุมชนในการจัดหาโอกาสแห่งความเท่าเทียมกัน โดยจัดทางเลือกในการรับบริการ โปรแกรม กิจกรรม หรือการบริหารงาน รวมทั้งความช่วยเหลือทางการเงินอย่างเหมาะสม

มหาวิทยาลัยแห่งรัฐนอร์ทแคโรไลนา สหรัฐอเมริกา (North Carolina State University) ได้กำหนดพันธกิจไว้ว่า มหาวิทยาลัยควรยอมรับในความแตกต่างที่หลากหลายของนักศึกษา และพร้อมที่จะสนับสนุนในการพัฒนาช่วยเหลือ และให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการ โดยมีปรัชญาที่ยืนยันความเท่าเทียมกันของนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างของเชื้อชาติ เพศ ศาสนา สีผิว หรือผู้ที่มีความพิการ รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการเกื้อหนุนให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยมิชิแกน สหรัฐอเมริกา (The University of Michigan) กำหนดพันธกิจศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม (Services for Students with Disabilities : SSD)

เช่นเดียวกันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการช่วยเหลือ สนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการให้สามารถประสบผลสำเร็จในการศึกษา โดยเน้นการให้บริการที่เหมาะสมกับนักศึกษาที่มีความพิการแต่ละคน

มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด สหรัฐอเมริกา (Stanford University) กำหนดพันธกิจ ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการที่เรียกว่า Student Disability Resource Center หรือ SDRC ว่าเป็นไปตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพ และพระราชบัญญัติคนที่มีความพิการบนความเท่าเทียมทางโอกาสในการได้รับบริการการศึกษา และกิจกรรม ทั้งนี้จะต้องมีการเตรียมแผนเชื่อมต่อระหว่างมหาวิทยาลัย และโรงเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากพันธกิจที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ข้างต้น สรุปว่า ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมระดับอุดมศึกษา มีพันธกิจที่มุ่งให้ความช่วยเหลือ จัดทำแผนการเชื่อมต่อเพื่อการศึกษาและอาชีพ การสนับสนุนให้นักศึกษาที่มีความพิการเกิดการรับรู้ถึงความต้องการจำเป็นและความสามารถของนักศึกษาที่มีความพิการเป็นรายบุคคล และยอมรับในความหลากหลาย รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อให้ให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ในส่วนของการเรียกชื่อของศูนย์บริการช่วยเหลือ สนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม อาจมีการใช้ชื่อที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งเป็นผู้กำหนด อย่างไรก็ตามหน้าที่ และภารกิจหลักของศูนย์ไม่ได้มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

4. การออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม (Universal Design)

การออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม (Universal Design : UD) หมายถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือการจัดสิ่งแวดลอม โดยพิจารณาจากปัจจัยหลายด้านที่มีผลกระทบ อาทิ ด้านความงาม ด้านวิศวกรรม ด้านความปลอดภัย ด้านมาตรฐานอุตสาหกรรม ประเด็นด้านสิ่งแวดลอม ตลอดจนคำนึงถึงราคาค่าใช้จ่ายด้วย ทั้งนี้คำนึงถึงผู้ใช้ในเกณฑ์เฉลี่ย ตัวอย่างเช่น ประตูขนาดมาตรฐานมิใช่ว่าคนทุกคนจะสามารถใช้ได้ แต่หากติดตั้งสวิตช์เข้าไป ประตูนั้นก็จะเป็นประตูที่ทุกคนสามารถใช้ได้ รวมทั้งคนพิการที่ใช้รถเข็น ศูนย์การออกแบบสากลและเป็นธรรม (Center for Universal Design : CUD)

มหาวิทยาลัยแห่งรัฐนอร์ทแคโรไลนา (North Carolina State : UNC) สหรัฐอเมริกา กำหนดหลักการออกแบบ ที่เป็นสากลและเป็นธรรมไว้ 7 ประการดังนี้ (<http://www.ncsu.edu/project/design-projects/udi/center-for-universal-design/the-principles-of-universal-design>)

1) สามารถนำมาใช้อย่างเสมอภาค (Equitable Use) การออกแบบต้องเกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของตลาดสำหรับทุกคนอย่างเสมอภาค ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์

ของนักวิชาการจะต้องออกแบบให้ผู้อื่นเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วย รวมทั้งนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็นที่ต้องใช้ละมุนกันต์ของบทเรียนทางภาษา (Text-to-Speech)

2) สามารถนำมาใช้อย่างยืดหยุ่น (Flexibility in Use) การออกแบบที่ยืดหยุ่นโดยเอื้อประโยชน์ให้เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น การพาไปทัศนศึกษาในวิชาใดวิชาหนึ่ง อาจารย์ต้องอนุญาตให้นักศึกษาเลือกว่า จะรับรู้ข้อมูลด้วยการอ่าน หรือการฟังรายละเอียด

3) การใช้งานอย่างง่าย ใช้ได้ตามสัญชาตญาณของมนุษย์ (Simple and Intuitive Use) การออกแบบต้องทำให้ใช้ง่าย ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ ความรู้ ทักษะทางภาษา หรือสมาธิระดับสูง ตัวอย่างเช่น ปุ่มควบคุมระบบเครื่องมือต้องมีการเขียน และรูปภาพ หรือสัญลักษณ์อย่างง่ายต่อผู้ใช้ทุกคน

4) ข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย (Perceptible Information) การออกแบบจำเป็นต้องมีข้อมูลจำเป็นสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่งเข้าใจได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การนำเสนอด้วยวีดิทัศน์ในการสอน ต้องมีคำอธิบายประกอบข้อมูลที่นำเสนออย่างชัดเจน

5) ข้อบกพร่องที่ควบคุมได้ (Tolerance for Error) การออกแบบต้องมีข้อบกพร่องในเรื่องอันตรายน้อยที่สุด หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นต้องอยู่ในวิสัยที่ไม่เจตนา ตัวอย่างเช่น เรื่องละมุนกันต์ทางการศึกษา ต้องจัดให้มีการแนะนำ และชี้แจงข้อมูลเบื้องต้น เมื่อพบว่านักศึกษามีการตอบสนอง หรือรับรู้อย่างไม่เหมาะสม

6) ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) การออกแบบควรให้ผลิตภัณฑ์ใช้ง่าย สะดวกมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้ไม่ต้องออกแรงจนเหนื่อยล้า ตัวอย่างเช่น ประตูที่เปิดเข้าหอประชุมอัตโนมัติ

7) ต้องออกแบบให้เหมาะสมกับทุกคน รวมทั้งบุคคลที่บกพร่องทางร่างกาย ด้วยขนาด การติดตั้งเหมาะสมในการใช้ (Style and Space for Approach and Use) ขนาดของผลิตภัณฑ์ และการติดตั้งเพื่อใช้งานต้องเหมาะสม สะดวกใช้ ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องรูปร่าง ท่าทาง และการเคลื่อนไหวของผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น ห้องฝึกงานวิทยาศาสตร์ต้องมีขนาดกว้างใหญ่ พอเพียงสำหรับนักศึกษาที่ต้องใช้ทั้งแขนซ้าย แขนขวา รวมทั้งคนที่ต้องทำงานในลักษณะทั้งทำยืน และ ทำนั่ง

สำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการศึกษา หรือเรียกว่า เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ได้แก่ เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางไกล โดยผ่านระบบการสื่อสารคมนาคมต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรเลข การสื่อสารผ่านระบบไมโครเวฟ การสื่อสารผ่านเส้นใยนำแสง การสื่อสารผ่านดาวเทียม วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ก็เป็นเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคมนี้จะทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้โดยรวดเร็ว

2) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) คอมพิวเตอร์ คือ ชุดเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ถูกสร้างขึ้นให้ทำหน้าที่ในการรับข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และนำเสนอข้อมูลตามที่ผู้ใช้งานต้องการ โดยทั่วไปคอมพิวเตอร์มีคุณสมบัติหลัก 5 ประการ คือ รับส่งเข้าและส่งออกคำนวณ เปรียบเทียบ มีหน่วยความจำที่จำข้อมูลได้มหาศาลที่สามารถดึงข้อมูลเหล่านั้นได้ทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ได้ และทำงานด้วยความรวดเร็วมาก เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ขยายเครือข่ายการใช้คอมพิวเตอร์ให้ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง จนทำให้เกิดชื่อเรียกกันว่า มัลติมีเดีย (Multimedia)

3) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีคมนาคม จนทำให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก เช่น การสอนทางไกลปฏิสัมพันธ์ (Interactive Distance Instruction) หรือการสอนทางไกลระบบ 2 ทาง (Two-Way Distance Instruction) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เป็นต้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาสำหรับคนที่มีความพิการ สายฝน เสกขุนทด (2548, หน้า 15-17) อธิบายถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการศึกษา มี 8 ประเภท คือ

1) การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการนำเอาคำอธิบายบทเรียนมาบรรจุไว้ในคอมพิวเตอร์ แล้วนำบทเรียนนั้นมาแสดงแก่ผู้เรียน คอมพิวเตอร์ก็จะทดสอบความเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่ หากไม่ถูกต้องก็จะมีวิธีการอธิบายเนื้อหาเพิ่มเติมให้เข้าใจ ปัจจุบันมีการพัฒนาการถึงระดับใช้สื่อประสม และใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

2) การศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการศึกษาทางไกลมีหลายแบบ เช่น การใช้วิทยุ โทรทัศน์ ออกอากาศให้ผู้เรียนศึกษาเองตามเวลา ระบบแพร่ภาพผ่านดาวเทียม หรือการประชุมทางไกลโดยผู้สอนและผู้เรียนสามารถสื่อสารกันได้ทันทีเพื่อสอบถามข้อสงสัย หรืออธิบายเพิ่มเติม

3) ด้านเครือข่ายการศึกษา ให้ครู นักเรียนมีโอกาสใช้เครือข่าย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายในโลก และใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์การเผยแพร่ และค้นหาข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

4) การใช้ห้องสมุด การดำเนินงานทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น บริการยืมคืน การค้นหาหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องการได้สะดวก และรวดเร็ว

5) การใช้งานในห้องปฏิบัติการร่วมกับอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น การจำลองแบบการควบคุม การทดลอง การออกแบบวงจรไฟฟ้า ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ทันสมัยในปัจจุบันผนวกกับความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปด้วยแทบทั้งสิ้น

6) การใช้ในงานประจำ และงานบริหาร เช่น การจัดทำทะเบียนประวัติของนักเรียน นักศึกษา การเลือกเรียน การลงทะเบียน การแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแนะแนวอาชีพและ ศึกษาคู่ ข้อมูลผู้ปกครอง ข้อมูลครู

7) การวิจัย เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำตารางทางสถิติ ทำให้สามารถลดเวลาในการวิเคราะห์ลงได้มาก

8) การบริหาร โดยการบริหารให้ก้าวหน้า ซึ่งต้องอาศัยข้อมูล เช่น ข้อมูลครู ผู้เรียน บุคลากรต่าง ๆ งบประมาณ อุปกรณ์ สถานที่ เพื่อการวางแผน

จากการศึกษาความหมาย และประเภทเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หลักการ เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา สรุปว่า เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ได้แก่

1) เทคโนโลยีที่ใช้อำนวยความสะดวก โดยแบ่งตามหน้าที่การทำงานของเทคโนโลยี ได้แก่ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม

2) เทคโนโลยีที่ใช้ในกิจกรรม เช่น ด้านการแพทย์ อุปกรณ์ในชีวิตประจำวันด้าน การศึกษา และอุปกรณ์ในที่ทำงาน

3) เทคโนโลยีที่ใช้ในการดำรงชีวิต โดยแบ่งตามประเภทความพิการ เพื่อนำมาใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน (Aids for Daily Living) เป็นเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือตนเอง (Self Help Aids) ได้แก่ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยในการรับประทานอาหาร การอาบน้ำ การทำอาหาร การแต่งตัว การขับถ่าย การทำความสะอาดบ้าน เป็นต้น

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนสำหรับบุคคลที่มีความ พิการเรียนรวม มีผู้วิจัยหลายท่าน เช่น โควาลสกี และ เฟรสโค (Kowalsky & Fresko, 2002) วิจัย เรื่องผลกระทบและบทบาทของเพื่อนช่วยสอนที่มีต่อนักศึกษาที่มีความพิการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม เด็กที่มีความพิการจะได้ประโยชน์มากจากการช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน แต่ในด้านความรู้สึก นักศึกษา ที่มีความพิการ ตอบว่า เกิดความยุ่งยากต่อกันในบางเรื่อง โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความบกพร่อง ทางการเรียนรู้ มักจะถูกเพื่อนสงสัยว่า ต้องการความช่วยเหลือจริงหรือไม่ บางครั้งทำให้เพื่อนปกติ เกิดความลังเล และจะทำให้ได้รับความช่วยเหลือไม่ทันนัก เมื่อเทียบกับนักศึกษาที่มีความบกพร่อง ทางการเห็น ซึ่งเพื่อนอยากช่วยมากกว่า เมื่อดูจากลักษณะภายนอก นอกจากนี้เจตคติเชิงลบจาก เพื่อนกลุ่มปกติ อาจเกิดมาจากการที่พวกเขาไม่มีโอกาสได้รู้จัก หรือใกล้ชิดเพื่อนที่มีความพิการ มา ก่อนตั้งแต่ตอนเรียนในชั้นเรียนประถม หรือมัธยม

เกตเซล, แมคมานัส และบริล (Getzel, McManus & Briel, 2007) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูป แบบทางการศึกษาแห่งมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย คอมมอนเวลธ์ (The Virginia

Commonwealth University : VCU) เรื่องยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ และนักศึกษาสมารถสิ้นในระดับมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อจัดบริการสนับสนุนให้นักศึกษาที่สมารถสิ้น และมีความบกพร่องทางการเรียนรู้ระดับมหาวิทยาลัยได้เรียนจบอย่างมีประสิทธิภาพ การมุ่งเน้นโดยจัดบริการ 3 ด้าน 1) การจัดบริการทางด้านกายภาพ และการรักษา 2) การจัดบริการช่วยเหลือเรื่องส่วนตัว 3) การบริการด้านการเงิน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ จำนวน 27 คน โดยได้รับการส่งต่อเข้าสู่โครงการจากบุคลากรของคณะวิชาต่าง ๆ ที่นักศึกษาเรียนอยู่ และจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม รวมทั้งจากตัวนักศึกษาเอง (Self-Referral) ดำเนินการวิจัยโดยมีกระบวนการ 3 ขั้นตอน 1) ให้นักศึกษาสมัครเข้าโครงการ 2) นักวิชาการบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม และทีมงานฟื้นฟูสมรรถภาพได้ประชุมร่วมกัน โดยมีนักศึกษาเป็นผู้ร่วมให้ข้อมูล แจ้งความประสงค์ และประเมินความต้องการจำเป็นร่วมกัน เพื่อจัดทำแผนการรับบริการวิชาการร่วมกัน (Individualized Academic Support Plan : IASP) 3) นักศึกษา และบุคลากรมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางตรง และใช้ E-mail ผลจากการสัมภาษณ์นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการรับบริการ และประโยชน์จากรูปแบบดังกล่าว ด้วยการใช้อีเมลเทคโนโลยี และการเรียนรู้จากชุมชน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนสอบปลายปีของนักศึกษาเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เข้าโครงการ VCU-Model ซึ่งได้รับการมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการ

เนตรนภา อนุประเสริฐ (2544) วิจัยเรื่อง สภาพปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกของนักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็นในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยี ปัญหาการใช้เทคโนโลยี และความต้องการใช้เทคโนโลยีของนักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็น ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านสภาพการใช้เทคโนโลยี พบว่า สื่อวัสดุอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานที่นักศึกษาตาบอดทุกคนใช้ และใช้ในระดับมาก คือ ที่เขียนหนังสือเบรลล์ของคนตาบอด (Slate and Stylus) และเทปบันทึกเสียง ส่วนนักศึกษาสายตาเลือนรางทุกคนใช้ และใช้ในระดับมาก คือ เทปบันทึกเสียง และหนังสือแถบเสียง สื่อวัสดุอุปกรณ์ขั้นสูง และระบบโปรแกรมที่นักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็นส่วนใหญ่ใช้ และใช้ในระดับมาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมอ่านจอภาพ คนอำนวยความสะดวกที่นักศึกษาตาบอดทุกคนใช้ และใช้ในระดับมาก คือ คนอ่านหนังสือ ส่วนนักศึกษาสายตาเลือนรางส่วนใหญ่ใช้คนอำนวยความสะดวกในการสอบ และใช้ในระดับมาก 2) ด้านปัญหาการใช้เทคโนโลยี พบว่า นักศึกษามีปัญหาด้านผู้ใช้ ในระดับมาก คือ ขาดความคล่องตัวในการพิมพ์เทคโนโลยีมาใช้ ด้านผู้ให้บริการมีปัญหาในระดับมากทุกข้อ ส่วนด้านเทคโนโลยีมีปัญหาในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นปัญหาเทคโนโลยีที่มีอยู่ในสภาพชำรุดเสียหาย มีปัญหาในระดับปานกลาง 3) ด้านความ

ต้องการใช้เทคโนโลยี พบว่า นักศึกษามีความต้องการด้านผู้ใช้ในระดับมากทุกข้อ ด้านผู้ให้บริการ ต้องการในระดับมากที่สุด คือ ต้องการให้มีการส่งเสริมการวิจัย/ประดิษฐ์คิดค้น/ประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาเทคโนโลยี ส่วนด้านเทคโนโลยี พบว่า สื่อวัสดุอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานที่นักศึกษาتابอดทุกคน ต้องการใช้ในระดับมากที่สุด คือ ที่เขียนหนังสือเบรลล์ของคนตาบอด ไม้เท้าขาว เทปบันทึกเสียง หนังสือแถบเสียง ส่วนนักศึกษาสายตาเลือนรางทุกคนต้องการใช้ในระดับมากที่สุด คือ หนังสือแถบเสียง และเทปบันทึกเสียง สื่อวัสดุอุปกรณ์ขั้นสูงที่นักศึกษาتابอดทุกคนต้องการใช้ในระดับมากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ ส่วนนักศึกษาสายตาเลือนรางต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับมากที่สุด ระบบโปรแกรมที่นักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็นต้องการใช้ในระดับมากที่สุด คือ โปรแกรมอ่านจอภาพ คนอำนวยความสะดวกที่นักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็นทุกคนต้องการใช้ และใช้ในระดับมากที่สุด คือ คนอ่านหนังสือ

อลิสสา สุวรรณรัตน์ (2544) วิจัยเรื่อง การนำโปรแกรมแสดงแป้นพิมพ์บนจอภาพมาทดแทนการเขียนสำหรับเด็กสมองพิการในโรงเรียนศรีสังวาลย์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาความยากลำบากในการเขียนหนังสือด้วยมือของเด็กสมองพิการ โดยใช้โปรแกรมแสดงแป้นพิมพ์บนจอภาพ เป็นเครื่องมือช่วยในการเขียน ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 90.91 ของกลุ่มประชากรสามารถพิมพ์โดยใช้โปรแกรมแสดงแป้นพิมพ์บนจอภาพ ด้วยความเร็ว และถูกต้องแม่นยำมากกว่าการเขียนหนังสือด้วยมือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมแสดงแป้นพิมพ์บนจอภาพเป็นเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถนำมาทดแทนการเขียนหนังสือด้วยมือสำหรับเด็กสมองพิการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังพบว่าระดับความสามารถในการใช้แขน และมือของเด็กสมองพิการที่ได้จากการตรวจประเมิน มีความสัมพันธ์กับการเลือกวิธีการป้อนข้อมูลของโปรแกรมแสดงแป้นพิมพ์บนจอภาพร่วมกับอุปกรณ์ชี้ตำแหน่งต่าง ๆ หรือสวิตช์สำหรับป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

วรรณพร รัตนพันธ์ (2545) วิจัยเรื่องระดับการใช้ และความต้องการจำเป็นของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการเรียน โดยนักศึกษาที่มีความพิการทางร่างกายหรือความเคลื่อนไหวที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร 8 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก แต่เป็นสิ่งที่นักศึกษาจำเป็นต้องใช้ เช่น ทางลาด ราวจับคู่ทางลาด ห้องน้ำมีที่นั่งพร้อมราวจับด้านข้าง เป็นต้น ส่วนในที่พักอาศัยนักศึกษาส่วนมากมีการปรับสภาพที่อยู่อาศัยเพื่ออำนวยความสะดวกต่อตนเองให้มากที่สุด นอกจากนี้ในสถานที่สาธารณะ พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกบ้าง เช่น ทางเข้าตึกอยู่ระดับเดียวกับทางเท้า ทางลาดกว้างกว่า 90 เซนติเมตร ห้องน้ำมีที่นั่ง และพนัก เป็นต้น สำหรับบริการสาธารณะที่ไม่มี แต่จำเป็น ได้แก่ รถประจำทางที่สะดวกใช้ และพบว่า สถาบันส่วนใหญ่ไม่ได้จัดเตรียมบริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ 2) นักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของ

ตนเองแตกต่างกัน ได้แก่ นักศึกษาเห็นด้วยมากที่สุดในด้านร่างกาย และการมีอิสระระดับบุคคล เห็นด้วยมาก ในด้านความเชื่อส่วนบุคคล และด้านจิตใจ เห็นด้วยระดับปานกลางในด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านสังคม เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การร่วมกิจกรรมกับสถาบันการรวมกลุ่มกับเพื่อน หรืออาจารย์ที่ปรึกษา และการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงการออกกำลังกาย นอกบ้านปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษามี คือ การใช้รถประจำทางสาธารณะ การได้รับข้อมูลข่าวสาร ข่าว และการใช้ห้องน้ำในสถาบันการศึกษา

อันธิการ์ สวัสดิ์ศรี (2546) วิจัยเรื่องแนวทางในการดัดแปลงที่พักอาศัยตามแนวความคิด ยูนิเวอร์ซัล ดีไซน์ที่สอดคล้องกับบริบทไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ตอบสนองพฤติกรรม และความต้องการของคนที่มีความพิการใช้รถเข็น ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม และลักษณะสภาพแวดล้อมมีผลกระทบซึ่งกันและกัน โดยที่ลักษณะพฤติกรรมเชิงพื้นที่ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อขนาด และรูปร่างของพื้นที่ ลักษณะพฤติกรรมที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมมี 3 กลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมการเข็นรถเข็นไปยังบริเวณต่าง ๆ กลุ่มพฤติกรรมการย้ายตัวขึ้นลงจากรถเข็น และกลุ่มพฤติกรรมการใช้เครื่องเรือน เครื่องใช้ขณะนั่งรถเข็น การวิเคราะห์ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมกับคนที่มีความพิการ พบว่า ขนาด และรูปร่างของพื้นที่มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดร่างกาย และระดับความพิการ รวมทั้งลักษณะท่าทางในการทำกิจกรรม และทิศทางในการถึง และความชำนาญในการทำกิจกรรม โดยสรุปการนำแนวทางการดัดแปลงที่พักอาศัยตามแนวคิดยูนิเวอร์ ซัลดีไซน์ไปใช้นั้น เสนอให้พิจารณาถึงบริบทที่แตกต่างกันของคนที่มีความพิการ เช่น จิตวิทยาทางสังคม พื้นฐานครอบครัวระดับความพิการ และความต้องการของปัจเจกบุคคล

ศณิยา จิโนวัฒน์ (2547) วิจัยเรื่องรูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับโรงเรียนในโครงการพัฒนาการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผลการวิจัยพบว่า ครู และนักเรียนส่วนใหญ่เห็นว่า โรงเรียนจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ในห้อง คอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และบริเวณโรงเรียน และรูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสำหรับโรงเรียนในโครงการพัฒนาการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วย 1) ห้องเรียนควรมีคอมพิวเตอร์ 2) ห้องคอมพิวเตอร์ ควรมีมุมสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต 3) ห้องสมุด มีมุมสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

อรอนงค์ สงเจริญ และธิดารัตน์ นงค์ทอง (2548) วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ วิทยาลัยราชสุดา วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ (Disability Support Services : DSS) ของวิทยาลัยราชสุดาให้มีรูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการที่ชัดเจน สามารถเป็นต้นแบบให้กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในการจัดตั้งงานบริการ บริการ

สนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการได้ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบระบบการจัดบริการที่พัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดพันธกิจ (Mission) ของวิทยาลัยราชสุดาในการจัดบริการ สนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริการสนับสนุนสำหรับ นักศึกษาที่มีความพิการ และกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน มีการตั้งหน่วยบริการสนับสนุน สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการกลาง และผู้ประสานงานกลาง รวมทั้งมีผู้ประสานงานประจำงาน บริการต่าง ๆ ตามโครงสร้างของหน่วยงาน และมีการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ของนักศึกษาที่มีความพิการ ซึ่งทำให้การดำเนินงานสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ ของ วิทยาลัยราชสุดา มีความชัดเจน และสะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการ และบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาผู้รับบริการอย่างชัดเจน นักศึกษาที่มีความพิการมีความพึงพอใจต่อ ระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน

ปวีชญา สุภินนพงศ์ (2549) วิจัยเรื่องกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจ และความ ต้องการของผู้รับบริการที่มาขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่น ใดทางการศึกษาสำหรับคนที่มีความพิการ ในปีการศึกษา 2547 ของการศุนย์การศึกษาพิเศษ ส่วนกลาง ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) ด้านกระบวนการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการให้ และการรับบริการ ทำให้ไม่เห็นความสำคัญของสิทธิที่ควรจะได้รับ 2) ด้านความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอยู่ระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่มีความบกพร่อง ทางการได้ยิน บกพร่องทางสติปัญญา บกพร่องทางการพูดและภาษา มีปัญหาทางพฤติกรรมและ อารมณ์ รวมถึงระบบ และกระบวนการในการให้บริการ ยกเว้นนักเรียนออทิสติกอยู่ระดับมาก มี ความพึงพอใจระดับมากในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยกเว้นนักเรียนบกพร่องทางการได้ยินที่อยู่ระดับ ปานกลาง 3) ด้านผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 80 เป็นนักเรียนที่มีความพิการทางการเห็น และ นักเรียนที่มีความพิการซ้อน เห็นว่า การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความ ช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการ อีกร้อยละ 20 ไม่ตรงตามความต้องการ เนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจ ของผู้รับบริการ และการประเมินติดตามผลของการให้บริการ

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุน นักศึกษาที่มีความพิการ

1. ความหมายของระบบ

มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามของระบบไว้อย่างหลากหลาย เช่น

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2547, หน้า 94) กล่าวว่า ความหมายของระบบ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความหมายที่เป็นนามธรรม และรูปธรรม ความหมายที่เป็นนามธรรม หมายถึงวิธีการ (Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ และขั้นตอนที่ไม่ตายตัว อาจผันแปรตามสภาพแวดล้อม ส่วนความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึงสรรพสิ่ง (Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ และพึ่งพาค้ำค้ำกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2551, หน้า 240) เห็นว่าระบบ คือ องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ร่วมกันดำเนินการตามบทบาทความรับผิดชอบ เพื่อการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นทั้งระบบได้

ซึ่งระบบเป็นกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำการให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการขององค์การ และสามารถกล่าวได้ว่า ระบบมีหลายความหมาย ดังนี้ (จันทราณี สงวนนาม, 2554, หน้า 134)

- 1) ส่วนประกอบอิสระประกอบรวมกันขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง
- 2) ส่วนต่าง ๆ จำนวนหนึ่ง ซึ่งสัมพันธ์และขึ้นอยู่กับกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำการบางอย่างให้สำเร็จผลตามที่ต้องการ
- 3) กลุ่มของส่วนต่าง ๆ ที่มีคุณภาพสัมพันธ์ เกิดเป็นส่วนรวม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปัจจุบันคำว่า ระบบ เป็นคำกล่าวที่ใช้กันแพร่หลายโดยทั่วไป ดังนั้นหากกล่าวถึงระบบ จะต้องคำนึงถึง 3 คำ คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539, หน้า 78)

- 1) การคิดอย่างมีระบบ (System Thinking) หมายถึง การคิดอย่างมีเหตุผล โดยคิดอย่างรอบคอบถึงผลได้ ผลเสียที่จะเกิดขึ้นทั้งในภาพรวม และทุก ๆ ส่วนขององค์ประกอบย่อยของระบบว่ามีส่วนสัมพันธ์กันและกัน และสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

- 2) วิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (System Approach) หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบโดยมีการนำเอาปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหารมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดทั้งปัจจัย กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะมีส่วนสัมพันธ์กัน และเป็นผลซึ่งกันและกัน

- 3) ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงองค์ประกอบ คือ ส่วนประกอบที่เป็นอิสระ และเป็นวิธีการบริหารที่จะเพิ่มความเข้าใจ รู้จุดเด่นจุดด้อยในองค์การเพื่อการพัฒนา และแก้ปัญหาได้มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง การจัดการที่เป็นระเบียบแบบแผน มีรูปแบบที่แน่นอน ซึ่ง การที่ระบบจะสามารถทำงานได้นั้นต้องอาศัยสิ่งที่เป็นปัจจัยภายนอกเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มี กระบวนการทำงาน มีผลของกระบวนการทำงาน และผลที่ย้อนกลับจากกระบวนการ

2. ประเภทของระบบ

ในการจำแนกประเภทของระบบ โดยทั่วไปจะจำแนกออกเป็น 2 ประเภท (<http://www.thaiail.com/mis/mis03.htm>) ได้แก่ ระบบปิด และระบบเปิด ในองค์กรที่เป็นระบบปิด (Closed System) จะเป็นองค์กรที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ภายในตัว ไม่ผูกพันกับระบบอื่นใด ในองค์กรที่เป็นระบบเปิด (Open System) จะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การพึ่งพาอาศัยระหว่างกัน หลายส่วน ต่าง ๆ ในสังคม เป็นระบบที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ก็มีผล หรืออิทธิพลต่อการปฏิบัติการขององค์กร ฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าระบบเปิด (Open System) จะเป็นหลักการ และแนวคิดของทฤษฎีระบบที่จะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ องค์กรที่มีประสิทธิภาพในยุคของการบริหารจัดการสมัยใหม่

สำหรับการจัดแบ่งประเภทระบบ เพื่อการบริหารจัดการ แบ่งได้ดังนี้ (www.bs.ac.th/2548/e_bs/g7/raim/in3page3.html)

1) ระบบจัดทำรายงานสำหรับการจัดการ (Management Reporting System : MRS) เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกรวบรวมและพัฒนาขึ้นเพื่อรวบรวม ประมวลผล จัดระบบและจัดทำ รายงาน หรือเอกสารสำหรับช่วยในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

2) ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems : TPS) หรือ ระบบประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Processing : EDP) เป็นการนำ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลขั้นพื้นฐานเน้นที่การประมวล ผลรายการประจำวันมักจะทำงาน อยู่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งของธุรกิจเท่านั้น ใช้งานในระดับผู้บริหารระดับล่าง (Bottom Manager) ช่วยในการจัดเตรียมรายงาน จัดเตรียมข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อใช้ในการพิจารณาเกิดจากการเตรียม ข้อมูลในระบบ TPS ข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในรูปของข้อสรุป หรือ รายละเอียดก็ได้ใช้งานในระดับผู้บริหาร ระดับล่าง (Bottom Manager) และระดับกลาง (Middle Manager)

3) ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information Systems : OIS) ใช้งานใน งานสำนักงาน โดยอาศัยอุปกรณ์พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ โทรสาร โมเด็ม รวมถึงระบบโปรแกรม เช่น โปรแกรมประมวลคำ (Word Processing) จัดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) อาจต้องใช้โปรแกรมเฉพาะด้าน เช่น CAD/CAM

4) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems : DSS) พัฒนาขึ้น จากระบบ MIS เป็นระบบที่สนับสนุนความต้องการ เฉพาะของผู้บริหารแต่ละคน (Made by order)

ช่วยตัดสินใจในกรณีที่มีทางเลือกหลาย ๆ ทางมีการใช้ตัวแบบ (Model) ในการวางแผนและการทำนาย

5) ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Information Systems : EIS) สร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนสารสนเทศ และการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะแยกมาจากระบบ DSS เพื่อเน้นในการให้สารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหารระดับสูงสุด จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ออกแบบให้แสดงสารสนเทศขององค์กรโดยสรุป แต่ขณะเดียวกันสามารถดูลึกเข้าไปในรายละเอียดที่ต้องการได้

6) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems : ES) คล้ายกับระบบอื่น ตรงที่ช่วยผู้บริหารแก้ไขปัญหา ต่างจากระบบอื่นตรงที่ต้องเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Knowledge) มากกว่าสารสนเทศถูกออกแบบให้ช่วยในการตัดสินใจ โดยใช้วิธีเดียวกับมนุษย์ใช้หลักการปัญญาประดิษฐ์

7) ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ (Business Information Systems : BIS) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ ออกแบบ และพัฒนาให้ปฏิบัติตามหน้าที่ทางธุรกิจ

8) ระบบสารสนเทศ (Information Systems : IS) เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบ และพัฒนาเพื่อให้ทำงานเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในองค์กร โดยจะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานในแต่ละวันขององค์กร เป็นไปอย่างเรียบร้อย และเป็นระบบ

9) ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems : TPS) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประจำวันขององค์กร เช่น การบันทึกรายการบัญชี การบันทึกยอดขายต่อวัน การบันทึกรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน มักเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ กัน หรือที่เรียกว่า งานรoutines (Routine)

ประเภทของระบบ แบ่งตามลักษณะการเชื่อมต่อทางภูมิศาสตร์ หรือระยะทางการเชื่อมต่อ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ (<http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type1tech03/33/pa.html>)

1) ระบบเครือข่ายระยะใกล้ (LAN : Local Area Network) เป็นระบบเครือข่ายที่ทำกรติดตั้ง และทำการเดินสายสัญญาณครอบคลุมภายในพื้นที่ที่จำกัด เช่น ภายในอาคารสำนักงาน ภายในมหาวิทยาลัย ภายในโรงเรียน หรือแต่ละอาคารที่อยู่ภายในบริเวณเดียวกัน โดยระยะทางการเดินสายสัญญาณไม่เกิน 2 กิโลเมตร ระบบ LAN เหมาะสำหรับการเชื่อมต่อไมโครคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องเข้าด้วยกัน แต่ไม่ควรเกิน 100 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การใช้อุปกรณ์ส่วนกลางร่วมกัน การใช้โปรแกรม และข้อมูลร่วมกัน และการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกัน

2) ระบบเครือข่ายระยะปานกลาง (MAN : Metropolitan Area Network) เป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายที่มีขนาดทางภูมิศาสตร์ที่ใหญ่ขึ้นกว่า LAN เช่น การเชื่อมต่อระหว่างองค์กรใน

อำเภอ หรือจังหวัด ข้อมูลสามารถถูกส่งผ่านระหว่างเครือข่ายได้โดยการเชื่อมต่อผ่านระบบโทรศัพท์ สายโคแอกเชียล หรือระบบสื่อสารแบบไร้สาย และสามารถใช้อุปกรณ์ส่วนกลางร่วมกันได้ เช่น การใช้โปรแกรม และข้อมูลร่วมกัน หรือการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันเช่นเดียวกับระบบ LAN

3) ระบบเครือข่ายไกล (WAN : Wide Area Network) เครือข่าย WAN เป็นเครือข่ายเชื่อมโยงกันในระยะทางที่ห่างไกล อาจจะเป็นหลาย ๆ กิโลเมตร เช่น เครือข่ายในระดับประเทศ ทวีป หรือเครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างมหานครต่าง ๆ แต่เนื่องจากระยะทางที่ไกล อาจทำให้ความเร็วในการสื่อสารระหว่างกันอาจไม่สูงมากนัก และทำให้มีสัญญาณรบกวนได้สูง

แบ่งตามโครงสร้างของเครือข่าย แบ่งได้เป็น 4 แบบ คือ (www.krujongrak.com/e_learning/Elearning_netw...) .

1) เครือข่ายแบบบัส (Bus Network) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วยสายเคเบิลยาวต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ โดยมีตัวเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เข้ากับสายเคเบิลในการส่งข้อมูลจะมีคอมพิวเตอร์เพียงตัวเดียวเท่านั้นที่สามารถส่งข้อมูลได้ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ การจัดส่งข้อมูลวิธีนี้มีวิธีการที่จะไม่ให้ทุกสถานี ส่งข้อมูลพร้อมกันเพราะจะทำให้ข้อมูลชนกัน การติดตั้งเครือข่ายแบบนี้ทำได้ไม่ยาก เพราะคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์แต่ละชนิดถูกเชื่อมต่อด้วยสายเคเบิลเพียงเส้นเดียว โดยส่วนใหญ่เครือข่ายแบบบัสมักจะใช้ในเครือข่ายขนาดเล็ก ซึ่งอยู่ในองค์กรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ไม่มากนัก

2) เครือข่ายแบบดาว (Star Network) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ เข้ากับอุปกรณ์ที่เป็นจุดศูนย์กลางของเครือข่าย โดยการนำสถานีต่าง ๆ มาต่อรวมกันกับหน่วยสลับสายกลาง การติดต่อสื่อสารระหว่างสถานีจะกระทำได้ด้วยการติดต่อผ่านทางวงจรของ หน่วยสลับสายกลางการทำงานของหน่วยสลับสายกลางจึงเป็นศูนย์กลาง ของการติดต่อวงจรเชื่อมโยงระหว่างสถานีต่าง ๆ ที่ต้องการติดต่อกัน

3) เครือข่ายแบบวงแหวน (Ring Network) เป็นเครือข่ายที่เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยสายเคเบิลเพียงเส้นเดียวในลักษณะวงแหวน การรับส่งข้อมูลในเครือข่ายวงแหวนจะใช้ทิศทางเดียวเท่านั้นเมื่อคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งส่งข้อมูล จะส่งไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องถัดไปถ้าข้อมูลที่ได้รับมาไม่ตรงตามที่เครื่องคอมพิวเตอร์ต้นทางระบุ จะส่งผ่านไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องถัดไป ซึ่งจะเป็นขั้นตอนอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ปลายทางที่ถูกระบุตามที่อยู่จากเครื่องต้นทาง

4) เครือข่ายแบบผสม (Hybrid Network) เป็นเครือข่ายที่ผสมผสานโครงสร้างเครือข่ายแบบต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่เพียงเครือข่ายเดียว เช่น การเชื่อมต่อเครือข่ายแบบวงแหวน แบบดาว และแบบบัสเข้าเป็นเครือข่ายเดียว

ดังนั้นอาจสรุปประเภทของระบบได้ว่า การแบ่งประเภทของระบบจะขึ้นอยู่กับ การนำระบบไปประยุกต์ใช้ในการใช้งาน เพื่อให้เหมาะสมตามลักษณะของงาน ซึ่งการแบ่งประเภทที่สำคัญ ได้แก่ ระบบตามอิทธิพลต่อการปฏิบัติการ ระบบตามการบริหารจัดการ ระบบตามลักษณะการเชื่อมต่อทางภูมิศาสตร์ และระบบตามโครงสร้างของเครือข่าย เป็นต้น

3. วิธีระบบ (System Approach)

การบริหารตามวิธีการเชิงระบบมีขั้นตอน ดังนี้ (สุพัตรา สุภาพ, 2550, หน้า 62)

- 1) ค้นหาสาเหตุของความจำเป็น
- 2) ตรวจสอบดูสาเหตุของความจำเป็น
- 3) ตั้งมาตรการในการดำเนินการ
- 4) วางแผนให้สอดคล้องกับโครงการ
- 5) ตรวจสอบความสำเร็จตาม ขั้นตอนนั้น
- 6) หาวิธีแก้ไขปัญหาแต่เนิ่น
- 7) ใช้วิธีการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพสูงสุด
- 8) อบรมบุคลากรต่าง ๆ
- 9) สร้างมาตรฐานการวัดผล

อุทัย บุญประเสริฐ (<http://www.cyberu.northcm.ac.th/mdata/12/PDF/003.pdf>) ได้กล่าวถึงระบบว่า มีขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

- 1) กำหนดปัญหาที่ต้องแก้ไข และความต้องการในการพัฒนาของระบบให้ชัดเจน
 - 2) กำหนดวัตถุประสงค์ย่อยที่สัมพันธ์กับปัญหา และความต้องการในการพัฒนาที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์รวมของระบบใหญ่ เพื่อสร้างกรอบ หรือขอบเขตในการทำงาน
 - 3) ศึกษาสิ่งแวดล้อม หรือข้อจำกัดในการทำงานของระบบ และทรัพยากรที่หามาได้
 - 4) สร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหา หรือวิธีการในการ พัฒนา
 - 5) ตัดสินใจในการเลือกทางที่เหมาะสม ด้วยวิธีการที่มีเหตุผล เป็นระบบ เป็นไปตามกฎเกณฑ์เหมาะสม คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ
 - 6) ทดลองปฏิบัติทางเลือกที่ได้ตัดสินใจที่เลือกไว้
 - 7) ประเมินผลการปฏิบัติ หรือผลการทดลอง
 - 8) เก็บรวบรวมข้อมูลป้อนกลับอย่างเป็นระบบ เพื่อปรับปรุงระบบนั้น ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
 - 9) ดำเนินการเป็นส่วนของระบบปกติ หรือจัดเป็นแผนงานประจำขององค์การ
- เฮนรี เลมาน (<http://www.cyberu.northcm.ac.th/mdata/12/PDF/003.pdf>) ได้เสนอขั้นตอนของวิธีการเชิงระบบไว้ดังนี้

- 1) ปัญหา (Need)
- 2) วัตถุประสงค์ (Objective)
- 3) ข้อจำกัด (Constrains)
- 4) ข้อเสนอแนะทางแก้ปัญหา (Alternatives)
- 5) การเลือกข้อเสนอ (Selection)
- 6) ทดลองปฏิบัติ (Implementation)
- 7) ประเมินผล (Evaluation)
- 8) ปรับปรุง และนำไปใช้ (Modification)

สรุปได้ว่า วิธึระบบ มีขั้นตอน ตั้งแต่ระบุปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือต้องการพัฒนา ระบบ แนวทาง หรือทางเลือก เพื่อแก้ไขปัญหา เลือกแนวทางแก้ไข หรือพัฒนา ปฏิบัติตามแนวทางที่เลือกไว้ ประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติตามทางเลือก และนำไปปรับปรุง

4. องค์ประกอบของระบบ

พระกนกพงศ์ สมจิตโต (หอมสุวรรณ) (2556, หน้า 26) กล่าวว่าระบบจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ หรือทรัพยากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรก ที่นำไปสู่การดำเนินงานของระบบ และรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ต้องการของระบบนั้นด้วย ในระบบการศึกษาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ นักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และอื่น ๆ เป็นต้น

กระบวนการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องของระบบ หมายถึง การแปรเปลี่ยนสภาพนำเข้า หรือทรัพยากรให้เป็นผลผลิต กระบวนการจะเกิดขึ้นในลักษณะใดขึ้นอยู่กับประเภทของระบบ กระบวนการของระบบการศึกษา ได้แก่ วิธีการบริหารจัดการ วิธีการสอนต่าง ๆ การทำกิจกรรม การวัดและประเมินผล เป็นต้น

ผลผลิต (Output) หรือผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของระบบ หรือความสำเร็จต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลผลิตของระบบการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับต่าง ๆ หรือนักเรียนที่มีความรู้ ความสามารถที่ดำรงชีพอยู่ได้ในอนาคตตามควรแก่อัตภาพ เป็นต้น

ทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้ นอกจากนั้น 3 องค์ประกอบนี้ ยังมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (Environment) ที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ และสิ่งที่จะช่วยให้องค์การสามารถตรวจสอบกิจกรรมขององค์การว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีส่วนใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข จะต้องอาศัยข้อมูลป้อนกลับ

(Feed back) เพื่อช่วยให้องค์การปรับปรุงปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) เพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จันทรานี สงวนนาม (2554, หน้า 136) ได้แบ่งองค์ประกอบของระบบออกเป็น 3 ส่วน เช่น ระบบโรงเรียนประกอบด้วย 1) สัญลักษณ์ (Symbols) ได้แก่ สื่อ ภาษา คำสั่ง 2) วัตถุ (Objects) ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ และ 3) บุคลากร (Subjects) ได้แก่ ครู อาจารย์ นักเรียน ผู้ปกครอง เป็นต้น โดยองค์ประกอบแต่ละส่วนเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน คือ ปัจจัยป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ขณะที่การกำหนดองค์ประกอบของระบบทางการบริหาร ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึงทรัพยากรการบริหารทุก ๆ ด้าน ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) การบริหารจัดการ (Management) และแรงจูงใจ (Motivations) ที่เป็นส่วนเริ่มต้น และเป็นตัวสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การ

2) กระบวนการ (Process) คือ การนำเอาปัจจัยทางการบริหารทุกประเภทมาใช้ในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เนื่องจากในกระบวนการจะมีระบบย่อย ๆ ร่วมกันอยู่หลายระบบครบวงจร ตั้งแต่การบริหาร การจัดการ การนิเทศ การวัดผลและประเมินผล การติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ปัจจัยทั้งหลายเข้าสู่กระบวนการทุกกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ผลลัพธ์ (Product or Output) เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการของการนำเอาปัจจัยมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) ผลกระทบ (Outcome or Impact) เป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจากผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่คาดหวัง หรือไม่เคยคาดคิดมาก่อน

นอกจากนี้ มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบ ว่ามีองค์ประกอบ ดังนี้ (จันทรานี สงวนนาม, 2554, หน้า 134)

1) สิ่งเข้า หรือการนำเข้า (Input) เกี่ยวข้องกับการรับ และผลสมองค์ประกอบเบื้องต้นที่ ผ่านเข้าสู่ระบบ เพื่อผ่านกระบวนการ ตัวอย่างเช่น วัตถุดิบ พลังงาน ข้อมูล แรงงาน ซึ่งจะต้องได้รับการจัดการ เพื่อที่จะผ่านเข้าสู่กระบวนการที่จัดเตรียมไว้

2) กระบวนการ (Process) เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้การ เปลี่ยนสิ่งที่เข้าให้ เป็นสิ่งที่ออก ตัวอย่างเช่น กระบวนการผลิต กระบวนการหายใจของมนุษย์ หรือกระบวนการคำนวณทางคณิตศาสตร์

3) สิ่งออก หรือการนำออก (Output) เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายองค์ประกอบที่เกิด จากกระบวนการในการเปลี่ยนไปสู่จุดหมายปลายทาง เช่น สินค้าสำเร็จรูป การบริการ หรือสารสนเทศเพื่อการจัดการ สิ่งออกมาสู่สิ่งแวดล้อม อาจมีทั้งสิ่งออกที่เป็นผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสินค้า หรือการบริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม

4) ผลย้อนกลับ (Feed back) ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของระบบ เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการขาย เป็นผลย้อนกลับไปสู่ผู้จัดการฝ่ายขาย

5) การควบคุม (Control) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ และประเมินผลย้อนกลับ เพื่อดูว่า ระบบดำเนินงานไปในทิศทางที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จากนั้นหน้าที่ควบคุมจะทำการปรับเปลี่ยนสิ่งเข้า หรือกระบวนการเท่าที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่า ระบบผลิตสิ่งออกที่ถูกต้อง ผลย้อนกลับมักจะรวมเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดของหน้าที่ควบคุม เพราะผลย้อนกลับจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เป็นการปฏิบัติการ ผลย้อนกลับที่เกิดขึ้นแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ผลย้อนกลับเชิงบวก (Positive Feedback) หมายถึง ผลย้อนกลับที่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ กับ ผลย้อนกลับเชิงลบ (Negative Feedback) หมายถึง ผลย้อนกลับแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่เบี่ยงเบนออกไปจากเป้าหมายของระบบที่วางไว้ หรือลดลงตลอดเวลา

ระบบใดระบบหนึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบ หรือส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป หรือข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) หรือผลผลิต (Product) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และทำงานร่วมกันเป็นวัฏจักร เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหา หรือไม่ทำงาน ส่วนอื่นก็จะหยุดชะงักไปด้วย นอกจากนี้ระบบยังมีความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อม (Environment) อย่างใกล้ชิด อาจกล่าวได้ว่า ระบบจะได้รับข้อมูลนำเข้าจากสิ่งแวดล้อม และระบบจะสร้าง หรือผลิตผลงานให้กับสิ่งแวดล้อม

ประชุม รอดประเสริฐ (2554, หน้า 25) ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย

สิ่งที่ป้อนเข้า (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ และเป็นองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ตั้งของระบบนั้นด้วย

กระบวนการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่สองของระบบ ซึ่งหมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่จะนำผลงาน หรือผลผลิตของระบบ

ผลิตผล (Product) หรือผลงาน (Output) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ โดย หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล

โดยสิ่งที่ป้อนเข้าไป กระบวนการ และผลผลิต หรือผลงานจะอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อม หรือสิ่งแวดล้อมเดียวกัน หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทั้ง 3 องค์ประกอบต่างก็มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเดียวกัน จึงจะสามารถดำเนินงานได้ และดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบ หรือส่วนสำคัญของระบบมี 3 ส่วนหลัก คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป หรือข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) หรือ

ผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้ จึงจะสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

เนื่องจากความรู้ในการวิเคราะห์ระบบมีความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยในการสร้างและพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนั้นการวิเคราะห์ระบบจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะการวิเคราะห์ระบบต้องติดต่อกับคนหลายคน ได้รู้ถึงการจัดการและการทำงานในองค์กร ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบหลายแบบมากขึ้น ผู้ที่สามารถวิเคราะห์ระบบได้ดี ควรมีประสบการณ์ มีความรู้ ซึ่งใช้เป็นความรู้ในการออกแบบระบบที่มีความแตกต่างกันออกไปตามสภาพงาน การศึกษาระบบแล้วให้คำแนะนำในการปรับปรุง และพัฒนาระบบนั้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งการทำงานทั้งหมดต้องมีลำดับขั้นตอน และการศึกษาวิธีการวิเคราะห์ และการออกแบบระบบในแต่ละขั้นตอน สำหรับความหมายของการวิเคราะห์ระบบ มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมาย ดังนี้

การวิเคราะห์ระบบ เป็นการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน (Current System) เพื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่ (New System) นอกจากออกแบบสร้างระบบงานใหม่แล้ว เป้าหมายในการวิเคราะห์ระบบต้องการปรับปรุงและแก้ไขระบบงานเดิมให้มีทิศทางที่ดีขึ้น โดยก่อนที่ระบบงานใหม่ ยังไม่นำมาใช้ งาน ระบบงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเรียกว่า ระบบปัจจุบัน แต่ถ้าต่อมามีการพัฒนาาระบบใหม่และนำมาใช้งาน เราจะเรียกระบบปัจจุบันที่เคยใช้นั้นว่า ระบบเก่า (Old system) (<https://th.wikipedia.org/wiki...>)

การวิเคราะห์ระบบ คือ ขั้นตอนค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่จะพัฒนา ค้นหาปัญหาจากระบบงาน และวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จากงานเดิมให้ดีขึ้นได้อย่างไร นอกจากนี้การวิเคราะห์ยังต้องทำการศึกษาความต้องการของระบบงานใหม่ที่จะได้รับการพัฒนาในอนาคต ต้องการให้ระบบงานใหม่ในภาพรวมทำงานอะไรได้บ้าง (<http://alaska.reru.ac.th/4122502/less1.ppt>)

การวิเคราะห์ระบบคือ ขั้นตอนค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่จะพัฒนา ค้นหาปัญหาจากระบบงาน และวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทาง พัฒนาปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จากงานเดิมให้ดีขึ้นได้อย่างไร นอกจากนี้การวิเคราะห์ยังต้องทำการศึกษาความต้องการของระบบงานใหม่ที่จะได้รับการพัฒนาในอนาคต ต้องการให้ระบบงานใหม่ในภาพรวมทำงานอะไรได้บ้าง (<http://cyberu.northcm.ac.th/mdata/12/PDF/002.pdf>)

การวิเคราะห์ระบบ (system analysis) คือ การศึกษาวิธีการดำเนินงานของระบบเพื่อความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาระบบนั้น ๆ กล่าวคือ เมื่อระบบงานที่

เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับระบบงานเปลี่ยนแปลงไป หรือพัฒนาการทางเทคโนโลยีก้าวหน้าขึ้น ต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ การสื่อสารโทรคมนาคม จึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ระบบที่เป็นอยู่เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงระบบปัจจุบัน โดยการรวบรวมข้อมูลศึกษาความเป็นไปได้ คาคคเนค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์และอื่น ๆ เพื่อตัดสินใจว่าจะเปลี่ยนแปลงระบบที่เป็นอยู่หรือไม่ หรือสร้างระบบใหม่ทั้งหมดกล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์ระบบ คือ การศึกษาวิถีทางการดำเนินงานเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ (www.sut.ac.th/ist/coursesonline/204201/IS2-1....)

สรุปการวิเคราะห์ระบบ เป็นการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน (Current System) เพื่อออกแบบระบบใหม่ (New System) เป้าหมายยังรวมถึงการปรับปรุงและแก้ไขระบบงานเดิมให้ดีขึ้น ในการวิเคราะห์ระบบเพื่อพัฒนาระบบใหม่ทดแทนระบบงานเดิมจะประกอบด้วยเหตุผลดังนี้ เพื่อปรับปรุงบริการ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มกระบวนการควบคุมการทำงาน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และสำหรับความต้องการสารสนเทศที่มากขึ้น

ในการวิเคราะห์ระบบต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งมีการเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ ดังนี้ (<http://cyberu.northcm.ac.th/mdata/12/PDF/002.pdf>)

- 1) ปัญหา (Identify Problem) รวบรวมสิ่งที่เป็นปัญหา
- 2) จุดมุ่งหมาย (Objective) กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหา
- 3) ศึกษาข้อจำกัดต่าง ๆ (Constrains) พิจารณาขอบเขตเพื่อการศึกษาข้อจำกัดระบบ หน้าที่ของส่วนต่าง ๆ ในระบบ
- 4) ทางเลือก (Alternative) ค้นหา และเลือกวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา
- 5) การพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม (Selection) หนทางแก้ปัญหาที่สามารถแก้ไข

ปัญหาได้จริง

- 6) การทดลองปฏิบัติ (Implementation) ทดลองปฏิบัติกลุ่มย่อย
- 7) การประเมินผล (Evaluation) ประเมินหาจุดดี จุดด้อย
- 8) การปรับปรุงแก้ไข (Modification) ปรับปรุงส่วนที่บกพร่อง นำส่วนดีไปปฏิบัติ

ต่อไป

นอกจากนี้ผู้เสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบที่มีความแตกต่างออกไป ดังนี้ (<https://th.wikipedia.org/wiki...>)

- 1) วงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle)
- 2) วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering and Water Fall Model)
- 3) แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram)

4) การบริหารโครงการ (Project Management)

5) แนวคิดเชิงวัตถุ (Object-Oriented Concept)

6) การวิเคราะห์และออกแบบระบบเชิงวัตถุด้วย UML (Object-Oriented Analysis and Design with UML)

ดังนั้นสามารถกล่าวสรุปได้ว่า ในการทำงานอย่างเป็นระบบจำเป็นต้องมีวิธีการ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ (Analysis) จากนั้นเป็นขั้นตอนของการออกแบบ (Design) วิธีการที่นำไปสู่ความต้องการ ต่อมาเป็นขั้นตอนการจัดการ (Management) และขั้นตอนสุดท้าย คือ การประเมินผล (Evaluation) การดำเนินการ อย่างไรก็ตามในส่วนต่าง ๆ ของการศึกษาระบบ (System Approach) สามารถใช้เทคนิควิธีการดำเนินการอย่างอื่น ๆ เข้ามาช่วยให้เกิดผลสำเร็จได้

6. การจัดการระบบ

เนื่องจากระบบ คือส่วนร่วมทั้งหมดอันประกอบด้วยส่วนย่อย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน อาจเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ เช่น ระบบของร่างกายมนุษย์ที่ระบบต่าง ๆ จะทำงานอย่างมีปฏิสัมพันธ์กัน ทำให้ร่างกายสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ หรือส่วนต่าง ๆ หรือมนุษย์ได้ออกแบบและสร้างขึ้นอย่างมีระเบียบ มีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อนำมาดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของระบบจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูล หรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่เรียกว่า ตัวป้อน เพื่อดำเนินงานอย่างมีระเบียบขั้นตอน เรียกว่า กระบวนการ ที่จะให้ได้ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในตัวของระบบจะมีทั้งระบบใหญ่ และระบบย่อย ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ดังนั้นในเรื่องของระบบจะต้องดำเนินการให้มีทั้งระบบใหญ่ ซึ่งครอบคลุมระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันสามารถนำไปใช้ตามแนวคิดของคาสท์ และโรเซ็นเว็ก (Kast & Rosenzweig, 1995, p. 43) ที่ว่า การจัดระบบจะเป็นไปในเชิงบูรณาการ ซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรในระบบเปิด ระบบย่อยที่ปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเองระหว่างระบบ และระหว่างระบบกับสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์ประกอบนี้จะประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

1) สภาพแวดล้อม ซึ่งแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมโดยทั่วไประดับสังคม และสภาพแวดล้อมระดับภารกิจ สภาพแวดล้อมทั้งสองมีผลกระทบต่อระบบภายในองค์กร ทั้งด้านการรับรู้ และกระบวนการบริหาร

2) ระบบย่อยด้านเป้าหมายและค่านิยม โดยเป้าหมายขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ มีการวิเคราะห์เป้าหมายเพื่อแปลงไปสู่การปฏิบัติ

3) ระบบย่อยด้านโครงสร้าง ซึ่งเป็นรูปแบบหรือแบบแผนที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในองค์กร ก่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานในองค์กร ไปสู่เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยีที่นำไปใช้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยีจะมีลักษณะที่เป็นรูปธรรม และเป็นนามธรรม เช่น ความรู้ กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต

5) ระบบย่อยจิต และสังคม ประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ เจตคติ การรับรู้ แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ การสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

6) ระบบย่อยด้านการจัดการ เป็นระบบแกนที่เชื่อมโยงระบบย่อยเข้าไว้ด้วยกัน ได้แก่ แนวทาง เทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติการกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมาย

เนื่องจากการจัดการระบบ คือ กระบวนการที่ดำเนินการองค์การ และการจัดการ (Organization and Management) เรียกว่า O&M เป็นภารกิจที่มีความสำคัญองค์การ มาก เพราะเป้าหมายของการจัดองค์การ และการจัดการ ก็คือเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือประหยัดเวลา ทรัพยากร แรงงาน และได้ผลผลิตสูง ตามขั้นตอน ต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มี 2 ประเภท คือ (<http://www.vcharkarn.com/vblog/44209>)

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถ ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอด ได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ (www.sut.ac.th/ist/coursesonline/204308/308un...)

1) กระบวนการ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่

1.1) การวางแผน (planning) เป็นกระบวนการของการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นในอนาคต

1.1.1) ผู้บริหารระดับสูง วางแผนแม่บท (Master Plan)

1.1.2) ผู้บริหารระดับกลาง วางแผนฝ่าย (Functional Plan)

1.1.3) ผู้บริหารระดับต้น วางแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

1.2) การจัดองค์การ และงาน (organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การ ระบบงาน กำหนดงานที่ทำ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานในองค์การ

1.3) การนำ และการชักจูง (leading) หมายถึง การชักจูงให้หน่วยงาน บุคคลที่ รับผิดชอบในงาน ได้ทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ

1.4) การควบคุม (controlling) หมายถึง กระบวนการของการติดตาม ตรวจสอบผลงาน การปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้งานได้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) การทำให้มีการใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ ทรัพยากรด้านบุคคล งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ระยะเวลา ฯลฯ

สรุปได้ว่า การจัดการระบบ คือ การรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และ เชื่อมโยงซึ่งกันและกันมารวมกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของแต่ละระบบ เพื่อให้การดำเนินงานของ องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยทั่วไประบบปฏิบัติงานขององค์การจะประกอบด้วยส่วน สำคัญ 3 ส่วน คือ ปัจจัยป้อนเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยแต่ละ ส่วนจะต้องมีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้ กำหนดไว้

7. ระบบการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาพิการเรียนรวม

ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมระดับอุดมศึกษา มี ระบบที่มุ่งให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการให้เกิดการรับรู้ถึงความต้องการจำเป็น และความสามารถของนักศึกษาที่มีความพิการเป็นรายบุคคล และยอมรับในความหลากหลาย รวมถึง ความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน ในต่างประเทศกำหนดระบบการบริการช่วยเหลือสนับสนุน ดังนี้ (สุวิมล อุดมพิริยะศักดิ์, 2553, หน้า 58-67)

มหาวิทยาลัยเมอร์เซอร์ สหรัฐอเมริกา (Mercer University) กำหนดระบบการ ให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูล และเอกสารของนักศึกษาที่มาขอรับบริการให้สอดคล้องกับ นโยบายตามกระบวนการที่กำหนดไว้

2) การประชุม และอภิปรายกับทีมงาน เรื่องการบริการที่ต้องจัดให้นักศึกษาตาม ความเหมาะสม บนพื้นฐานของข้อมูลตามเอกสาร และความต้องการจำเป็นของนักศึกษา

3) การส่งตัวนักศึกษาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือบริการอื่นในชุมชนที่นักศึกษาต้องการ หรือมีความจำเป็น

4) การช่วยนักศึกษาเพิ่มเติมข้อมูลให้สมบูรณ์ เพื่อรายงานไปยังคณะวิชาต่าง ๆ

5) การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเรียน และการสอบของนักศึกษาตามความต้องการจำเป็น

6) การปฏิบัติตนตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด และต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของนักศึกษาทุกคนตามกฎหมาย

7) การให้บุคลากรทุกคนต้องมีความรู้ และตามให้ทันความก้าวหน้าของสื่อเทคโนโลยี และให้บริการต่าง ๆ ตามหน่วยงานที่นักศึกษามีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้อง

8) การปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการติดต่อ และเป็นผู้ที่สามารถนำเสนอข้อมูลของนักศึกษาต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

9) การกำหนด และให้บริการนักศึกษาทุกคนตามหลักฐานการร้องขออย่างถูกต้อง รวมทั้งบันทึกเรื่องข้อขัดข้อง ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ อย่างเป็นจริง

10) การให้บริการสนับสนุน และให้คำแนะนำที่เหมาะสมอย่างเต็มความสามารถแก่นักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

มหาวิทยาลัยคอร์เนล สหรัฐอเมริกา (Cornell University) ได้กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

1) การประเมินเพื่อตรวจสอบ (Education Screening) ถ้านักศึกษาที่มีความพิการพบว่าประสบปัญหาเกี่ยวกับการเรียน สามารถปรึกษา SDS ในการรับการช่วยเหลือจาก Professor หรือ Teaching Assistant, Academic Assistant, Counseling และ Psychological Services ปัญหาที่นักศึกษาที่มีความพิการ พบ เช่นการอ่านการเขียน (ปัญหาการสะกดตัวอักษร ไวยากรณ์ ส่วนมากจะเป็นปัญหาสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการที่บกพร่องด้านการเรียนรู้ (Learning Disabilities) หรือทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลาที่อาจารย์สั่งทาง SDS จะวินิจฉัยนักศึกษามีความพิการโดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1.1) การทำแบบทดสอบผลสำเร็จทางการศึกษา (The Scholastic Achievement Test for Adults : SATA) และแบบประเมินทักษะและพฤติกรรมการเรียน (The Learning and Study Strategies Inventory : LASSI) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในเรื่อง ของความสำเร็จทางวิชาการ ทักษะการหาเหตุผล ทศนคติเกี่ยวกับการเรียน และพฤติกรรมทางการเรียน

1.2) การวินิจฉัยและตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ หลังจากขบวนการข้างต้นแล้ว SDS จะให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป เช่น จัดสอนเสริม หรือขอขยายเวลาในการทำงานกับอาจารย์ผู้สอนต่อไป

2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม (Providing Reasonable Accommodations) คณะกรรมการจะจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ทั้งนี้เป็นไปตามบทบัญญัติที่ 504 ของพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพ ค.ศ. 1973 และพระราชบัญญัติคนพิการ ค.ศ. 1990 (Section 504 for the Rehabilitation Act of 1973 and the American with Disabilities Act of 1990) ดังนี้

2.1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน เช่น มีคนบันทึกคำบรรยาย (Note Taker) และอื่น ๆ

2.2) การทบทวนการใช้ถ้อยคำ ในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก

2.3) การให้ตัวอย่างขอคำร้องของสิ่งอำนวยความสะดวก

3) การอำนวยความสะดวกเรื่องการสอบ (Testing Accommodations) คณะกรรมการจะจัดให้นักศึกษาที่มีความพิการ ซึ่งส่วนมากจะขอขยายเวลา หรือย่อคำสั่งของข้อสอบ ให้สั้นลง หรือขอแยกห้องสอบต่างหาก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น คนช่วยจดบันทึกคำบรรยาย (Note Taker) หรือผู้ช่วยในการทำ Lab ทาง SDS จะเป็นผู้รับผิดชอบ และออกค่าใช้จ่ายให้ หรือการย้ายห้องเรียนเพื่อให้นักศึกษาที่มีความพิการเข้าถึงห้องเรียนได้สะดวก

4) การปรับสื่อเทคโนโลยีให้เหมาะสม (Adaptive Technology) การพัฒนาเครื่องมือช่วยเหลืออำนวยความสะดวกใหม่ ๆ ที่ทันสมัยขึ้น อย่างเหมาะสมตามหลักการสากล และเป็นธรรม (Universal Design)

5) การให้บริการพิเศษ (Special Treatment) บางกรณีนักศึกษาจะต้องได้รับการพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ สำหรับการศึกษาที่ไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการเช่นเดียวกับนักศึกษาอื่น ๆ เช่น ไม่กำหนดเวลาในการสอบ เนื่องจากความเจ็บป่วย หรือมีความจำเป็นบางประการที่อาจารย์ผู้สอนพิจารณาแล้ว และอนุญาต

6) การให้บริการผู้ล่าม (Interpreter) เช่น บริการล่ามภาษามือสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน หรือได้รับคำบรรยาย และบริการเครื่อง FM หรือคนอ่านสำหรับผู้ที่มีความพิการทางการเห็น

7) การจัดบริการที่พัก (Housing) โดยจัดหาบ้าน หอพัก หรือบริการที่พักที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความพิการแต่ละคน หรือขึ้นอยู่กับลักษณะความพิการ

8) การจัดอำนวยความสะดวกเรื่องการเดินทาง (Transportation) โดยจัดบริการขนส่งต่าง ๆ เช่น รถประจำทางรับส่ง ที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้ที่มีความพิการ รวมทั้งลิฟต์ในการขึ้นลง

มหาวิทยาลัยแห่งนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา (The State University of New Jersey) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

1) การให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการให้สอดคล้องกับความต้องการพิเศษ (Academic Advising Responsive to Specific Needs) โดยแนะนำหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ ผู้ให้คำปรึกษา และ/หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของความบกพร่อง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องห้องเรียน (Accessible Classroom) สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว หรือที่มีความพิการอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถเดินไปถึงห้องเรียนได้ ศูนย์จะติดต่อกับหน่วยงานการจัดการห้องเรียนให้ จัดหาสิ่งเหล่านี้ให้ได้แก่ เปลี่ยนสถานที่เรียนให้ใหม่ ตารางการใช้ห้องเรียนในอาคารเรียนเดียวกันที่สามารถเปลี่ยนกันได้ ตารางอาคารที่ใกล้เคียงที่สะดวกในการจอดรถ การลดเสียงสะท้อน หรือการลดแสงลง จัดหาสถานที่สำหรับห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปลอดภัยตามความจำเป็นของนักศึกษา

3) การอำนวยความสะดวกในการเรียนรายวิชา (Course Aids) สำหรับนักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือในการอ่านบทเรียน จดคำบรรยาย หรือทำข้อสอบ ศูนย์จะจัดหานักศึกษาช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1) การรับรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับวิชา และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในวิชาจากผู้สอน

3.2) การรับรูปแบบทางเลือกในบทเรียน ขยายตัวอักษรของบทเรียน หรือจัดทำบทเรียนเป็นอักษรเบรลล์

3.3) การจดคำบรรยาย ช่วยอ่าน ตรวจทานการเขียน และจัดบันทึกการเกี่ยวกับการสอบ ในกรณีที่นักศึกษาต้องการล่าม หรือล่ามภาษามือ เจ้าหน้าที่แปลภาษา คนช่วยอ่าน คนช่วยจดคำบรรยาย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ จะต้องแจ้งลงในแบบฟอร์มให้ศูนย์ทราบก่อน

4) การจัดอำนวยความสะดวกเรื่องการขอยกเว้นกรณีพิเศษ (Exceptions to Academic Requirements) ศูนย์จะแจ้งความต้องการของนักศึกษาไปยังคณะวิชาที่เรียน เพื่อให้ความต้องการที่ร้องขอได้รับการสนองตอบ เช่น ลดจำนวนวิชาในแต่ละภาคเรียน การเปลี่ยนแปลงนโยบายเพื่อการขอขยายเวลาในการสอบ ในการเรียน การเปลี่ยนสถานที่เรียน หรือการขยายเวลาการส่งงาน เป็นต้น

5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักอาศัย โดยจัดให้มีคณะกรรมการหอพัก เพื่อพิจารณาจัดบริการพิเศษสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ ในการจัดที่พักรวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักอาศัยให้แก่นักศึกษา

6) การจัดบริการเรื่องทักษะการเดินทาง และการเคลื่อนไหว (Mobility Training) บริการให้แก่นักศึกษาที่ต้องการเรียนรู้ทักษะการเดินทาง และการเคลื่อนไหวรอบ ๆ วิทยาเขต เส้นทางไปห้องเรียน และการใช้เส้นทางขนส่ง การใช้สัญญาณในการนำทาง และ/หรือความช่วยเหลืออื่นใด

7) การจัดอำนวยความสะดวกในการสอบ (Test Arrangement) โดยจัดบริการให้แก่นักศึกษาที่ต้องการทางเลือกในการทำข้อสอบ เช่น การขยายเวลา การลดคำสั่งของข้อสอบให้สั้นลง การอ่านข้อสอบ หรือการประมวลคำตอบ

8) การจัดอำนวยความสะดวกเรื่องการเดินทางโดยยานพาหนะ ทางสถาบันจะจัดบริการรถไว้ให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว เช่น จากห้องเรียนไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในสถาบัน หรือการไปร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน

มหาวิทยาลัยมิชิแกน สหรัฐอเมริกา (The University of Michigan) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

1) การบริการด้านที่พักอาศัย เป็นบริการด้านที่พักอาศัยที่เหมาะสมกับนักศึกษาที่มีความพิการแต่ละคน

2) การบริการด้านผู้ดูแลช่วยเหลือ เป็นการดูแล หรือจัดผู้ดูแลช่วยเหลือด้าน ต่าง ๆ

3) การบริการด้านล่าม เป็นการบริการล่าม เช่น ล่ามภาษามือ

4) การบริการด้านการขนส่ง และการเดินทาง การเดินทางโดยเฉพาะของมหาวิทยาลัยที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่มีความพิการ หรือจัดเส้นทางรถให้ผ่านที่พักของนักศึกษาที่มีความพิการ

5) การบริการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน (Classroom Accommodations) เช่น ล่ามภาษามือ จอภาพแสดงคำบรรยายในขณะที่ผู้สอนกำลังบรรยายช่วยนักศึกษาหูตึง หรือหูหนวกให้เข้าถึงการเรียน

6) การบริการด้านการจัดผู้สอนเสริม (Tutors)

7) การบริการด้านการจัดหาคนจดคำบรรยาย (Note Taker) เป็นบริการจัดหาคนจดคำบรรยายในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถจดคำบรรยายได้ เช่น นักศึกษาที่มีความพิการที่ไม่สามารถเคลื่อนไหว หรือใช้มือทั้งสองข้างได้

8) การบริการด้านเครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับคนที่มีความพิการ (Adaptive Equipment) เป็นบริการที่ช่วยเหลือปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับคนที่มีความพิการให้ดียิ่งขึ้น

9) การบริการปรึกษาหารือ เป็นการสนับสนุนให้นักศึกษาที่มีความพิการที่รับเข้ามาต้องเข้าพบเจ้าหน้าที่ของศูนย์อาทิติยละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย เพื่อร่วมกันช่วยแก้ปัญหา และร่วมกันพัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยนอร์ทดาโกตา สหรัฐอเมริกา (University of North Dakota) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) การบริการเข้าถึงที่จอดรถ คือ การจัดหาพื้นที่ว่างสำหรับจอดรถ ซึ่งจะทำเป็นสัญลักษณ์ไว้ให้ หรือจัดสถานที่จอดรถที่ใกล้กับตัวอาคารเพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงอาคาร
- 2) การบริการเข้าถึงการเดินทางต่าง ๆ จัดสายการเดินรถรับส่งที่สะดวกสำหรับคนที่มีความพิการในการใช้งาน หรือนักศึกษาที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวที่ต้องการใช้รถบริการสำหรับคนที่มีความพิการ ต้องแจ้งความต้องการให้ทราบล่วงหน้า
- 3) การจัดหาเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับนักศึกษาที่มีความพิการ ได้แก่ โปรแกรมขยายจอภาพ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อการใช้งานได้สะดวก การใช้บริการห้องสมุด
- 4) การบริการเข้าถึงห้องเรียน นักศึกษาที่มีความพิการนั่งเก้าอี้รถเข็นอาจไม่สามารถเข้าถึงห้องเรียนได้ เพราะห้องเรียนอยู่ไกลที่พัก หรือห้องเรียนเป็นชั้นบันได หรือบางห้องเรียนมีที่นั่งกว้างใหญ่เกินไป หรือบางห้องเรียนที่ไม่มีโต๊ะ เก้าอี้ นักศึกษาที่มีความพิการควรตรวจดูห้องเรียนก่อนแล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของคณะทราบ หรือแจ้งที่ DSS เพื่อแก้ปัญหาให้
- 5) การบริการด้านที่พัก เป็นการจัดหาที่พักให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการ
- 6) การบริการแจ้งปัญหา 24 ชั่วโมงทุกวันไม่มีวันหยุด โดยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถแจ้งปัญหาต่าง ๆ ได้
- 7) การบริการอพยพ หรือขนย้ายฉุกเฉินในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ เช่น ไฟไหม้ ให้แจ้งที่อาคารพักอาศัย ขณะไฟไหม้ลิฟต์จะใช้ไม่ได้ ดังนั้นนักศึกษาที่มีความพิการที่ไม่สามารถใช้บันไดในกรณีไฟไหม้ เจ้าหน้าที่จะเตรียมการอพยพฉุกเฉินไว้เพื่อความปลอดภัย
- 8) การบริการจัดหางาน หรือการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น บริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การฝึกงาน การจัดหางาน และติดตามผล เป็นต้น

มหาวิทยาลัยแห่งรัฐนอร์ทคาโรไลนา สหรัฐอเมริกา (North Carolina State University) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) การบริการข้อมูลทั่วไป เป็นบริการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่นักศึกษาที่มีความพิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือคนที่มีความพิการต่าง ๆ ข่าวการจ้างงานคนที่มีความพิการ การเปลี่ยนแปลงการจัดองค์กรของ DSO
- 2) การบริการทางการแพทย์ เป็นการให้บริการทางการแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ตรวจสอบสุขภาพ หรือรับรองสุขภาพ ในกรณีที่ขอหยุดพักการเรียนเพราะปัญหาสุขภาพ

3) การบริการให้คำปรึกษา เป็นศูนย์บริการให้คำปรึกษา ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทั่วไป ปัญหาด้านสุขภาพ และช่วยจัดการด้านหาข้อมูลเกี่ยวกับการขอเปลี่ยน หรือยกเลิกวิชาเรียน

4) การบริการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นการให้บริการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมให้แก่ผู้ที่มีความพิการ ได้แก่ ถนน ทางเดินสำหรับคนที่มีความพิการ เช่น ทางเดินสำหรับคนตาบอด ทางลาดสำหรับคนที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว

5) การบริการขนส่ง เป็นการให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการในการเดินทาง การย้ายที่พัก การขนย้าย พร้อมบริการรถประจำทางที่มีลิฟต์ยกสำหรับผู้ที่มีความพิการที่ใช้รถ Wheelchair, Scooters, Walkers, Braces หรือผู้ที่เดินขึ้นบันไดรถไม่สะดวก และที่จอดรถสำหรับคนที่มีความพิการ

6) การบริการสำหรับผู้ที่มีความพิการที่มีปัญหาสุขภาพ เป็นการให้โอกาสสำหรับผู้ที่มีความพิการที่มีปัญหาสุขภาพระหว่างศึกษา และมีการตรวจสุขภาพ หรือหนังสือรับรองจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะมีสิทธิ์ขอยุติเรียนในภาคเรียนนั้นได้ โดยการประสานงานของ ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการกับคณะ/ภาควิชา หรืออาจารย์ผู้สอน หากผู้ที่มีความพิการไม่มีแพทย์ตรวจสุขภาพเพื่อยืนยัน ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความพิการจะให้บริการตรวจสุขภาพ รวมทั้งออกหนังสือรับรอง ตลอดจนประสานงานกับภาควิชา ผู้สอน เพื่อยุติเรียนในภาคเรียนที่ต้องการ

7) การบริการที่พัก นักศึกษาที่มีความพิการจะต้องติดต่อกับที่ปรึกษาด้านที่พัก เพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับความพิการ ปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นเป็นครั้งคราว หรือปรึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการพักอาศัยสำหรับผู้ที่มีความพิการ หรือจัดหาที่พักที่เหมาะสมกับลักษณะความพิการ

8) การบริการอาสาสมัคร นักศึกษาที่มีความพิการสามารถร้องขอความช่วยเหลือที่จำเป็นจากอาสาสมัคร เช่น เพื่อน เพื่อนร่วมห้อง และช่วยด้านอื่น ๆ

9) การบริการจัดหางาน เป็นบริการจัดหางาน ประกาศรับสมัครงาน ติดต่อกับหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการจ้างงานคนที่มีความพิการ และสถานประกอบการเอกชนที่รับคนที่มีความพิการเข้าทำงาน

มหาวิทยาลัยแวนเดอร์บิลท์ สหรัฐอเมริกา (Vanderbilt University) จัดรูปแบบระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) ผู้ที่มีความพิการด้านการเคลื่อนไหว (Mobility Impairment) ได้แก่
 - 1.1) การจัดหาแผนที่ที่ให้รายละเอียดการเข้าถึงอาคารต่าง ๆ
 - 1.2) การย้ายห้องเรียน หากห้องเรียนนั้นนักศึกษาที่มีความพิการไม่สามารถเข้าถึงได้
 - 1.3) การจัดหากุญแจลิฟต์เฉพาะให้
 - 1.4) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้

2) ผู้ที่มีความพิการทางสายตา (Visual Impairment) ได้แก่

- 2.1) การได้รับเทปเสียง หรือเครื่องพิมพ์ทเรียนขนาดใหญ่
- 2.2) การจัดการเรื่องการยืมระยะสั้นสำหรับเครื่องฟังเทป หรือเครื่องบันทึกเสียง
- 2.3) การจัดหาคนอ่าน หรือคนจดบันทึกให้
- 2.4) การจัดปฐมนิเทศเกี่ยวกับการเดินทางไปยังวิทยาเขต
- 2.5) การขยายแผนภาพ แผนผัง และเครื่องมืออื่น ๆ เกี่ยวกับการศึกษา
- 2.6) การเปลี่ยนข้อสอบ และอื่น ๆ เป็นอักษรเบรลล์
- 2.7) การจัดหาโปรแกรมการอ่านในคอมพิวเตอร์ให้ไว้ในห้องสมุดทางการศึกษา
- 2.8) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เท่าที่จำเป็น

3) ผู้ที่มีความพิการทางการได้ยิน (Deaf/Hard of Hearing) ได้แก่

- 3.1) การจัดหาล่ามภาษามือ
- 3.2) การจัดหาคนบันทึกคำบรรยาย (Note Taker)
- 3.3) การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

4) ผู้ที่มีความพิการทางการเรียนรู้ (Learning Disabilities) ได้แก่

- 4.1) การขยายเวลาในการสอบ
- 4.2) การจัดหาเครื่องช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับสภาพแวดล้อมในการสอบ
- 4.3) การบันทึกเทปเสียง และบทเรียนที่มีตัวพิมพ์ขนาดใหญ่
- 4.4) การจัดบริการให้ยืมเครื่องเทป/เครื่องเล่นเทป
- 4.5) การเปลี่ยนภาษาต่างประเทศที่ต้องการ

5) การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมหาวิทยาลัยจะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่มีความพิการ ได้แก่ การจัดหาที่จอดรถให้แก่ผู้ที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว จัดหาสถานที่พิเศษสำหรับผู้ที่มีความพิการทางการได้ยินจะสามารถใช้เครื่องมือช่วยเหลือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

6) การบริการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความพิการ เป็นการทำงานเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการ และให้บริการเกี่ยวกับเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนที่มีความพิการต่าง ๆ และให้บริการตามนโยบายและปรัชญาของ Opportunity Development Center การตัดสินใจ และการจัดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกขึ้นอยู่กับความต้องการ และความจำเป็นของผู้ที่มีความพิการแต่ละคน

7) การบริการจัดฝึกอบรม เป็นบริการจัดฝึกอบรมต่าง ๆ เช่น อบรมกฎหมายเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนที่มีความพิการ กฎหมายคนที่มีความพิการ หรืออบรมเกี่ยวกับอาชีพ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยแสตนฟอร์ด สหรัฐอเมริกา (Stanford University) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) การบริการด้านการเดินทาง เป็นบริการด้านการเดินทางของนักศึกษาที่มีความพิการโดยเฉพาะความพิการทางการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถขึ้นรถได้สะดวก เช่น นักศึกษาที่นั่งรถเข็น นักศึกษาที่ใช้ไม้ค้ำยัน เป็นต้น รวมถึงนักศึกษาที่มีความพิการอื่น ๆ
- 2) การบริการที่พัก เป็นบริการห้องพักพิเศษสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษที่เหมาะสมกับนักศึกษาที่มีความพิการแต่ละคน
- 3) การบริการจดคำบรรยาย เป็นการบริการจดคำบรรยาย รวมถึงจัดบันทึกงานที่ผู้สอนมอบหมาย จดรายการเกี่ยวกับการสอบ รายการฝึกในห้องปฏิบัติการ และอื่น ๆ ให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการที่ไม่สามารถจดคำบรรยายได้ด้วยตนเอง เช่น นักศึกษาที่มีความพิการที่ไม่มีแขน หรือประสาทสมองส่วนการสั่งการเคลื่อนไหวไม่ทำงาน จึงไม่สามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้ถึงแม้ว่าจะมีร่างกายครบถ้วน
- 4) การบริการพิมพ์งาน เป็นการให้บริการพิมพ์งาน หรือจัดทำบทคำบรรยายวิชาต่าง ๆ ที่นักศึกษาไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง เช่น นักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยิน การได้รับบทบรรยายซึ่งจะสะดวกในการเรียน เพราะบางครั้งฟังการบรรยายไม่ชัดเจน
- 5) การบริการการอ่าน เป็นการให้บริการการอ่าน หรือจัดคนอ่านบทเรียนให้นักศึกษาที่มีความพิการ เช่น ผู้ที่มีความพิการทางการเห็น หรือใช้ในการอ่านข้อสอบในการสอบให้แก่ นักศึกษาที่มีความพิการ
- 6) การบริการล่าม และจดขวเลข เป็นศูนย์ให้บริการล่าม เช่น ล่ามภาษามือ สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยิน หรือการจดขวเลข คือ การแปลงคำบรรยายขณะที่อาจารย์สอนในห้องเรียนให้กลายเป็นตัวหนังสือปรากฏที่หน้าจอภาพ เพื่อให้ นักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยินสามารถอ่านได้ในห้องเรียน
- 7) การบริการเครื่องมืออำนวยความสะดวก เป็นการให้บริการเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักศึกษาที่มีความพิการ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดอักษรเบรลล์ เครื่องขยายตัวหนังสือ บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์
- 8) การให้บริการในการสอบ เป็นการให้บริการในการสอบ เช่น มีคนอ่านข้อสอบให้ มีคนทำค้าย่อข้อสอบให้ การขยายเวลาสอบ หรือมีคนพิมพ์ข้อสอบให้ โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความพิการใช้มือไม่ได้
- 9) การให้บริการที่จัดให้ในห้องเรียน เป็นการให้บริการที่จัดให้สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการภายในห้องเรียน ได้แก่ ล่ามภาษามือ ตัววิ่งคำบรรยายหน้าจอภาพในห้องเรียน คนอ่านหรือคนบันทึกคำบรรยายให้

มหาวิทยาลัยวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา (University of Washington) กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) การบริการสอบถามข้อมูล เป็นบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ และสิทธิต่าง ๆ ที่จะได้รับบริการ
- 2) การสัมภาษณ์/การประเมินผล ผู้บริหารศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ หรือผู้ให้คำปรึกษา จะสัมภาษณ์นักศึกษาที่กรอกข้อมูลเกี่ยวกับความพิการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อพิจารณาร่วมกันว่าความพิการมีผลกระทบอย่างไรบ้างต่อชีวิตในมหาวิทยาลัย และการเรียนเพื่อเตรียมการจัดบริการที่ถูกต้องเหมาะสม
- 3) การให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการ และผู้ช่วยเหลือ นักศึกษาจะได้รับความช่วยเหลือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดในเอกสารข้อมูลผลกระทบจากความพิการ
- 4) การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษาอื่น ๆ
- 5) การให้บริการลงทะเบียน สิทธิในการได้รับการลงทะเบียนก่อน
- 6) การให้บริการเปลี่ยนห้องเรียน เป็นการให้บริการเปลี่ยนห้องเรียนเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงห้องเรียน เช่น ห้องเรียนที่อยู่ในอาคารที่ไม่มีลิฟต์ นักศึกษาที่มีความพิการนั่งรถเข็นเข้าเรียนไม่ได้ ก็จะเปลี่ยนเป็นห้องเรียนในอาคารที่นักศึกษาที่มีความพิการนั่งรถเข็นสามารถเข้าเรียนได้
- 7) การบริการจดคำบรรยาย เป็นการให้บริการจดคำบรรยาย ซึ่งอาจจะให้มีคนจดให้
- 8) การบริการล่ามภาษามือ เป็นการให้บริการล่าม หรือล่ามภาษามือ
- 9) การให้บริการบทเรียนที่เป็นตัวพิมพ์ขนาดใหญ่สำหรับนักศึกษาสายตาเลือนราง
- 10) การให้บริการเทปหนังสือเรียน
- 11) การให้บริการในชั้นเรียน เช่น การให้บริการเก้าอี้ขนาดพิเศษสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว
- 12) การจัดเตรียมการสอบเป็นพิเศษ เป็นการจัดเตรียมการสอบให้นักศึกษาที่มีความพิการเป็นพิเศษ เช่น การขยายเวลาสอบ การใช้เครื่องมือพิเศษในการสอบ เช่น เครื่องขยายภาพข้อสอบ
- 13) การให้บริการเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์
- 14) การจัดที่จอดรถ หรือรถรับส่ง เป็นการให้บริการจัดที่จอดรถ หรือรถรับส่งในบริเวณมหาวิทยาลัยที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการ เช่น รถมีที่ยกเก้าอี้รถเข็น เป็นต้น

ส่วนในประเทศไทย สุวิมล อุดมพิริยะศักดิ์ (2553, หน้า 71-74) ได้สรุประบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมของมหาวิทยาลัยที่สำคัญ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้

- 1) การจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาอย่างเหมาะสม ตามลักษณะ และประเภทความพิการของนักศึกษา
- 2) การจัดให้มีผู้ประสานงาน และบุคลากรประจำฝ่ายของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ เพื่อที่จะให้คำแนะนำ และการบริการสนับสนุนที่เหมาะสมแก่นักศึกษาได้ทั่วถึงทั้งมหาวิทยาลัย
- 3) การประสานงานกับองค์กร และคณะวิชาต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ภายใต้พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนที่มีความพิการ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนที่มีความพิการ พ.ศ. 2550
- 4) การมุ่งเน้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการพิทักษ์สิทธิของตนเอง (Self-Advocacy) และเป็นผู้กำหนดการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination)
- 5) การปกป้อง และดำรงการรักษาความลับด้านข้อมูลของนักศึกษาตามสิทธิที่ระบุในกฎหมาย
- 6) การช่วยสนับสนุนมหาวิทยาลัย ด้วยการดำเนินงานพัฒนานักศึกษาด้วยความเข้าใจเรื่องผลกระทบอันเกิดจากความพิการ การช่วยกำจัดปัญหา และอุปสรรคทางด้านสภาวะของร่างกาย ด้านเทคนิค และเจตคติที่เป็นข้อจำกัดด้านการเรียนของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดระบบการบริการช่วยเหลือสนับสนุนของศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ดังนี้

- 1) บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการทางการมองเห็น ได้แก่
 - 1.1) ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอด หรือสายตาเลือนราง
 - 1.2) บริการขยายขนาดตัวอักษร
 - 1.3) บริการจัดทำเอกสารอักษรเบรลล์
 - 1.4) บริการจัดทำสื่อภาพนูน
 - 1.5) บริการบันทึก และสำเนาเทปบันทึกเสียง
- 2) บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยิน หรือการสื่อความหมาย ได้แก่

- 2.1) บริการล่ามภาษามือ
 - 2.2) ผู้ช่วยจดคำบรรยาย
 - 2.3) บริการการสอนเสริม
 - 2.4) สื่ออุปกรณ์เพื่อช่วยในการเรียนรู้
 - 2.5) บริการบันทึกเทปการเรียนการสอน
 - 3) บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการทางกาย หรือการเคลื่อนไหว ได้แก่
 - 3.1) การปรับสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย เช่น ทางลาด ลิฟต์ ราวจับ
 ห้อยน้ำสำหรับคนที่มีความพิการ
 - 3.2) บริการให้ยืมรถสำหรับคนที่มีความพิการ
 - 4) บริการอื่น ๆ สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทุกประเภท ได้แก่
 - 4.1) การจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Plan :
IEP)
 - 4.2) บริการให้คำปรึกษารายบุคคล หรือแบบกลุ่ม
 - 4.3) บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ เช่น บริการจัดทำข้อสอบให้
เหมาะสมกับสภาพความพิการของนักศึกษา
 - 4.4) บริการผู้ช่วยนักศึกษา
 - 4.5) หอพัก
 - 4.6) ที่จอดรถคนที่มีความพิการ
 - 4.7) สถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดระบบการให้บริการของศูนย์บริการช่วยเหลือ
สนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไว้ ดังนี้
- 1) เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีความพิการของมหาวิทยาลัยทั้งหมด
 - 2) จัดทำฐานข้อมูลของโครงการนักศึกษาที่มีความพิการทั้งหมด
 - 3) เป็นแหล่งรวมเอกสารที่จำเป็นที่นักศึกษาที่มีความพิการจะต้องใช้ระหว่าง
การศึกษาในมหาวิทยาลัย
 - 4) รวบรวมความต้องการรับนักศึกษาที่มีความพิการของทั้งมหาวิทยาลัย
 - 5) ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการรับนักศึกษาที่มีความพิการไปยังโรงเรียนเฉพาะทาง (ความ
พิการ) และโรงเรียนเครือข่ายเรียนรวม และตอบปัญหาเกี่ยวกับการรับเข้าต่าง ๆ
 - 6) ออกประกาศรับสมัครผู้ที่มีความพิการเข้าเป็นนักศึกษาโครงการนักศึกษาที่มี
ความพิการ ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สมัคร ประสานงานกับผู้แทนคณะตรวจสอบความพิการให้เป็นไป

ตามประกาศรับสมัคร ประสานงานร่วมกับสำนักทะเบียนและประมวลผลในการจัดสอบคัดเลือก
ประสานงานกับคณะในการจัดตั้งคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์ และประกาศผลการคัดเลือก

7) ประสานงานกับคณะในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษาที่มีความพิการในการศึกษา

8) ฟื้นฟูสุขภาพให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการ จัดส่งนักศึกษาที่มีความพิการไปฟื้นฟูสุขภาพ เช่น จัดส่งนักศึกษาที่มีความพิการนั่งเก้าอี้รถเข็นไปทำกายภาพบำบัด และธาราบำบัด

9) ประสานงานกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการ

10) ให้นักศึกษาที่มีความพิการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการศึกษา กิจกรรมนักศึกษา และบริการทุกด้านของมหาวิทยาลัย

11) ร่วมเป็นเครือข่ายกับหน่วยราชการ องค์กรภาคเอกชน มูลนิธิ และสมาคมคนที่มีความพิการต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยในการพัฒนา ช่วยเหลือ และให้บริการแก่นักศึกษาที่มีความพิการ

12) สนับสนุน และช่วยเหลือให้นักศึกษาที่มีความพิการ สามารถพัฒนาทักษะที่จะช่วยเหลือตนเอง

13) จัดสภาพแวดล้อม และการก่อสร้างทางกายภาพให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน และการศึกษา

14) ดำเนินการให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงสถานที่เรียน

15) ให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงการเรียน ได้แก่ การจัดทำบทเรียนอักษรเบรลล์

16) ดำเนินการให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงการสอบ โดยได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก

17) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการเดินทาง และที่พักอาศัย

18) ช่วยลดปัญหา และอุปสรรคที่ขัดขวางการศึกษา เช่น การขาดเงินทุนในการเล่าเรียน

19) ดูแลสุขภาพจิต และเป็นพี่ปรึกษาทางการศึกษา การปรับตัว การใช้ชีวิตประจำวัน

20) จัดหา และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มีความพิการ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ เช่น เครื่องช่วยฟังระบบ F.M. สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยิน เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ สำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางการเห็น

21) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

22) เสริมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับนักศึกษาที่มีความพิการ

23) พัฒนานักศึกษาที่มีความพิการให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ต้องการของตลาดงาน

24) จัดหางาน และประสานงานกับสถานประกอบการในการส่งนักศึกษาที่มีความพิการฝึกงาน และติดตามผลการทำงานของบัณฑิตที่มีความพิการ

จากการศึกษาระบบการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษาดังกล่าว อาจสรุประบบการบริการว่ามีการให้บริการ 4 ระบบ คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศพื้นฐาน ระบบการบริการทางวิชาการ ระบบการให้บริการเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ สื่อเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบในการทำงานร่วมกันของบุคลากร

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ มีผู้วิจัย เช่น ชมพูนุท บุญรักษา (2545) วิจัยเรื่องการปรับกระบวนการทัศนด้านการพึงพาระบบบริการสุขภาพในชุมชนบ้านหนองช้าง อำเภอบางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผลจากการปรับกระบวนการทัศน โดยใช้กระบวนการ AIC ตามขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมด 5 ขั้นตอนนั้น ทำให้สมาชิกชุมชนผู้เข้าร่วมกระบวนการ เกิดจินตนาการด้านสุขภาพใหม่ โดยเปลี่ยนจากการคิดว่า สุขภาพเป็นเรื่องการเจ็บป่วย (ill Health) และต้องพึ่งหมอ พึ่งโรงพยาบาล เป็นเรื่องสุขภาพในทิศทางบวก (Good Health) และสะท้อนความคิดออกมา จนกลายเป็นอุดมการณ์ของชุมชน เป็นแนวทาง เป็นแผนปฏิบัติการ และโครงการ สู่การเป็นชุมชนไม่พึ่งพาระบบบริการสุขภาพ

ภาวิณี บุตรแสน (2547) วิจัยเรื่องการรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงานพยาบาลภายใต้การปฏิรูประบบบริหารสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า การปฏิรูประบบบริการสุขภาพ เป็นกระบวนการที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนการจัดระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพที่มุ่งให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้ การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ช่วยพยาบาลเข้าใจความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ ว่า ทั้ง 7 ขอบเขตการปฏิบัติงาน คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการบริหารทางการแพทย์ ด้านการวิจัยทางการแพทย์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วย และผู้ดูแล ด้านการส่งเสริม และการพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการ ด้านบริการพยาบาล และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นขอบเขตการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 99.3, 98.5, 98.2, 97.6, 97.0 และ 96.2 ตามลำดับ แต่มีข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วน ยังคงมีการรับรู้ว่าการปฏิบัติหลายด้านไม่ใช่ขอบเขตการปฏิบัติงาน และไม่แน่ใจว่าใช้ขอบเขตการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแปลผลการตรวจสอบทางห้องปฏิบัติการ ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลภายใต้การปฏิรูประบบบริการสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ใน

ระดับที่น่าพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานพยาบาลในกรมสุขภาพจิต ผู้บริหารทางการพยาบาลควรให้ความสำคัญ และพิจารณาในการเสริมสร้างความรู้ และย้าเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในด้านที่มีการรับรู้ ว่า ไม่ใช่ขอบเขตการปฏิบัติงาน และไม่แน่ใจว่าใช้ขอบเขตการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ชญญ์วัลย์ เชิดชูกิจกุล (2549) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปสามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน 408 คน จาก 12 เขต ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คือ 1) ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ และระบบการให้บริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับกลาง

ฐิติวรดา อัครภาณุวัฒน์ (2554) ได้วิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 40.97 ปี สถานภาพสมรสคู่ จบการศึกษาระดับปริญญา หรือเทียบเท่า ประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 18.14 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 21,959.81 บาท ปัจจัยกระบวนการบริหารในภาพรวม และด้านการวางแผนการจัดองค์กรอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการจัดคนเข้าทำงาน และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัย จูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) การพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวม และด้านการพัฒนาฐานข้อมูล และด้านการจัดบริการในบ้าน อยู่ในระดับสูง 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และกระบวนการบริหารองค์กรในภาพรวม โดยสามารถทำนายการพัฒนากระบวนการบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ร้อยละ 25.5 และ 18.9 ตามลำดับ 4) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ ภาระงานหนัก จำนวนบุคลากรไม่ครบตามกรอบ อัตรากำลัง สภาพการคมนาคมในพื้นที่ยากลำบาก และการสร้างเครือข่ายทำได้ยาก ข้อเสนอแนะต่อ

ผู้บริหารสาธารณสุขในระดับจังหวัด ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมตามโครงสร้างกำลังคน และสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เน้นการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครชุมชน จิตอาสาให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มการพัฒนาาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ฉันทภัทร เลิศพรมมาตรี (2554) วิจัยการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพให้สอดคล้องกับความคาดหวังของชุมชน และเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) การศึกษาบริบทของเครือข่ายสุขภาพ พบว่า บริบทที่เอื้อต่อการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ ที่ตั้งของเครือข่ายสุขภาพไม่ห่างไกลกันมากนัก ชุมชนมีความรักใคร่ช่วยเหลือเกื้อกูล รวมทั้งเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งหลักการ และแนวคิดการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลที่ถือเอาปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นหลักที่จะดำเนินการ เพื่อแก้ไข และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และยั่งยืน 2) การศึกษาบทบาทที่แท้จริงของเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพ เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา ส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน คือ การป้องกัน/ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู และพบประเด็นเกี่ยวกับการซับซ้อนกันของบทบาท การประสานงานกันระหว่างเครือข่าย และความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพของการทำงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวัง พบว่า เจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพคาดหวังว่า ตนจะมีบทบาทการส่งเสริม ป้องกันสุขภาพชุมชน ก่อนที่จะเป็นโรค การให้บริการสุขภาพเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ และเป็นตัวกลางประสานระหว่างเครือข่ายสุขภาพ ส่วนของชุมชนนั้น คาดหวังให้เจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพมีบทบาทในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การส่งเสริมป้องกัน และฟื้นฟู การให้บริการสุขภาพเชิงรุก และให้เป็นบทบาทของเครือข่ายสุขภาพที่แท้จริง 3) การศึกษากระบวนการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของเครือข่ายสุขภาพ มีวิธีการและขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทที่แท้จริงของเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพ และบทบาทที่คาดหวัง ทั้งเจ้าหน้าที่ และชุมชน (2) การเรียนรู้ ระดมความคิด และการถอดบทเรียน (3) การพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพให้สอดคล้องกับความหวังของชุมชน และ (4) การประเมินบทบาทการส่งเสริมสุขภาพ ขั้นตอนดังกล่าว ก่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการเรียนรู้ร่วมกันของเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพ นำไปสู่แนวทางการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพ เริ่มจากการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันของเครือข่ายสุขภาพ และการทำโครงการต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพต่อไป การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ทำให้เจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพ เกิดการรับรู้ และเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่แนวทางการพัฒนาบทบาทการส่งเสริมสุขภาพ โดยเริ่มที่ตัวเจ้าหน้าที่เครือข่ายสุขภาพก่อน โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถ การแสดงความคิดเห็นในการทำงาน นอกจากนี้แล้วต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่คงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ในการพัฒนางานด้านส่งเสริมสุขภาพที่ยั่งยืน

พระครูปลัดวันชาติ วิชาโต (ยอดดาเนิน) (2554) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.52 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.03 มีระดับการศึกษา ปวส./ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.03 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของวัดนครสวรรค์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ตามหลัก สังคหวัตถุ 4 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ควรส่งเสริมการให้มีการบริการที่จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการรับบริการทุกครั้งกับผู้รับบริการ และผู้ให้ มีสิ่งที่สำคัญก็คือ ควรยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการ ควรสงเคราะห์ประชาชนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของวัดนครสวรรค์ควรคำนึงถึงหลักธรรมหลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้การบริการแก่ประชาชน

ณัฐนิชา อุทธโยธา (2555) วิจัยการจัดการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นของเครือข่ายภาคประชาชนตำบลแม่สุก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า การจัดการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นของเครือข่ายภาคประชาชน ด้านการจัดการสุขภาพ มีการจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับตำบลตามเกณฑ์ที่สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กำหนด โดยมีการสนับสนุนงบประมาณในการสร้างเสริมสุขภาพโดยประชาชน จัดบริการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพสนับสนุนหน่วยบริการสาธารณสุข และการบริหารจัดการกองทุน อย่างไรก็ตาม พบว่า ประชาชนชมรมแม่บ้านไม่ได้รับการที่ครอบคลุม และในการประเมินผล พบว่า ตัวชี้วัดด้านสุขภาพไม่ชัดเจน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน พบว่า คณะกรรมการบริหารจัดการ และคณะอนุกรรมการ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การค้นหาปัญหาด้านสุขภาพในชุมชน และร่วมประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนสุขภาพตำบล และพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นการสมทบงบประมาณและเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในพื้นที่ ด้านการสร้างนวัตกรรมสุขภาพพบว่า ชุมชนมีการลดเหล้า และให้บริการน้ำสมุนไพรในงานศพ ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการให้มีความครอบคลุม และปรับตัวชี้วัดทางด้านสุขภาพให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

**หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือ
สนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ**

1. การเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

ผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการจัดเป็นผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ดังนั้นในการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นสำคัญ ซึ่งการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นกระบวนการที่สมองทำการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า แล้วจดจำเก็บไว้ในรูปของประสบการณ์ การเรียนรู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระทบทางประสาทสัมผัสในด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน ความรู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาการของมนุษย์ แต่ความถนัด และวิธีการในการรับรู้ ประมวลผล ข้อมูล ข่าวสาร หาข้อสรุป ซึ่งขั้นตอนของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้นถ้าทราบถึงความถนัด และวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ดังนี้

1) การรับรู้ การคิด การตัดสินใจ คือการที่สมองได้มีโอกาสรับรู้ วิเคราะห์ประมวล และจำประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะในสิ่งที่เกิดขึ้น

2) พฤติกรรมทางกายภาพ สามารถตอบสนอง มีปฏิกริยา หรือปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง

3) การแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ความสนใจ และค่านิยมที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้รับการสั่งสอน หรือเป็นที่ยอมรับของสังคม

การเรียนรู้จะถูกแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การเรียนรู้ในเชิงรับ (Reactive) และการเรียนรู้ในเชิงรุก (Proactive) หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ ธรรมชาติในการเรียนรู้ของมนุษย์นั้นมาจากการรับรู้ (perception) ที่ตีความจากความรู้สึกที่ได้จากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ด้วยอวัยวะรับการสัมผัส (sensory organs) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เครื่องรับ (receptors) ได้แก่

1) อวัยวะรับการสัมผัสภายนอก ประกอบด้วย ตา (visual sense) สำหรับการมองเห็น หู (auditory sense) สำหรับการได้ยิน จมูก (olfactory sense) สำหรับการดมกลิ่น ลิ้น (gustatory sense) สำหรับการชิมรส กาย (skin sense) สำหรับการสัมผัสทางกาย

2) อวัยวะสัมผัสภายใน ประกอบด้วยสัมผัสเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว (kinesthesia) ทำให้ทราบการเคลื่อนไหวของอวัยวะต่าง ๆ ภายในร่างกาย มนุษย์สามารถรับรู้ได้โดยอาศัยประสาทสัมผัสในกล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ กระดูก สัมผัสการทรงตัว (vestibular sense) ทำให้รับรู้เกี่ยวกับการทรงตัว โดยมนุษย์สามารถรับรู้การสัมผัสนี้ด้วยอวัยวะสัมผัสในช่องหูด้านใน

เมื่ออวัยวะสัมผัสกระทบกับสิ่งเร้า (Stimulus) จากสิ่งแวดล้อม ก็จะส่งความรู้สึกไปยังสมอง ซึ่งสมองจะทำหน้าที่แปลสัมผัส (sensation) และส่งต่อไปยังระบบประสาท (nervous

system) จากนั้นจะเกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สมองรับทั้งพฤติกรรม การรับรู้ หลังจากนั้น จึงเกิดการเรียนรู้ (Learning) ที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการรับรู้ เมื่อประสาทสัมผัสกระทบกับสิ่งเร้า และเกิดการรับรู้ ถ้าการรับรู้ หรือความรู้สึกนั้นผ่านไปโดยที่มิได้บันทึกความจำ การรับรู้นั้นก็ถือว่ายังไม่ก่อให้เกิดประสบการณ์ แต่ถ้าหากสมองได้บันทึกการรับรู้ไว้เป็นประสบการณ์ เมื่อประสาทสัมผัสกระทบต่อสิ่งเร้าเดิมอีกจะทำให้เกิดความระลึกได้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น

อย่างไรก็ตามการที่มนุษย์จะรับรู้ และสามารถพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับยีนอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ คือ(https://www.baanjomjut.com/library_2/extension-4/introduction_to_teaching/05.html)

- 1) สติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่า ย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาดำกว่า
- 2) การสังเกต และพิจารณา ขึ้นอยู่กับความชำนาญ และความสนใจต่อสิ่งเร้า
- 3) คุณภาพของจิตในขณะนั้น ถ้ามีความเหนื่อยอ่อน เครียด หรืออารมณ์ขุ่นมัว อาจ

ทำให้แปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัสได้ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากสภาพจิตใจผ่อนคลาย ปลอดโปร่ง ก็จะทำให้การรับรู้ และการเรียนรู้เป็นไปด้วยดี และเป็นระบบ

การเรียนรู้เป็นพัฒนาการหนึ่งของชีวิตที่ไม่มีวันจบสิ้น บุคคลเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ในเรื่องต่าง ๆ กัน ในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน โดยการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่ง สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (<http://chan.nfe.go.th/makham/?name=knowledge&file=readknowledge &id=30>) กล่าวถึงนิยามของการเรียนรู้ไว้ 2 ประการ คือ

- 1) การเรียนรู้เป็นการสะสมข้อเท็จจริง (Facts) และแนวคิด (Ideas) ที่ได้รับจากโรงเรียน และอาจหามาเพิ่มเติมจนตลอดชีวิตของบุคคลนั้น เป็นนิยามที่ให้ความสำคัญกับการเรียนจากโรงเรียน และสนับสนุนความเชื่อที่ว่าบุคคลได้เรียนรู้อย่างเต็มที่มาจากทางโรงเรียนแล้ว และอาจหาความรู้เพิ่มเติมใน แต่ละปีที่ผ่านมาในชีวิต

- 2) การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสติปัญญา (Mental) หรือกระบวนการทางร่างกาย (Physical) ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

นิยามนี้มีความผันแปร และพลวัต (Dynamic) ต่อการเรียนรู้ในการทำงาน และสามารถดำเนินไปโดยตลอดชีวิต ทั้งนี้เพราะสติปัญญาของมนุษย์เราจะไม่หยุดนิ่ง แต่จะเคลื่อนไหว และแปรเปลี่ยน (พัฒนาการ) ไปตลอดช่วงชีวิต โดยอาจขึ้นอยู่กับภารกิจที่ปฏิบัติของบุคคลนั้น

นักวิจัยส่วนมากมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเรียนรู้ของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญ ๆ ต่อไปนี้ (<http://chan.nfe.go.th/makham/?name=knowledge&file=readknowledge&id=30>)

1) มีความกระตือรือร้น (Active) ในกระบวนการเรียนรู้มากกว่าการรับฟังเฉย ๆ (Passive) นั่นคือ ไม่เพียงการรับฟังคำสอน (บรรยาย) แต่ควรมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Activity) ที่จัดให้กับผู้เรียนด้วยเสมอ

2) เป็นพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงที่ถาวร (Permanent Change) และการเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยให้เกิดสมรรถภาพในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและความสนใจอีกด้วย

โดยสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่าการเรียนรู้เป็นการช่วยให้ได้รับข้อมูลเพิ่มขึ้น มีการเพิ่มพูนทักษะ หรือทัศนคติจนกระทั่งเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยเดิมที่ไม่ดี ซึ่งอาจปรับเปลี่ยน (Modification) ความรู้เดิม ๆ ทักษะเก่า ๆ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้กับกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2. จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ มีดังนี้ (http://portal.edu.chula.ac.th/nfed1/assets/Archanya_friend.pdf)

- 1) การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ควรต้องเน้นปัญหาเป็นศูนย์กลาง
- 2) การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ควรเน้นประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 3) ประสบการณ์การเรียนรู้ ควรมีความหมายสำหรับผู้เรียน
- 4) ผู้เรียนควรมีอิสระ ในการสำรวจประสบการณ์การเรียนรู้ต่าง ๆ
- 5) เป้าหมายการเรียนรู้ควรถูกกำหนด และแสวงหาจัดการให้สำเร็จโดยตัวผู้เรียนเอง
- 6) ผู้เรียนควรได้รับผลย้อนกลับ เกี่ยวกับความก้าวหน้าที่มีต่อเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเอง

รุ่งอรุณ ไสยโสภณ (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) กล่าวถึงธรรมชาติในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้หลายประการ ดังนี้

1) ผู้ใหญ่ต้องการรู้เหตุผลในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ก็ต่อเมื่อเขาต้องการจะเรียน เนื่องจากผู้ใหญ่รู้ว่าตนเองมีความรับผิดชอบต่อผลของการตัดสินใจของตนเองได้ก่อนการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มักต้องการจะรู้ว่าเพราะเหตุใด หรือทำไมเขาจึงจำเป็นต้องเรียนรู้เขาจะได้รับประโยชน์อะไร และจะสูญเสียประโยชน์อะไร ถ้าไม่ได้เรียน

2) ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่ต้องการที่จะชี้แนะตนเองมากกว่าจะให้ผู้สอนมาชี้แนะการสอนควรเป็นแบบแนะแนวมากกว่า ดังนั้นบทบาทของผู้สอนจึงควรจะเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วม (Facilitator) มากกว่า

3) บทบาทประสบการณ์ของผู้เรียน ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นการจัดกิจกรรมควรคำนึงถึงด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย ควร

ใช้เทคนิคฝึกอบรมต่าง ๆ ที่เน้นการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ (Experiential Techniques) เช่น การอภิปรายกลุ่ม กิจกรรมแก้ปัญหา กรณีศึกษา เป็นต้น

4) แนวโน้มในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จะมุ่งเน้นไปที่ชีวิตประจำวัน หรือเน้นที่งาน หรือการแก้ปัญหาเสียมากกว่า นั่นคือเขาจะสนใจหากช่วยให้การทำงานของเขาดีขึ้น หรือช่วยการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การจัดหลักสูตรควรอาศัยสถานการณ์ต่าง ๆ รอบตัวเขา

5) บรรยากาศในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีกว่าในบรรยากาศที่มีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งทางกายภาพ เช่น การจัดแสงสว่างอุณหภูมิที่พอเหมาะ การจัดที่นั่งที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีบรรยากาศของการยอมรับในความแตกต่าง ในทางความคิด และประสบการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีอิสรภาพในการแสดงออก เป็นกันเอง

มัลคอล์ม โนลส์ (Malcolm Knowles) ได้ชี้ให้เห็น 6 ลักษณะของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีดังนี้ (<https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/2835-pedagogy-andragogy>)

- 1) ผู้ใหญ่มีแรงกระตุ้นจากภายในและสามารถชี้นำตนเอง
- 2) ผู้ใหญ่นำประสบการณ์ชีวิตและความรู้ไปเป็นประสบการณ์การเรียนรู้
- 3) ผู้ใหญ่มีเป้าหมายชี้นำแนวทาง
- 4) ผู้ใหญ่มีความสอดคล้องชี้นำแนวทาง
- 5) ผู้ใหญ่สามารถปฏิบัติได้จริง
- 6) ผู้ใหญ่ชอบที่จะได้รับการเคารพ

วิบูลย์ บุญยธโรกุล (<http://chan.nfe.go.th/makham/?name=knowledge&file=readknowledge&id=30>) กล่าวถึงหลักการทางจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ดังนี้

หลักการที่ 1 ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ จำได้ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ดี เมื่อเห็นว่าสิ่งที่กำลังเรียนนั้นมีคุณค่าที่จะรู้

หลักการที่ 2 ผู้ใหญ่เรียนรู้ได้โดยวิธีการวิเคราะห์ และหาข้อสรุปด้วยตนเอง จากการลงมือปฏิบัติ แก้ปัญหา ซักถาม โต้แย้ง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

หลักการที่ 3 บรรยากาศในห้องเรียน ซึ่งรวมถึงบรรยากาศทางกายภาพ จิตวิทยา และสังคม มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเรียนรู้

หลักการที่ 4 ผู้ใหญ่ไม่ต้องการเข้ามาเรียน โดยการเป็นผู้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการจะรู้เพียงอย่างเดียว เนื่องจากตนเองก็มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อยู่บ้าง จึงอยากที่จะแสดงความคิดเห็น เปรียบเทียบ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่นบ้าง

หลักการที่ 5 การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ของผู้ใหญ่ จะทำโดยผ่านกระบวนการเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับสิ่งที่เคยรู้ หรือประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันมาแล้ว ความรวดเร็วในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อาจช้าลง เมื่อมีอายุมากขึ้น แต่ประสบการณ์จะทำให้มีการตัดสินใจที่ดี

หลักการที่ 6 ผู้เรียนใช้ความรู้สึก และประสาทสัมผัสในการรับรู้ ยอมรับ และเลือกที่จะเก็บ หรือรับความรู้เอาไว้ตามความรู้สึก และความปรารถนาของตนเองที่ต้องการจะเรียนรู้

โดยสรุปลักษณะจิตวิทยาในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จะลักษณะดังนี้ ทุกคน ทุกระดับอายุมีศักยภาพในการเรียนรู้ โดยจะใช้ระยะเวลา และวิธีการที่แตกต่างกัน เมื่อบุคคลประสบกับการเปลี่ยนแปลง หรือเผชิญหน้ากับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย บุคคลเหล่านั้นจะเกิดการเรียนรู้ได้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากกว่าในสภาวะปกติ ในห้องเรียนวิทยาการจะต้องสนับสนุนการเรียนรู้ โดยการรับฟัง ประสบการณ์ ข้อสังเกต ตลอดจนความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้เข้ารับการศึกษา

3. หลักการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 10 ประการ (Adult Learning : Ten Principles) ซึ่งหลักการนี้จะมีส่วนสนับสนุน และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ให้ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้ มีดังนี้ (<http://chan.nfe.go.th/makham/?name=knowledge&file=readknowledge&id=30>)

- 1) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการเรียน
- 2) สร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ โดยเน้นให้มีบรรยากาศสะดวกสบาย ผู้เรียนได้รับความไว้วางใจ และมีการให้เกียรติผู้เรียน
- 3) ต้องคำนึงถึงความต้องการในการเรียนของแต่ละบุคคล และความแตกต่างกันด้านรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles)
- 4) คำนึงถึงความรู้เดิม และประสบการณ์ (Experience) ของผู้เรียน เพราะถือว่าเป็นสิ่งมีค่าอย่างมาก
- 5) ควรเลือกเนื้อหา และกิจกรรมในการเรียนรู้ที่เหมาะสม
- 6) การกำหนดสิ่งที่เรียนรู้ ควรสอดคล้องกับความจริง (Realistic Problems) เน้นสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- 7) ต้องเอาใจใส่กับการมีส่วนร่วม ทั้งทางด้านสติปัญญา และทางด้านร่างกายในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
- 8) ควรให้เวลาอย่างเพียงพอในการเรียนรู้ข้อมูลใหม่
- 9) ให้โอกาสฝึกปฏิบัติจนได้ผลดี หรือสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้
- 10) ให้ผู้เรียนได้แสดงศักยภาพ หรือสมรรถภาพในการเรียนรู้ จนกระทั่งเขาได้เห็นความก้าวหน้าว่า เกิดผลสัมฤทธิ์แล้ว

นันทกา ชัยบาล (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ 6 ประการ คือ

1) The Learner's Need to Know ก่อนที่จะเริ่มต้น หรือให้ความร่วมมือในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มาก ต้องการทราบเหตุผลว่า ตนจะเรียนไปเพื่ออะไร สิ่งที่จะเรียนจะเป็นประโยชน์แก่ชีวิตตนอย่างไร

2) The Learner's Self Concept ผู้ใหญ่มากต้องการความอิสระในการควบคุม และรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง และอาจรู้สึกไม่พึงพอใจ ต่อต้าน และลดความร่วมมือในสิ่งที่ขัดกับความต้องการ

3) The Role of The Learner's Experience ผู้ใหญ่ล้วนมีประสบการณ์ที่ผ่านการสั่งสมมาช่วงระยะเวลาหนึ่ง และต้องการแบ่งปันความรู้จากประสบการณ์ที่ตนมีกับผู้อื่น และยังต้องการคำชื่นชม หรือคำสนับสนุนที่แสดงให้เห็นว่าความรู้ หรือประสบการณ์ของตนนั้นเป็นสิ่งที่ดี และมีประโยชน์

4) The Learner's Readiness to Learn ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนรู้ เมื่อเนื้อหาของ การเรียนรู้นั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายตรงกับความต้องการของตน และสามารถนำมาแก้ไขปัญหา หรือสนับสนุนการปฏิบัติภาระหน้าที่ในชีวิตประจำวัน

5) The Learner's Orientation to Learning ทิศทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่นั้น ควรเริ่มต้นจากปัญหา หรือภาระหน้าที่ในชีวิตจริง หรืออย่างน้อยต้องแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่จะเรียนนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างไร

6) The Learner's Motivation to Learn แรงจูงใจที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ อาจเป็นแรงจูงใจภายในเพียงอย่างเดียว เช่น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการทำงาน เพิ่มความภูมิใจในตนเอง หรือเพิ่มคุณภาพชีวิต เป็นต้น

นอกจากนี้ นันทกา ชัยบาล (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

1) Structure of Learning Experience การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ควรมีการกำหนดการที่ ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ควรเน้นการสอนแบบ Face to Face มากกว่า การสอนผ่านสื่อต่าง ๆ และควรเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การสัมมนากลุ่มย่อย หรือการโต้วาที เป็นต้น

2) Learning climate บรรยากาศการเรียนที่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ผู้เรียนต้องการเป็นที่ยอมรับ และน่าเชื่อถือในสายตาของผู้อื่น ควรเปิดโอกาสให้มีการแบ่งปัน และรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมกลุ่ม ซึ่งการระดมสมองจะช่วยเสริมใน

จุดนี้ได้มาก นอกจากนั้นแล้วผู้สอนควรทราบถึงความคาดหวังของผู้เรียน รวมทั้งช่วยปรับแต่งให้เหมาะสมขึ้น

3) Focus Learning การเรียนการสอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ และวิเคราะห์ประสบการณ์ที่ตนมี ผู้เรียนควรมีอิสระในการวางแผน และจัดการการเรียนรู้ของตนเอง ผู้สอนจึงควรเปลี่ยนบทบาทจาก Lecturer หรือ Teacher มาเป็น Facilitator สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการนำ เสนอประเด็นการเรียนรู้นั้นควรจะอยู่ในรูปของ “จะอย่างไร เมื่อ...” มากกว่าเป็นเรื่องของทฤษฎีล้วน ๆ

4) Teaching Learning Strategies and Media การจัดการเรียนการสอนควรเป็นไปในเชิงการแก้ปัญหา และส่งเสริมให้เรียนด้วยกัน โดยนั้นให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ให้มากที่สุด โดยอาจมีส่วนในวิธีการสอน เช่น วิธีบทบาทสมมติ หรือมีส่วนในการประเมิน (Self-Assessment)

หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่สำคัญมีดังนี้คือ (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>)

1) ควรพิจารณา และให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn) นั่นคือ บุคคลจะเรียนรู้ได้ดีถ้าหากมีความต้องการในการเรียนสิ่งนั้น ๆ

2) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบาย เหมาะสมตลอดจนได้รับความไว้วางใจ และการให้เกียรติผู้เรียน (Trust and Respect)

3) ควรคำนึงถึงความต้องการในการเรียนของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Style) ที่มีความหลากหลาย

4) ต้องคำนึงถึงความรู้เดิม และประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า

5) ควรได้พิจารณาถึงการดูแล และให้ความสำคัญกับเนื้อหา และกิจกรรมในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)

6) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problems) และนำการเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา

7) ต้องให้การเอาใจใส่กับการมีส่วนร่วม ทั้งทางด้านสติปัญญา และทางด้านร่างกาย ในการจัดกิจกรรมเรียนรู้

8) ควรให้มีเวลาพอเพียงในการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ ๆ การฝึกทักษะใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

9) ให้โอกาสในการฝึกภาคปฏิบัติจนเกิดผลดี หรือการนำความรู้ไปประยุกต์ได้

10) ให้ผู้เรียนได้แสดงศักยภาพ หรือสมรรถภาพในการเรียนรู้ จนกระทั่งเขาได้เห็นถึงความก้าวหน้า ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้

11) บุคคลจะเชื่อมั่นในความรู้ที่เกิดจากตนเองมากกว่าคนอื่นบอก

12) บุคคลจะยอมรับความคิด และพฤติกรรมใหม่ เมื่อบุคคลนั้นยอมรับว่า เป็นสมาชิกของสังคมและได้สื่อสารตกลงถึงความคาดหวัง และบทบาทใหม่ร่วมกัน

อรรถัย ศักดิ์สูง (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) ได้กล่าวว่าการเรียนการสอนต้องยึดหลักให้ตอบสนองต่อธรรมชาติของผู้ใหญ่ นั่นคือต้องรู้หลักการศึกษาค้นคว้าของผู้ใหญ่ ดังนี้

1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self - Concept) ผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เติบโตทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ มีวุฒิภาวะสูง มโนทัศน์ต่อตนเองจะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเองเป็นตัวของตัวเอง

2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียน เมื่อรู้สึกว่าจะสิ่งนั้นจำเป็นต่อบทบาท และสถานภาพทางสังคมของตน

4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ผู้ใหญ่จะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้โดยมุ่งนำความรู้ไปใช้ทันที

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) กล่าวถึงการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (Modern Adult Learning Theory) มีหลักการสำคัญหลายประการ ประกอบด้วย

1) ความต้องการ และความสนใจ (Need and Interests) ผู้ใหญ่จะสามารถเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีก็ต่อเมื่อการเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการ และความสนใจในประสบการณ์ที่ผ่านมา และจะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นควรจะมีวิธีการเริ่มต้นโน้มน้าว หรือชักจูงอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งนี้เป็นลำดับแรก ๆ

2) สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations) การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะเกิดผลดีก็ต่อเมื่อมีการยึดถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน (Life-Centered) ดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรม หรือเนื้อหาการเรียนที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จึงควรจะมียึดถือเอาเหตุการณ์ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญ ไม่ใช่ตัวเนื้อหาวิชา

3) การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience) เนื่องจากประสบการณ์ที่สั่งสมในตัวผู้ใหญ่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ วิธีการหลักสำคัญของการศึกษาผู้ใหญ่จึงควรมีการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคนอย่างละเอียดว่า มีส่วนไหน

หรือเหตุการณ์ใดของประสบการณ์ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วค่อยหาแนวทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ต่อไป

4) ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self Directing) ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึก ๆ ของผู้ใหญ่ก็คือการมีความรู้ที่ต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ ดังนั้นบทบาทของผู้สอนจึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหา หรือค้นหาคำตอบร่วมกันกับผู้เรียน (Mutual Inquiry) หรือคอยอำนวยความสะดวก คอยแนะนำมากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่าน หรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ แล้วทำหน้าที่ประเมินผลว่า เขาค่อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

5) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ซึ่งความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้จะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อแต่ละบุคคลมีอายุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นในการสอนผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอ และเหมาะสม เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน (Style) ระยะเวลาที่จะทำการสอน สถานที่ทำการสอน และประการสำคัญอีกประการคือ ความสามารถในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นของผู้ใหญ่นั้นจะเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน (Pace of Learning)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่สมองทำการวิเคราะห์ และประมวลข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า แล้วจดจำเก็บไว้ในรูปของประสบการณ์ ซึ่งการเรียนรู้ดังกล่าวจะถูกแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การเรียนรู้ในเชิงรับ (Reactive) และการเรียนรู้ในเชิงรุก (Proactive) หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งเป็นวิธีการของ การเรียนรู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระทบทางประสาทสัมผัส ในด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

1) การรับรู้ การคิด การตัดสินใจ คือการที่สมองได้มีโอกาสรับรู้ วิเคราะห์ ประมวล และจำประสบการณ์ที่ผ่านมา ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์แยกแยะในสิ่งที่เกิดขึ้น

2) พฤติกรรมทางกายภาพ สามารถตอบสนอง มีปฏิกริยา หรือปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง

3) การแสดงออกทางอารมณ์ ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ความสนใจ และค่านิยมที่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ได้รับการสั่งสอนหรือเป็นที่ยอมรับของสังคม

4. วิธีการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

สำหรับการเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นภายในห้องเรียน หรือภายในสถานศึกษาเสมอไป โดยบูร์แมน (Burman, 1969) เห็นว่าการเรียนรู้อาจจะเกิดขึ้นได้หลายวิธี ดังนี้ (ฉลองชัย ชิวสุทรสกุล, อาจนรงค์ มโนสุทธิฤทธิ์ และสุภาวดี อิศณพงษ์, 2557, หน้า 22)

1) การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Random or Incidental Learning) เป็นการเรียนรู้โดยไม่ตั้งใจให้เกิดขึ้น เช่น การดำรงชีวิตประจำวัน เป็นต้น

2) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – directed Learning) เป็นการเรียนรู้โดยผู้เรียน มีความตั้งใจที่จะคิดหาวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3) การเรียนรู้โดยกลุ่ม (Collaborative Learning) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการที่ผู้เรียนรวมกลุ่มกัน และมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องเดียวกัน

4) การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา (Formal Learning) เป็นการเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาเป็นการเรียนรู้แบบเป็นทางการ มีหลักสูตรการประเมินผล มีระเบียบการเข้ารับการศึกษาย่างชัดเจน

ฉลองชัย ชิวสุทรสกุล, อัจฉรงค์ค์ มโนสุทธิฤทธิ์ และสุภาวดี อิศณพงษ์ (2557, หน้า 22) ได้อธิบายลักษณะของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ตามที่สมิท (Smith) ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1) การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต ซึ่งอาจเกิดโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้

2) การเรียนรู้เป็นเรื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง เรื่องของความกลัว ความกระวนกระวาย และการต่อต้านควบคู่กับการเปลี่ยนแปลง

3) การเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการของมนุษย์ การเรียนรู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพ ค่านิยม บทบาท และสติปัญญา ตลอดช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์

4) การเรียนรู้คือการมีประสบการณ์

5) การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองภายในตัวผู้เรียน ผู้เรียนเท่านั้นจะทราบว่า ตนเองเกิดการเรียนรู้ บุคคลอื่นไม่มีโอกาสทราบ ยกเว้นเมื่อบุคคลนั้น (ตนเอง) แสดงออกมาให้ผู้อื่นทราบทั้งทางท่าทาง และคำพูด เช่น รู้แล้ว เป็นต้น

อาจสรุปได้ว่า วิธีการเรียนรู้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาการของมนุษย์ แต่ความถนัด และวิธีการในการรับรู้ ประมวลข้อมูลข่าวสาร หาข้อสรุป ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเรียนรู้ จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้นถ้าแต่ละคนทราบถึงความถนัด และวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของตนเอง ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสั่งสมความรู้ ในขณะที่เดียวกันใครก็ตามที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสอน หรือกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอนให้แก่ผู้อื่น ย่อมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการของกระบวนการเรียนรู้

5. ขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

สมคิด อิศระวัฒน์ (2543, หน้า 30-39) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้ คือ

ขั้นเริ่มต้น ได้แก่ สนใจ ตื่นเต้น ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวก

ขั้นเมื่อเผชิญกับปัญหาความยุ่งยากต่าง ๆ ได้แก่ สับสน ท้อถอย

ขั้นการดำเนินการที่จะคลี่คลายความยุ่งยาก ได้แก่ ทำทหาย

ชั้นเมื่อคลี่คลายความยุ่งยากต่าง ๆ ได้ ได้แก่ มีความรู้สึกที่ดี ความพอใจ รู้สึกว่า
ได้รับความสำเร็จ มีความรู้สึกว่าได้เรียนอะไร ต้องการจะรู้มากขึ้น

ชั้นความสนใจยังคงมีอยู่

ศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
(<http://phd.mbuisc.ac.th/full%20thesis/Weerapol.pdf>) ให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการ
เรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ว่าการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process)
มีทั้งการกระทำ และตอบสนองร่วมกัน และอธิบายขั้นตอนในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความต้องการ (Needing or Wanting) ในการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญมาก
ที่สุดที่จะต้องทราบว่าคุณคนนั้นต้องการจะเรียนอะไร ต้องการจะประสบความสำเร็จในสิ่งใด ต้องการ
ค้นหาคำตอบในเรื่องใด

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ (Information Gathering) สิ่งเหล่านี้
บุคคลจะเก็บรวบรวมตั้งแต่ในโรงเรียน จากวิชาต่าง ๆ เป็นการเรียนในระบบโรงเรียน และบางส่วน
ได้รับจากการเรียนรู้ตามอัธยาศัย หรือการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการโดยจะได้รับจากที่บ้าน หรือจาก
สถานที่ทำงาน เช่น จากการทำหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์ เล่นกีฬา ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบ และผลสะท้อน (Testing and Feedback) เป็นการนำ
ข้อมูลสารสนเทศมาประมวล แล้วทดลองเรียน หรือปฏิบัติ เช่น การทดสอบการขับขีรถยนต์ การใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ว่า ปฏิบัติงานได้จริง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประยุกต์ และปฏิกิริยาตอบสนอง (Reflection and Applying)
เป็นการประยุกต์ข้อ สอนที่ได้จากสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้ประเมินดูผลลัพธ์จากการ
ทดสอบ หรือผลลัพธ์จากการพยายามค้นหาคำตอบ การประยุกต์ใช้ความรู้จากสิ่งที่เรียนรู้ไปสู่
สถานการณ์ใหม่ ๆ ถ้าหากทักษะการเรียนรู้ได้นำไปเกี่ยวพันกับการปฏิบัติในทักษะใหม่ ๆ และ
สามารถถ่ายโอนทักษะนั้น ๆ ไปสู่การเรียนรู้ใหม่ ๆ อย่างไม่รู้ตัวตามการประยุกต์การเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด
คือการตอบคำถามได้ว่า ฉันได้เรียนรู้อะไรบ้าง และ ฉันสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ
ได้อย่างไร

ขั้นตอนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นนี้อาจมีการซ้ำซ้อนกันได้ แต่โดยทั่วไปแล้วจะเป็นไป
อย่างมีขั้นตอน ทั้งนี้การเรียนรู้ส่วนมากมักเริ่มจากการมีความต้องการ และความสนใจในการเรียนรู้
ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญ

ดังนั้นขั้นตอนของการเรียนรู้อาจสรุปได้ดังนี้ กำหนดปัญหา วางแผนบทเรียน สอนจริง
ในชั้นเรียน และสังเกตการสอน ประเมินผลบทเรียน และสะท้อนผล ปรับปรุงแก้ไขบทเรียน นำ
บทเรียนที่ปรับปรุง สอนจริงในชั้นเรียน พร้อมสังเกตการสอน ประเมิน และสะท้อนผลอีกครั้ง
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขยายผลการศึกษา

6. อุปสรรคขัดขวางการเรียนรู้ของผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

ในการจัดการเรียนการสอนของผู้ใหญ่ พบว่ามีผู้ใหญ่หลายคน อาจไม่เกิดการเรียนรู้ โดยมีปัจจัยซึ่งเป็นอุปสรรคขัดขวางในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ได้แก่ (ฉลองชัย ชิวสุทรสกุล, อาจณรงค์ มโนสุทธิฤทธิ์ และสุภาวดี อิศมพงษ์, 2557, หน้า 23)

- 1) ประสบการณ์เดิมในอดีต จะพบว่าประสบการณ์ในอดีตจะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจเรียน หรือทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่สัมฤทธิ์ผลได้ด้วย
- 2) เจตคติของผู้เรียน ซึ่งเจตคติที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะเรียน หรือไม่เรียนของผู้ใหญ่ คือเจตคติต่อเรื่องที่เรียน เจตคติของผู้สอน และเจตคติต่อตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใหญ่พอใจก็จะตัดสินใจเรียน แต่หากไม่พอใจ ก็จะตัดสินใจไม่เรียนรู้ในเนื้อหานั้น
- 3) การประเมินตนเอง ผู้เรียนซึ่งทำงานแล้วกลับเข้ามาเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบัน การศึกษา ผู้ใหญ่มักจะคิดว่า ตนเองเป็นคนเรียนหนังสือไม่เก่ง เป็นคนเรียนหัวไม่ไว เป็นคนโง่ การประเมินตนเองในทางลบดังกล่าวทำให้ผู้ใหญ่ไม่กล้าเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้
- 4) การขู่งบังคับ จนผู้เรียนเกิดความกลัว มิได้ช่วยให้เกิดการเรียนรู้มากเท่าที่ควร เช่น การให้ เกรด F การไล่ออกจากห้อง และการฟ้องผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
- 5) ระยะเวลาเวลาที่ใช้ในการเรียนเรื่อง ๆ ต่าง ๆ ของผู้เรียนแต่ละคนไม่เท่ากัน ผู้ใหญ่ที่มีอายุมากขึ้น เวลาที่ใช้ในการเรียนจะเพิ่มเติม และหากมีแรงกดดันผู้ใหญ่จะปฏิเสธการเรียนรู้ออกจากห้อง เหล่านี้ทำให้ผู้สอน และผู้เรียนขาดสมาธิในการสอนการเรียน
- 6) การจัดลำดับความสำคัญ ผู้ใหญ่แต่ละคนจัดลำดับความสำคัญเรื่องเรียนไม่เหมือนกัน อาทิ คนซึ่งมีครอบครัว มีลูกหลายคน และมีข้อจำกัดเรื่องเงิน หรือผู้เป็นหัวหน้าครอบครัว แม้อยากเรียนก็ต้องรองจนกว่าจะมีความพร้อม
- 8) การขาดข่าวสารข้อมูล ผู้ใหญ่บางคนอยากจะเรียน แต่ไม่อาจเข้าเรียน เพราะอาจขาดข่าวสารข้อมูล วันรับสมัคร หัวข้อเรื่อง ค่าใช้จ่าย สถานที่
- 9) ความสามารถในการปรับตัว ผู้ใหญ่เมื่อกลับมาเรียนมักมีปัญหาเรื่องการปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนซึ่งมีการศึกษาน้อย มักมีปัญหาเรื่องการฟัง การอ่าน การเขียน ฯลฯ
- 10) ความพร้อมของสถานที่ และอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน
- 11) ค่าใช้จ่าย โดยบางครั้งอาจมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกินกำลัง ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะกระทำได้ เพราะโดยปกติก็มีภาระมากอยู่แล้ว
- 12) หลักสูตร ซึ่งหลักสูตรที่เป็นอุปสรรค จะเป็นหลักสูตรอบรมที่ใช้ระยะเวลา และช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม หัวข้อ หรือวิชาที่เปิดไม่น่าสนใจ และมีเงื่อนไขในการเรียนมาก เป็นต้น

13) ผู้สอน ต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีเทคนิควิธีการนำเสนอที่ดี และมีการสร้างบรรยากาศในการสอน จะทำให้ผู้เรียนสนใจ และได้ผลมากขึ้น

บุญดี บุญญาภิจจา (2547, หน้า 57) เห็นว่าอุปสรรคขัดขวางในการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 1) อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล
- 2) อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากส่วนรวม/โครงสร้าง
- 3) อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากค่านิยม/วัฒนธรรม

เดย์ (H.I. Day) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยโตรอนโต แคนาดา ได้ทำการศึกษาค้นคว้า และได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคขัดขวางในการเรียนรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ได้แก่ (http://mediathailand.blogspot.com/2012/05/blog-post_8983.html)

1) ช่วงชีวิตของผู้ใหญ่ จากการศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ ในช่วงชีวิตของคน ทำให้ทราบถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีอิทธิพลต่อสติปัญญาของผู้ใหญ่ อันมีผลทำให้การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต่ำกว่าคนหนุ่มสาว ปัญหาอันสำคัญก็คือ การเสื่อมถอย ซึ่งเป็นลักษณะธรรมชาติของชีวิตนั่นเอง และการเสื่อมถอยนั้นพบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ 3 ประการ สำหรับผู้ใหญ่ คือ

1.1) การไม่ได้ใช้ ความล้มเหลวเกี่ยวกับความสามารถต่าง ๆ นั้น มีสาเหตุสำคัญมากจากการไม่ได้ใช้สิ่งนั้นเป็นเวลานาน

1.2) โรคภัยไข้เจ็บ ความเจ็บป่วยนับว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้มีการเสื่อมถอยได้มากยิ่งขึ้น ในวัยผู้ใหญ่

1.3) การขาดความสนใจ เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจที่สูงมากพอจึงมักจะทำให้ไม่ค่อยเกิดความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ

2) การเปลี่ยนแปลงบทบาท การเปลี่ยนแปลงบทบาทที่สำคัญ ๆ ซึ่งบังเกิดขึ้นแก่ผู้ใหญ่ มักจะได้แก่การบรรลุถึงจุดสุดยอดในอาชีพการงาน ช่วยให้บุตรได้รับอิสรภาพและเป็นผู้ใหญ่ที่มีความรับผิดชอบต่อไป การยอมรับสภาพชีวิตครอบครัวที่ลูกๆ แยกตัวออกไปในบางครั้งผู้ใหญ่ก็เกิดความสับสนในบทบาทฐานะทางสังคม หรือระดับฐานะทางเศรษฐกิจและระดับชั้นทางสังคมได้เสมอๆ การเปลี่ยนแปลงบทบาทเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับบุคลิกภาพ และการพัฒนาตนเอง แต่ว่าการเปลี่ยนแปลงบทบาทต่างๆ อาจทำให้เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์ได้ ผู้ใหญ่จึงควรจะได้เรียนรู้วิธีการพักผ่อนหย่อนใจเสียบ้าง ในการเปลี่ยนแปลงบทบาทของบุคคลเช่นที่กล่าวมานี้ ทำให้บุคคลต้องประสบกับความเคร่งเครียดอันเป็นผลของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ นักจิตวิทยา และจิตแพทย์ มีความเห็นว่ามีสิ่งสำคัญที่ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ คือ ต้องรู้จักวิธีการผ่อนคลายความตึงเครียดของอารมณ์เหล่านี้ให้ได้

3) วุฒิภาวะ คำว่าวุฒิภาวะ หมายความว่ามนุษย์สามารถมีพัฒนาการไปในทิศทางที่อาจคาดการณ์ได้แน่นอน โดยเฉพาะก็คือจะมีความเป็นอิสระมากยิ่งขึ้น เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบตนเองได้ มีระเบียบกฎเกณฑ์ของตัวเอง มีความสามารถในการควบคุมตนเองได้ โดยสรุปก็คือบุคคลไม่จำเป็นที่จะต้องได้รับการควบคุมจากสิ่งภายนอก ในการทำงานที่บีบบังคับให้กระทำพฤติกรรมต่างๆ นอกจากนั้นแล้วพัฒนาการของมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวกับวุฒิภาวะ ยังได้รับอิทธิพลมาจากการชี้แนวทางในการอบรมเลี้ยงดูเด็กด้วย

4) ประสบการณ์ของผู้ใหญ่ องค์ประกอบที่สำคัญมากในด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ก็คือ การมีประสบการณ์ที่มี คุณค่าอย่างยิ่งของผู้ใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใหญ่นำเอาคุณค่าเหล่านั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการเรียนรู้ ประสบการณ์ของผู้ใหญ่อาจจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน ก็คือ

- 4.1) ผู้ใหญ่ทั้งหลายจะมีประสบการณ์อยู่อย่างมากมาย
- 4.2) ผู้ใหญ่จะมีประสบการณ์ที่แยกออกเป็นประเภท ๆ ได้แตกต่างกันไป
- 4.3) ประสบการณ์ของผู้ใหญ่มีการจัดเรียงลำดับแตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าอุปสรรคขัดขวางในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่ส่งผลโดยตรง คือ การกิจด้านอาชีพ และหน้าที่การงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีความรับผิดชอบที่ไม่เหมือนกัน จึงส่งผลที่จะให้มีเวลาในการเรียนรู้ที่ต่างกัน อีกประการหนึ่งคือ คุณสมบัติส่วนตัวของบุคคล การที่มีความสนใจส่วนตัวไม่เหมือนกัน จึงมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของบุคคลตามไปด้วย

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีผู้วิจัยหลายท่าน เช่น โธรตัน (Thornton, 2003) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เกี่ยวกับวงจรชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับวงจรชีวิตเป็นหนึ่งในรูปแบบกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ซึ่งเนื้อหาการเรียนรู้เกี่ยวกับวงจรชีวิตสำหรับผู้สูงอายุจะประกอบไปด้วย ความซับซ้อนของร่างกาย สมอง และจิตใจที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ อีกทั้งได้นำเสนอรูปแบบการเรียนรู้เกี่ยวกับวงจรชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไว้ 3 รูปแบบ คือ การเรียนเพื่อให้เรียนเป็น (Learning to learn) การเรียนเพื่อการเจริญเติบโต (Learning for Growth) และการเรียนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น (Learning for Well-being)

ริชิสัน, โบนี และมิเชล (Richeson, Boyne and Michael, 2007) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษานอกระบบโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นโรคจิตเสื่อมขั้นต้น ด้วยการส่งเสริมสุขภาพ กายใจ และวิญญาณ โดยทำการพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ กายใจ และวิญญาณทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่อายุระหว่าง 67-89 ปี เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และทดสอบด้วยการวัดค่าดัชนี Corbin and Strauss Model for Chronic Illness Management (1991) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุหลังเข้า

ร่วมโปรแกรมการศึกษาของระบบโรงเรียนมีสุขภาพ กาย ใจ และวิญญาณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เดวิด และมาร์เชลล์เซย์ (David and Marshallsay, 2007) ได้วิจัยเรื่องความต้องการในการรับบริการการศึกษาของระบบโรงเรียนของคนงานสูงอายุในประเทศออสเตรเลีย: พหุกรณีศึกษา โดยศึกษาความต้องการในการรับบริการการศึกษาของระบบโรงเรียนของคนงานสูงอายุที่ใช้บริการของศูนย์บริการผู้สูงอายุหลายรัฐ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และกรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุต้องการรับบริการการศึกษาของระบบโรงเรียนในเนื้อหาด้านเศรษฐกิจ และการเตรียมตัวในการเกษียณอายุมากที่สุดเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต รองลงมาคือทักษะในการทำงาน เพื่อสามารถร่วมงานกับคนงานวัยอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กอร์ดอน และคณะ (Gordon, et al., 2007) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของผู้สูงอายุในการศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิตและมหาบัณฑิตในสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน ผลการวิจัยพบว่า จากการพัฒนาหลักสูตรของสถาบัน GeroRish ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้สูงอายุในการศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต และมหาบัณฑิต ศึกษาจากผู้เรียนจำนวน 426 คน ซึ่งศึกษาต่อในสาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน ระดับปริญญาบัณฑิตจำนวน 128 คน และระดับมหาบัณฑิตจำนวน 298 คน และสำเร็จการศึกษาระหว่างปี 2004-2005 ผลการวิจัยพบว่า ระดับอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะของผู้สูงอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดอรอน (Doron, 2007) ได้วิจัยเรื่องการจัดกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาจริยธรรมในผู้สูงอายุโดยใช้บทบาทสมมติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการใช้บทบาทสมมติเพื่อพัฒนาจริยธรรมในผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก และมีความรู้ ทักษะ ด้านจริยธรรมเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง

โรเซนทาล (Rosenthal, 2008) ได้วิจัยเรื่อง การจัดกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียนในการเรียนคอมพิวเตอร์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุสตรี โดยศึกษาในด้านแรงกระตุ้น อุปสรรค และความสำเร็จในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุสตรีตระหนักในความสำคัญของการเรียนคอมพิวเตอร์ในระดับมาก เหตุผลในการเรียนเนื่องจากสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารของผู้สูงอายุสตรีได้ บุคคลที่ผู้สูงอายุสตรีต้องการสื่อสารด้วย ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน ประเด็นที่ผู้สูงอายุต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คือเรื่องการรักษาสุขภาพ

ชิ่ง (Chi-hung, 2008) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นของผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุในการเรียนคอมพิวเตอร์ในฮ่องกง โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุชายและหญิง ที่เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาของระบบโรงเรียน ในศูนย์การเรียนรู้ชุมชนฮ่องกง โดยพัฒนาโปรแกรมการศึกษาของระบบโรงเรียนเพื่อลดความวิตกกังวลในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และพัฒนาให้ผู้สูงอายุมีความรู้ ทักษะ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรมการศึกษาของระบบ

โรงเรียนเพื่อลดความวิตกกังวลในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุมีความรู้ และทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มอทท์ (Mott, 2008) ได้วิจัยเรื่องการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาต่อเนื่องเพื่อพัฒนาชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ โดยศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการในการจัดการศึกษาชุมชนของผู้สูงอายุ ซึ่งเกี่ยวข้องกับศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับอายุ และบริบททางชุมชนแตกต่างกัน มีความต้องการในประเด็นเนื้อหาหลักสูตรในการศึกษาชุมชนที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ฮอดกินสัน และคณะ (Hodkinson, et al., 2008) ได้วิจัยเรื่องกระบวนการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อการเตรียมตัวเกษียณของผู้สูงอายุในประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเกษียณและการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับขั้นตอนชีวิต โดยการวิจัยกรณีศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความต้องการในการรับบริการการศึกษานอกระบบโรงเรียนมากขึ้นหลังการเกษียณอายุ

โดนอร์ฟิโอ, ลูรา และคัทรีน (Donorfio, Laura and Catherine, 2008) ได้วิจัยเรื่องการจัดการศึกษาทางไกลทางโทรทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ โดยทำการศึกษาในด้าน การออกแบบ พัฒนาการ และความสำเร็จของการจัดการศึกษาทางไกลทางโทรทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดการสอนทางไกลวันละ 3 ครั้ง ผลการวิจัยพบว่า การจัดการศึกษาทางไกลสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประยุกต์ใช้หลักการจัดการศึกษาสำหรับเด็ก และหลักทางเทคโนโลยีมาถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ในรายการโทรทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ

รัสเซลล์ และเฮเลน (Russell and Helen, 2008) ได้วิจัยเรื่องบทบาทของการศึกษาในวาระสุดท้ายของชีวิตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาบทบาทการเรียนรู้จากประสบการณ์ในทุกช่วงชีวิตที่ผ่านมาของผู้สูงอายุที่มีผลต่อการเรียนรู้ในวาระสุดท้ายของชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ที่ของผู้สูงอายุมีผลกระทบโดยตรงกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุไม่ต้องการเรียนเพื่อใช้ในชีวิตในอนาคตอีกต่อไป ในด้านเวลาพบว่ามีผลกระทบโดยตรงกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุแต่ละระดับอายุ มีรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน และผู้สูงอายุไม่อุทิศเวลาไปกับการเรียนมากเท่าวัยอื่นๆ ดังนั้นความสำคัญของ เวลา ประสบการณ์ และการเรียนรู้จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

พรเทพ มนตรวิชรินทร์ (2547) วิจัยเรื่อง การสำรวจคุณภาพชีวิตและความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน โดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในระดับดีมี 1 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม ระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพอนามัย และสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตระดับเศรษฐกิจอยู่ในระดับพอใช้ ผู้สูงอายุที่

เข้าร่วมการสนทนากลุ่มได้เสนอแนวทางในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตว่าควรจัดกิจกรรมด้านข่าวสารข้อมูลมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือกิจกรรมด้านการฝึกทักษะ และกิจกรรมด้านความรู้พื้นฐาน

นริภัทร ผิวพอใช้ (2547) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุในศูนย์บริการผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 270 คน ที่มีต่อกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนทั้ง 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมสุขภาพ กิจกรรมเสริมรายได้ กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมศาสนา ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา ด้านการเรียนการสอน ด้านผู้สอน ด้านการประเมินผล ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสื่อ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความเห็นต่อการจัดโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนในระดับมาก

ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ (2548) ได้วิจัยเรื่องความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุและพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร จำนวน 286 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเนื้อหาด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย โดยต้องการความรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์ พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต้องการรับรู้ข้อมูลทางโทรทัศน์มากที่สุด ปัญหาที่พบคือการประชาสัมพันธ์และสื่อสำหรับผู้สูงอายุมีไม่เพียงพอ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

อรทัย ศักดิ์สูง (2552) วิจัยเกี่ยวกับวิธีสอนผู้ใหญ่ตามหลักการศึกษผู้ใหญ่ (Andragogy) ซึ่งเป็นทฤษฎีแอนดราโกจี (Andragogy) ของมัลคอล์ม โนลส์ พบว่าขั้นตอนวิธีการสอนผู้ใหญ่มีดังนี้ 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self-Concept) ประกอบด้วยการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้การวางแผนร่วมกัน การนำประสบการณ์การเรียนรู้มาใช้ในการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ประกอบด้วยความสำคัญของการนำประสบการณ์มาเป็นเทคนิคในการเรียนการสอน ความสำคัญของการนำประสบการณ์ไปปฏิบัติ และการเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์ 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ประกอบด้วย เวลาในการเรียนรู้ และการจัดกลุ่มผู้เรียน 4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ประกอบด้วยแนวทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวทางการเรียนรู้ของหลักสูตร และการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้

อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ (2552) ทำวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการ และรูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงาน เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงานในเขตเมือง และเขตชนบท นำเสนอรูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงาน และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการนำรูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงานไปสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงาน ประกอบด้วยหลักการและกระบวนการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงาน 6 ขั้นตอน ได้แก่ การสำรวจสภาพ ปัญหาและความต้องการของการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ การกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การกำหนดเนื้อหาสาระการเรียนรู้ การกำหนดกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านกิจกรรมการศึกษานอกระบบและกิจกรรมการศึกษาดตามอัธยาศัย การวัดและประเมินผล และการถอดบทเรียน โดยข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการนำรูปแบบการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการเตรียมความพร้อมเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุของผู้ใหญ่วัยแรงงานไปสู่การปฏิบัติ มี 4 ด้าน คือ ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านกระบวนการมีส่วนร่วม ด้านการบูรณาการสู่การจัดการศึกษา และด้านงบประมาณ

อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ (2553) วิจัยเรื่องการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศและต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นบทเรียนที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการจัดการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศไทย และได้นำเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษา และการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาและการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ พบว่า แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบมหาวิทยาลัยวัยที่สาม รูปแบบศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน รูปแบบเมืองและชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบชมรมผู้สูงอายุหรือสโมสรผู้สูงอายุ และรูปแบบการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุตามอัธยาศัย โดยแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา และการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 หลักสำคัญ คือ การกำหนดเนื้อหา/กิจกรรมการเรียนรู้ การ

เชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้หรือสื่อการเรียนรู้ และการวิจัยและพัฒนา ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้เป็นผู้สูงอายุที่มีภาวะพหุคูณพลัง

อาชญญา รัตนอุบล และคณะ (2554) วิจัยเรื่อง การศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการจัดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ จัดขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในช่วงอายุ 60-64 ปี มากที่สุด ผู้จัดการศึกษา และผู้สอน คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในรูปแบบการจัดอบรมระยะสั้น โดยสื่อ และแหล่งการเรียนรู้ที่ใช้มากที่สุด คือสื่อบุคคล ประเมินผลด้วยวิธีการสังเกตโดยใน พ.ศ. 2553 พบว่า มีโครงการที่จัดให้ผู้สูงอายุของหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด คือ 1-3 โครงการ 2) ความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ จัดขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในช่วงอายุ 60-64 ปี มากที่สุด ผู้จัดการศึกษา และผู้สอน คือครูภูมิปัญญา หรือผู้รู้ในชุมชน ในรูปแบบการจัดอบรมระยะสั้น สื่อ และแหล่งการเรียนรู้ที่ต้องการมากที่สุด คือสื่อบุคคล ประเมินผลด้วยวิธีการประเมินตามสภาพจริง และต้องการให้ชมรมผู้สูงอายุส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายบริหารจัดการการจัดการศึกษาตลอดชีวิต 3) อนาคตสภาพการจัดการศึกษา และเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย มีเป้าหมายการจัดเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์และมีสุขภาพดี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว และสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชน สังคม และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ กิจกรรมการจัดการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ผสมผสานการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัยแบบบูรณาการในลักษณะสาระบันเทิง มีการสร้าง และส่งเสริมแกนนำผู้สูงอายุเพื่อเป็นแกนนำในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สำหรับกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มหลัก คือกลุ่มที่พึ่งตนเองได้ และกลุ่มที่พึ่งตนเองไม่ได้ เนื้อหาการเรียนรู้ควรตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ตามความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และควรนำไปสู่การประยุกต์ใช้ได้ สถานการณ์ชีวิตที่เป็นจริง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการปรับตัวทางสังคม และจิตใจ ด้านเศรษฐกิจและการออม ด้านการเรียนรู้ และด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามกฎหมาย วิธีการจัดการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ การจูงใจให้ผู้สูงอายุเข้ารับการศึกษ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์กิจกรรม โดยเสริมแรงจูงใจเรื่องประโยชน์ผู้สูงอายุจะได้รับหลังจากเข้ารับการศึกษ ผู้จัดการศึกษา และผู้สอนควรเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาผู้สูงอายุในพื้นที่ กิจกรรมการจัดการศึกษาควรบูรณาการอย่างหลากหลายรูปแบบ ในลักษณะพหุวัย เน้นการอภิปราย หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกันอย่างไม่เป็นทางการ สื่อ และแหล่งการเรียนรู้ควรมีบทบาทสำคัญ และใกล้ชิดในการจัดการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล การประเมินผลควรประเมินตามสภาพจริงด้วยการสังเกต โดยมีการบริหารจัดการในลักษณะที่ส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายร่วมกันบริหารจัดการ ให้งบประมาณสนับสนุน และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชนร่วมกัน

นวนฉวี ประเสริฐสุข, อรุณีย์ เกิดในมงคล และกันยารัตน์ สอาดเย็น (2559) วิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์แบบองค์รวมสำหรับผู้สูงอายุในชนบทไทย : ด้านการดูแลสุขภาพจิต ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์แบบองค์รวมสำหรับผู้สูงอายุในชนบทไทยด้านการดูแลสุขภาพจิต มีลักษณะดังนี้ 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ แก่นนำ ผู้เรียน ผู้สอน สารการเรียนรู้ และเครือข่าย 2) กระบวนการเป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีลักษณะดังนี้ มีความเหมาะสมกับบริบท และสภาพแวดล้อมของชุมชน เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีโครงสร้างการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น เป็นการเรียนรู้ที่มีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการพูดคุย เป็นการเรียนรู้ตามวิถีชีวิต เป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และเป็นการจัดการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ 3) ผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ด้านการดูแลสุขภาพจิตที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการดูแลสุขภาพกาย อาชีพ และวัฒนธรรม กิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ การมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ การมีส่วนร่วมของเครือข่าย และความยั่งยืนของกิจกรรมการเรียนรู้

พิทักษ์ ทองสุข และคณะ (2560) ได้วิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตาดเตย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในปัจจุบันมีการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ 1) เรียนรู้จากการร่วมปฏิบัติงานกับทีมบุคลากรด้านสุขภาพ 2) เรียนรู้จากการเข้าร่วมประชุมหรืออบรม 3) เรียนรู้จากการสอนของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 4) เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติดูแลผู้ป่วย 5) เรียนรู้จากนวัตกรรมสื่อประชาสัมพันธ์ 6) เรียนรู้จากญาติ เพื่อนบ้าน หรือกลุ่มแม่บ้าน 7) เรียนรู้จากวัฒนธรรมพื้นบ้าน โดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและครอบครัว ส่วนความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) การเรียนรู้วิธีการดูแลสุขภาพตนเองแบบการแพทย์ทางเลือก 2) การเรียนรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และ 3) เรียนรู้เรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ

1. ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

คน หรือทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจไขสู่ความสำเร็จ ทั้งภาครัฐและเอกชน ถ้าหากมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง เชื่อว่าองค์กรจะก้าวเข้าไปแข่งขันในโลกไร้พรมแดน (Globalization) ได้อย่างไม่ยากเย็น มุมมองใหม่ในการเสริมสร้างองค์กรให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญ คือการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานในองค์กรตามกรอบแนวคิดการพัฒนา

ศักยภาพมนุษย์ ในปัจจุบันให้ความตระหนักต่อการพัฒนาบุคลากรอย่างมาก มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2541 : 28-48) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ไม่ว่าจะจากการศึกษาหรือการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการนำเอาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ทักษะ และทัศนคติตลอดจนแนวความคิดที่ได้รับรู้ใหม่ไปประยุกต์ใช้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การดำรงชีพอยู่ในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต

ชูเดช บุญศรีทธา (2550, หน้า 7) ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กรรมวิธีการต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาทัศนคติให้เป็นไปในทางที่ดีด้วย

พลัญญ์ อำนวยสิทธิโชค (2553, หน้า 14) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการพัฒนาบุคคลด้วยการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับงาน โดยให้ความรู้ ความเข้าใจ สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และงานในหน้าที่ได้อย่างดี

กัมปนาท อาชา และคณะ (2555, หน้า 31) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง กระบวนการที่นำมาฝึกฝนบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาตนเอง เป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ซึ่งนำเอาความรู้ และแนวคิดที่ได้รับรู้ไปประยุกต์ใช้ และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการเทคโนโลยี ค่านิยม และวัฒนธรรมทางสังคม ให้มีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของสังคม

การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ และทักษะในการทำงานอันเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยต้องมีการทำต่อเนื่องกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับบรรจุเข้าทำงานใหม่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ และผู้ปฏิบัติงานมานานแล้วจะได้กระตุ้นบ้าง รวมทั้งเป็นการพัฒนาบุคคลให้ได้รับทั้งความรู้ ความสามารถและประสิทธิผลของงาน (<http://www.satunpao.go.th/admin/book/satunpao-205587150.pdf>)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงกระบวนการ หรือกิจกรรม วิธี ต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ให้กับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบต่องาน อันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

บัญญัติ โพธิ์เสนา (2542, หน้า 12) ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็นเพราะสามารถทำให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ เพิ่มขึ้นสามารถ

ติดตามวิทยาการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาได้ทัน่วงที นอกจากนี้จะช่วยให้ตัวเอง ก้าวหน้า
ในการงานขึ้นแล้ว ยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลืองที่จะเกิดขึ้นได้เป็น
อย่างมาก ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของทุกๆ หน่วยงาน

จำลอง ภู่อ่าง (2542, หน้า 17) ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เป็น
กระบวนการสำคัญยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีขึ้นในองค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะว่า
เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ปรับตัวทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
ต่าง ๆ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ขวัญ กำลังใจที่ดี
ของบุคลากรในองค์กร การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ ดูแล
ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ โดยให้คำนึงถึงเรื่องคน หมายถึงต้องให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
และสม่ำเสมอ

บุญเลี้ยง สุวรรณสนธิ (2543, หน้า 14) ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร ว่ามี
ความสำคัญ เนื่องจากสามารถทำให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น สามารถติดตามความ
เปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ ได้ทัน่วงที และยังช่วยให้ตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
และสามารถที่จะพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ

มนูญ ไชยทองศรี (2544, หน้า 15) ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การ
พัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ เพราะ
เป็นการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ให้ก้าวทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่
ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สามารถนำความรู้ความสามารถที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาตนเอง
และนำมาปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพตามที่
ต้องการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2537, หน้า 385-395) ได้สรุปความสำคัญของการ
พัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรช่วยให้ระบบและวิธีปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น มีการ
ติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น และนอกจากนี้
เมื่อได้รับความรู้จากโครงการพัฒนาบุคลากรแล้ว ก็ย่อมที่จะนำเอาความรู้นั้นไปปฏิบัติงานต่อไปได้
ซึ่งจะช่วยทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของตนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2) การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดการประหยัดลดความ
สิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้วย่อม

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ลงได้ด้วย

3) การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย

4) การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน กล่าวคือในกรณีที่บุคลากรเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งในหน่วยงานใด ๆ ก็ตาม ในระยะเวลาเริ่มแรกนั้นย่อมมีความเข้าใจในลักษณะงานตามหน้าที่ไม่มากนัก จึงมักจะต้องสอบถาม หรือขอคำแนะนำจากหัวหน้าหน่วยงานนั้น หรือบุคคลอื่นใดก็ตามอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดภาระแก่หัวหน้าหน่วยงานที่ต้องคอยตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำอยู่เสมอ ดังนั้นถ้าหากจัดให้มีโครงการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นเสียก่อน ก็ย่อมที่จะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติแต่แรก ก็ย่อมจะไม่ต้องสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา ทำให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นลดภาระในการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำลงไป จะได้มีเวลาปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

โดยสรุป การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญยิ่งในการที่จะพัฒนางานให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง และความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการต่าง ๆ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาย่อมมีความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนางาน ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสนใจดูแล และให้การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยังมีผลในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานอีกด้วย

3. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีแนวคิดในการพัฒนามาศักยภาพของบุคลากร ดังนี้

ริชมอนด์ (Richmond, 1977, p. 531) เห็นว่าทฤษฎีความรู้ นั้นเน้นในเรื่องกระบวนการทางจิตวิทยา ความจำเป็น กระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบใหม่ และได้แบ่งระดับความรู้ (cognitive domain) เป็น 6 ระดับ จากชั้นที่ง่ายไปหาชั้นที่ยาก ดังนี้

1) ความรู้ความจำ (knowledge) เป็นความสามารถทางสมองในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง การวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใดนั้น ให้ดูที่ว่าบุคคลนั้นสามารถเลือกได้สิ่งที่จำไว้ได้เพียงใด

2) ความเข้าใจ (comprehension) เป็นความสามารถในการสื่อความหมาย ทั้งให้ผู้อื่นรู้เจตนาของตน และตนเองรู้ความหมาย ความปรารถนาของผู้อื่น

3) การนำไปใช้ (application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ความจำ และความเข้าใจในการแก้ปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างได้ผลไปเลียนแบบ แต่ความสามารถในการนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นเรื่องราว หรือเหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นความสามารถนำสิ่งที่ได้จากการเรียนการสอนไปแก้ไขสถานการณ์ให้สำเร็จลุล่วง

4) การวิเคราะห์ (analysis) เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ

5) การสังเคราะห์ (synthesis) เป็นความสามารถในการประกอบส่วนย่อย ๆ ให้เข้ากันได้เป็นเรื่องราว เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวในหลาย ๆ ลักษณะแล้วนำมาจัดระบบโครงสร้างใหม่ ให้เกิดสิ่งใหม่ ซึ่งมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม

6) การประเมินค่า (evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสิน ตีราคา โดยอาศัย หลักเกณฑ์ (criteria) และมาตรฐาน (standard) ที่วางไว้วัดความรู้

โอคีย์ (Oakley, 1991, pp. 17-18) เห็นว่าทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ คือ สังคมเป็นระบบที่ซับซ้อนระบบหนึ่ง ที่มีองค์ประกอบต่าง ๆ หลายส่วนทำงานร่วมกัน จนเกิดความมีเสถียรภาพ ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่มีองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ส่วน คือ

1) โครงสร้างทางสังคม (social structure) ซึ่งเป็นรูปแบบอันถาวรที่เกิดจากความสัมพันธ์ของพฤติกรรมทางสังคม เช่น วิถีชีวิตภายในครอบครัว และระบบเศรษฐกิจ เป็นรูปแบบของโครงสร้างทางสังคมประเภทหนึ่ง ที่เกิดจากพฤติกรรมทางสังคมโดยความร่วมมือระหว่างกันในครอบครัว จนเกิดเป็นกระบวนการผลิต การบริโภค การจำแนกแจกจ่าย และการบริการที่มีขนาดใหญ่ มีความเกี่ยวพันระหว่างกันทั่วทั้งสังคม

2) หน้าที่ทางสังคม (social functions) เป็นส่วนทำหน้าที่เชื่อมโครงสร้างสังคมแต่ละส่วนเข้าด้วยกัน ทำให้สังคมทั้งระบบเกิดการประสานงาน และทำงานร่วมกัน แนวความคิดของทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่ เกิดมาจากนักสังคมวิทยา ที่มองว่า การที่สังคมจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้น จะต้องมีการเคลื่อนไหว และเปลี่ยนแปลงไปด้วยกันทั้งระบบ โดยได้เสนอความคิดว่า สังคมมนุษย์นั้นมีลักษณะเหมือนกับโครงร่างของมนุษย์ ที่มีส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอก แต่ละส่วนประกอบจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เป็นอินทรีย์อย่างหนึ่งที่มีลักษณะดังนี้

2.1) สังคมในฐานะที่เป็นระบบ ที่มีอาณาเขตแน่นอน เป็นสังคมที่วางระเบียบตนเอง ควบคุมตนเอง (Self-regulation) โดยมีแนวโน้มที่ส่วนประกอบต่าง ๆ พึ่งพาอาศัยกันและรักษาดุลยภาพไว้ได้

2.2) ในฐานะที่เป็นระบบที่บำรุงรักษาตนเอง ทำนองเดียวกับอินทรีย์ทั้งหลาย สังคมมีความต้องการจำเป็นจำนวนหนึ่ง ซึ่งเมื่อสนองได้แล้วจะทำให้สังคมดำรงชีวิตอยู่ได้ ส่วนต่าง ๆ สามารถพึ่งพากันได้ และสามารถรักษาคุณภาพไว้ได้

2.3) การวิเคราะห์ระบบที่บำรุงรักษาตนเอง ทำนองเดียวกับอินทรีย์ทั้งหลาย สังคมมีความต้องการ และความจำเป็นของส่วนประกอบต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งการทำเช่นนั้นจะส่งผลให้เป็นการรักษาความพึ่งพากัน และคุณภาพด้วย

2.4) ในระบบที่มีความต้องการ และจำเป็น สังคมจึงต้องมีโครงสร้างแบบใดแบบหนึ่งขึ้นมา เพื่อเป็นหลักประกันให้มีการพึ่งพา คุณภาพ และการมีชีวิต

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง และคณะ (2539, หน้า 5) เห็นว่าแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนา ศักยภาพบุคลากร ได้แก่ ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human capital theory) คือการเพิ่มคุณค่านำไปสู่การ เพิ่มศักยภาพบุคคล เพื่อเพิ่มคุณค่าทางผลผลิต พื้นฐานของนโยบายการพัฒนา และการวางแผนใน ประเทศกำลังพัฒนามักจะได้แก่ การตัดสินใจในการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อการจัดสรรทรัพยากรที่ มีอยู่อย่างจำกัด ให้เป็นไปตามความต้องการริบด่วนที่กดดัน และอยู่อย่างมากมาย ซึ่งประเทศกำลัง เติบโตอยู่กับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ที่ถือปฏิบัติกัน มักจะระบุทรัพยากรการผลิตไว้ 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ที่ดิน แรงงาน และทุน แต่สิ่งที่มีมาก่อนทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สมัยใหม่ก็คือ ทรัพยากรมนุษย์

ทองใบ สุตชาวี (2543, หน้า 200) นำเสนอแนวคิดของเมโย (Elton Mayo) ซึ่งเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรต้องอาศัย ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (the human relation approach) คือ ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า พวกเขามีความสำคัญ ในการบริหารงานต้องเน้นความ สำคัญที่ตัวคน และเน้นการจัดระเบียบของความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เช่น คำนี้ถึงปัจจัยด้าน ทัศนคติ ค่านิยม และอารมณ์ที่มีผลต่อการอยู่ในองค์กรการทำงาน แนวความคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของคนทำงาน หรือพฤติกรรมของคน หรือกลุ่มในองค์กร ซึ่งมีผลมาจาก ตัวแปรด้านจิตวิทยามากกว่าสถานภาพในองค์กร หรือตำแหน่งที่เป็นอยู่อย่างเป็นทางการ ดังนั้นการ ส่งเสริมให้คน หรือกลุ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 159) กล่าวถึง แนวความคิดของบาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) ซึ่งเสนอแนวความคิดไว้ในการบริหารงานไว้ในหนังสือ The function of executive ว่า นักบริหารควรจะมีองค์การที่ระบอบองค์รวม (Total System) เพราะองค์การเป็นระบบของการร่วม แรงร่วมใจกันอย่างมีพลังอันแรงกล้าในการทำงานระหว่างคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อการกระทำ การอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ดังนั้นคนจะทำงานได้อยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจกันทั่วทั้งองค์การโดยมีความ เข้าใจการสื่อสารข้อความจากองค์กร และเป็นหน้าที่ขององค์กรในการโน้มน้าวจิตใจคนทำงาน ด้วย การเพิ่มแรงจูงใจ หรือทำให้คนทำงานมีความพึงพอใจในงาน แต่ความสมัครใจ หรือความเต็มใจ

ทำงานขึ้นอยู่กับงาน ฉะนั้นกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทางด้านจิตวิทยา และสังคมวิทยา มีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจที่เกิดจากการใช้ค่าตอบแทนเป็นตัวเงินมากระตุ้นการทำงาน การจูงใจคนในองค์กรให้ทำตามคำสั่งจึงมีหลักการว่า ทำอย่างไรจะ使人ยอมรับ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 1) คนงานมีความเข้าใจในคำสั่งนั้นหรือไม่
- 2) คนงานเชื่อหรือไม่ว่า การปฏิบัติตามคำสั่งนั้นไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 3) คนงานเชื่อหรือไม่ว่าการปฏิบัติตามคำสั่งไม่ขัดกับผลประโยชน์ของตน หรือกลุ่ม
- 4) คนงานมีความสามารถทั้งด้านร่างกาย และจิตใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ

หรือไม่

ยงยุทธ เกษสาคร และสุภาพร พิศาลบุตร (2546, หน้า 7-9) ได้สรุปแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ได้แก่

- 1) ระดับจุลภาค ถือเป็นระดับการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งมีการเรียนรู้ใน 3 ระดับคือ
 - 1.1) การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) หัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด (Concept) ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.2) ทีมการเรียนรู้ (Team Learning) เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงาน เป็นทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน (Cross Functional) การสั่งตนเอง (Self-Directed Management) และการจัดการความคิดที่แตกต่าง เป็นต้น
 - 1.3) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning) เป็นการเรียนรู้ระดับสูงสุด ในองค์กร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดมีการเรียนรู้ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะเน้นในเรื่องการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Workplace Learning) การมีความคิดแบบเป็นระบบ หรือบูรณาการ การพัฒนาตนเอง เป็นบุคคลผู้รอบรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ระดับมหภาค เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ได้ทั้ง 3 ระดับ ก็จะไปสู่ระดับพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ เช่นกัน ได้แก่
 - 2.1) การพัฒนาระดับชุมชน/ประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ หรือมีเทคโนโลยีของเราเอง การมีลักษณะที่เรียกว่า ภูมิปัญญาชาวบ้าน (Intelligence Club) เป็นสติปัญญาให้กับสังคม หรือประเทศชาติ
 - 2.2) การพัฒนาระดับภูมิภาค เป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรม หรือการข้ามวัฒนธรรมที่จะเตรียมเข้าไปแข่งขันในระดับโลก พร้อมกับการพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ที่จะเข้าไปแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงระดับภูมิภาค
 - 2.3) การพัฒนาสู่ระดับโลก เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนา คือสามารถบูรณาการทั้งการเรียนรู้ และการพัฒนาเข้ามาเป็นหนึ่งเดียว จนทำให้ประเทศก้าวไปสู่เวทีโลกในระดับ

นานาชาติ แบบนักกลยุทธ์ระดับโลกที่มีความพร้อมด้านศักยภาพของคนเทคโนโลยี การจัดการและทุน เป็นต้น

พลัฎฐ์ อำนวยสิทธิโชค (2553, หน้า 14) กล่าวถึงแนวคิดใหม่ (Paradigm Shift) ในการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1) เป็นการบูรณาการงานด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development : HRD) เข้าด้วยกัน คือ การพัฒนารายบุคคล (Individual Development : ID) ซึ่งอาจทำในรูปแบบเดิม ๆ ในความหมายของการฝึกอบรม และพัฒนาอาชีพ (Career Planning and Development : CD) เป็นการพัฒนาคนให้เติบโต ก้าวหน้าในองค์กร การพัฒนาองค์กร (Organizational Development : OD) คือการปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรรูปแบบใหม่

2) การบูรณาการดังกล่าว จะต้องมุ่งเน้นที่บุคคล ในการลักษณะเป็นทีม และองค์กร ซึ่งเป็นการพัฒนาจากการเรียนรู้ของบุคคลไปสู่ทีมการเรียนรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้

3) จะต้องทำควบทั้ง 3 เรื่อง คือ ID, CD และ OD ไปพร้อมกัน องค์กรจึงจะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันระดับโลกไร้พรมแดนได้

ดังนั้นในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาบุคคล จึงมีความจำเป็นเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงาน และมีคุณภาพ เป็นผู้มีความสามารถที่จะมาให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้ารองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาบุคคล จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต ผู้บริหารองค์กรจึงต้องตระหนักในการพัฒนาบุคลากร โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาบุคลากรตามกระบวนการที่คิดว่าแนวคิด ทฤษฎี นั้น ๆ เหมาะสมต่อองค์กร และงบประมาณขององค์กร

4. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร

การปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามย่อมมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อจะทำให้การดำเนินการมีทิศทางที่แน่นอนชัดเจน ในการพัฒนาบุคลากรมีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540, หน้า 169) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร ว่าควรชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพราะแต่ละกิจกรรมจะคาดหวังให้ผู้รับการพัฒนาทำอะไรได้บ้าง ภายใต้การเรียนรู้ที่ใช้พัฒนา และเกณฑ์มาตรฐาน แสดงถึงระดับความสามารถของผู้เข้ารับพัฒนา จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การก่อให้เกิดสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1) ความยุติธรรม (equity) ในการยอมรับว่า มนุษย์คือสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ องค์กรต้องสร้างสิ่งแวดล้อมของความนับถือ ความไว้วางใจ และความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แสวงหาการพัฒนาพนักงานทั้งหมด โดยไม่คำนึงถึงชนชั้น ผิวสี หลักความเชื่อ

ศาสนา ภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องประกันว่า องค์การสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับการวางแผน และการพัฒนาอาชีพ การบริหารอาชีพ การเลื่อนขั้น รางวัล การฝึกอบรม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถทางวิชาชีพ สิ่งดังกล่าวต้องการการสื่อสารความหมายเชิงความสัมพันธ์ผ่านระบบเปิด สนับสนุน และมีปฏิสัมพันธ์

2) ความสามารถทำงานได้ (employability) ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงของทุกวันนี้ องค์การได้ตัดทอนค่าใช้จ่ายของตัวเองลง โดยให้พนักงานลาออกจางานด้วยแผนเกษียณตามความสมัครใจ ความสามารถทำงานได้ หมายถึงความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของแต่ละคนในการทำงานของเขาเอง ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องยกระดับ และสมรรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เขามีแรงจูงใจ เข้าร่วม และรักษาไว้ และทำให้เขามีงานทำด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับการฝึกอบรมคนหนุ่มสาวที่มองหางานทำเป็นครั้งแรก และคนว่างงาน

3) ความสามารถในการปรับตัว/การสู้คู่แข่งได้ (adaptailit/competitiveness) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยการปรับตัวของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะ และการปรับทักษะใหม่ทางวิชาชีพ ของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิ่งดังกล่าวจะทำให้เกิดความ พ้อใจของพนักงานมากขึ้น และปรับปรุงการตัดสินใจในองค์การให้มีจิตใจกว้างขวาง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานด้วยตนเอง และพึ่งพาอาศัยผู้อื่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะพัฒนาตนเอง และงานให้ดีขึ้น

สม พงศ์ เก ช ม สีน (<http://admin.rtanc.ac.th/bookin/photo2/117.doc>) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ 2 ประการ คือ

1) ความมุ่งหมายขององค์การ (institutional objectives) เป็นความมุ่งหมายที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่

- 1.1) เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 1.2) เพื่อเสนอแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- 1.3) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
- 1.4) เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
- 1.5) เพื่อจัดวางมาตรฐานในการทำงาน
- 1.6) เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานของบุคคล
- 1.7) เพื่อพัฒนาการบริหารโดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจ
- 1.8) ฝึกฝนคนไว้เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายองค์การ
- 1.9) สนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะและ/หรือผู้มาติดต่อ

2) ความมุ่งหมายส่วนบุคคล (employee objectives) หมายถึง ความมุ่งหมายของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การหรือหน่วยงาน ความมุ่งหมายส่วนบุคคลนี้ ได้แก่

- 2.1) เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 2.2) เพื่อพัฒนาทำที่ บุคลิกภาพในการทำงาน
- 2.3) เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานโดยการทดลองปฏิบัติ
- 2.4) เพื่อฝึกฝนการใช้พินิจจยในการตัดสินใจ
- 2.5) เพื่อเรียนรู้งานและลดการเสี่ยงอันตรายในการทำงาน
- 2.6) เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น
- 2.7) เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการทำงาน
- 2.8) เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
- 2.9) เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (<http://admin.rtanc.ac.th/bookin/photo2/117.doc>) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า

- 1) เพื่อแก้ไขการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ เช่น ใช้วิธีการที่ผิด ปฏิบัติงานล่าช้า หย่อนคุณภาพมีทัศนคติต่องานในทางที่ผิด
- 2) เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน เช่น หลักการ ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่
- 3) เพื่อเตรียมบุคคลให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งสูงขึ้นหรือสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต
- 4) เพื่อสร้างความเข้าใจ การสื่อสารในหลักการสำหรับคนในระดับเดียวกันหรือต่างระดับ ให้เกิดการประสานงานและร่วมมือกันทำงานได้ดีขึ้น

ดังนั้นอาจสรุปวัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการศึกษาของบุคคลโดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทางเทคนิควิชาชีพ เพื่อปรับปรุงตนให้ก้าวหน้าทางวิชาการ และเพื่อสนองความอยากรู้ อยากรู้เห็นของบุคคล การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียน สามารถ ปรับปรุงแก้ไขตนเองให้เจริญงอกงาม ทั้งด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัญญา และคุณภาพ ด้วยการทำงาน หรือดำรงชีวิตอย่างมีจุดหมายนั่นเอง

5. หลักการพัฒนาบุคลากร

เมธี ปิลันธนานนท์ (<http://admin.rtanc.ac.th/bookin/photo2/117.doc>) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพของระบบงานขึ้นอยู่กับทักษะของสมาชิก ของคณะบุคคลในองค์การ ประสิทธิภาพของปัจเจกบุคคลจะเพิ่มขึ้น ถ้าระบบงานให้โอกาสหรือจัดการพัฒนาความสามารถของ บุคลากร

2) การพัฒนาเป็นกิจกรรม ที่เริ่มตั้งแต่การรับบรรจุเข้าทำงาน ไปจนกระทั่งการปลด เกษียณการพัฒนาเป็นความต้องการที่บุคลากรทุกคนต้องการให้มีอยู่ตลอดไป

3) ระบบงานจะต้องให้โอกาสแก่บุคลากรได้พัฒนาประสบการณ์อย่างกว้างขวางและ ในหลาย ๆ โปรแกรม เพื่อสมาชิกทุกคนในระบบงาน

4) โปรแกรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคคลจัดทำขึ้น เพื่อให้โอกาสแก่ปัจเจกบุคคลได้ พัฒนาตนเอง

5) ความมุ่งประสงค์เบื้องต้นของโปรแกรมพัฒนา ก็เพื่อให้ระบบโรงเรียนสามารถ บรรลุเป้าประสงค์ โดยมุ่งที่การเรียนรู้ของบุคลากรในอันที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของตน เพื่องานที่ ได้รับมอบหมาย

6) การพัฒนาเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล ซึ่งจะทำให้ บุคคลสามารถและตั้งใจที่จะเสียสละตนให้กับเป้าประสงค์ของระบบโรงเรียน อันจะเป็นการจูงใจ บุคคลให้ทราบว่าการพัฒนาเป็นทางที่ก่อให้เกิดความพอใจที่ต้องการ

7) โปรแกรมการพัฒนามุ่งที่จะให้ได้รับความต้องการในการพัฒนาของระบบทั้งหมด ไม่ว่าจะ เป็นหน่วย กลุ่มหรือปัจเจกบุคคล ดังนั้นการวางแผนการพัฒนาจะต้องเกี่ยวข้องกับการ ทบทวนบทบาทขององค์การ บทบาทของแต่ละหน่วยงาน และบทบาทของแต่ละบุคคลในแต่ละ หน่วยงาน รวมทั้งวิธีการที่จะให้หน่วยงานแต่ละหน่วยก้าวหน้ากว่าที่เป็นอยู่ จนไปถึงบทบาทในอุดมคติด้วย

8) ระบบโรงเรียนในอนาคตจะต้องมีการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยมุ่งที่จะสร้างให้ ปัจเจกบุคคลมีประสิทธิผลในงานที่จะได้รับมอบหมายให้ทำ และอุทิศตนให้กับเป้าประสงค์ของ หน่วยงาน

9) ระบบโรงเรียนมีความต้องการที่จะต้องจัดให้มีการวางแผนกำลังคน เพื่อพัฒนา บุคคลที่มีอยู่และบุคคลที่สรรหาใหม่

การพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไปก็เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และการปรับปรุงตนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การปรับปรุงตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคนิค สังคม หรือสภาวะ แวดล้อม

2) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแปลงให้มีความรอบรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เฉพาะเรื่องที่ได้รับผิดชอบ

3) ปรับปรุงเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ความคิดในเรื่องต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์ กลั่นกรอง สัมพันธ์ปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานะที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

4) ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บอก ชี้แนะ หรือนำทางตลอดเวลา

5) ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความคิด ความอ่าน อย่างรอบคอบของตน ทำงานด้วยฝีมือ และมีความเต็มใจในการทำงาน โดยมีต้องรอคำสั่งให้ทำงาน

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บุคลากรทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติให้เจริญอก งามขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความสุข ความเจริญ เป็นประโยชน์ แก่ตนเอง และสังคม โดยสอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ ศักยภาพ และความสามารถของตนเอง บุคคลที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และมีศักยภาพ เป็นการ เพิ่มคุณค่า เพิ่มทางเลือก และ สร้างโอกาสความก้าวหน้าให้กับตนเอง พาดตนเองไปสู่ความเจริญอก งามในงาน ในชีวิต และส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าด้วย

6. กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากร คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดและมีปัญหามากมาย กว่าทรัพยากรด้านอื่น ทั้งนี้เพราะว่าคนมีความแตกต่างกัน เช่น มีความต้องการแตกต่างกัน มีทัศนคติ ที่ไม่เหมือนกันมีขีดความสามารถไม่เท่ากัน ดังนั้นในการพัฒนาบุคลากร จึงต้องมีแบบแผน มีขั้นตอน เป็นระบบแตกต่างกันตามแนวทางและวิธีการพัฒนา ได้มีนักวิชาการหลายท่านเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังต่อไปนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (<https://www.gotoknow.org/posts/430695>) สรุปขั้นตอนการ พัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1) วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคคล (Analyzed Training Needs) โดยทั่วไปในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการปรับปรุง เพราะหน่วยงานบางหน่วยอาจมีผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลของงานไม่ดีพอ สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นจะต้องปรับปรุงงาน

2) ตรวจสอบความต้องการแต่ละลักษณะของงาน (Examine Each Needs) โดยการพิจารณาเปรียบเทียบกับความต้องการและหรือความจำเป็นอันเร่งด่วนในบรรดางานที่ต้องการจัด ให้มีการพัฒนาบุคคล แล้วจึงจะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ของงานที่ปรับปรุง

3) วางโครงการในการพัฒนาบุคลากร (Design Training Program) คือการจัด วางโครงการหรือแผนงานสำหรับการพัฒนาบุคคล ซึ่งต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการ พัฒนาบุคลากรด้วย

4) เสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบ (Propose Program to Top management) เมื่อได้สำรวจความจำเป็นและวางโครงการในการพัฒนาบุคคลแล้ว ต้องเสนอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้มีการประสานงาน และงานพัฒนาบุคคลสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยโดยไม่หยุดยั้ง

5) จัดวางระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการ (Issue Regulations on Training) คือ จัดวางระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการให้เหมาะสมและถูกต้อง

6) การประเมินผล (Evaluation) คือ การวัดเพื่อตรวจสอบว่าการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นนั้นตรงตามจุดประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

7) การติดตามผล (Follow up) การติดตามผลเป็นลำดับขั้นที่มีความสำคัญมาก เพราะจะต้องติดตามดูว่า ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการพัฒนาแล้วปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้นหรือไม่ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

การพัฒนาบุคลากรมีแนวทางหลักในการดำเนินการ 3 แนวทาง คือ (<https://www.gotoknow.org/posts/430695>)

1) การให้การศึกษา/เรียนรู้ (education/learning) เป็นการเตรียมการสำหรับชีวิต การให้การศึกษาเกี่ยวข้องกับการปลูกฝังคุณค่า และทัศนคติ การเติมความรู้ การใช้วิจารณญาณ ความเข้าใจ และปัญญา การให้ศึกษามักทำผ่านการศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และสถาบันทางรัฐประศาสนศาสตร์ต่าง ๆ ดังนั้นการให้การศึกษาเป็นเครื่องมือ และกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยให้บุคลากรมีความเจริญงอกงาม ปรับตัวได้ ดำเนินชีวิตดี และมีความเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงประสงค์ บุคลากรจะเรียนรู้ได้ คิดได้ ทำได้ และแก้ปัญหาได้ เพราะได้รับการศึกษา ซึ่งอาจเป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ในวิถีชีวิตการทำงาน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาในระบบโรงเรียน ตลอดจนการศึกษาในระบบมหาวิทยาลัยทั้งใน และต่างประเทศ ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร การให้การศึกษาอาจทำได้ โดยการให้ทุน และ/หรืออนุญาตให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตรระยะสั้น ระยะกลาง และการให้ไปศึกษาในระดับปริญญา และหลังปริญญา การให้การศึกษาจึงเป็นการลงทุนที่สำคัญทั้งขององค์กร และตัวบุคลากรเอง

2) การฝึกอบรม (training) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ในแง่มุมขององค์กร แล้วการฝึกอบรมมักเป็นกิจกรรมที่มุ่งสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติ หรือหัวหน้างาน ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ และเสริมสร้างทักษะ ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในการยกมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ขณะเดียวกันก็มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และ/หรือทัศนคติในการ

ปฏิบัติงานของบุคคลด้วย ในการจัดการฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะ ความรู้ ความชำนาญที่จำเป็นต่อความต้องการขององค์การ โดยปกติเป้าหมายของการฝึกอบรม ได้แก่

- 2.1) การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจนโยบาย แผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขององค์การ ตลอดจนบทบาท และหน้าที่ของบุคลากรในแต่ละระดับ
- 2.2) การให้ข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
- 2.3) การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม
- 2.4) การลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุ และการสูญเสียในการปฏิบัติงาน
- 2.5) การพัฒนาระบบงาน ระบบบริหาร และพัฒนาองค์การโดยส่วนรวม
- 2.6) การเตรียมความพร้อมของบุคลากร เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ บทบาทภารกิจขององค์การ
- 2.7) การฝึกฝนบุคลากรให้คุ้นเคยกับเทคโนโลยี/เทคนิค/วิทยาการสมัยใหม่ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์การ

3) การพัฒนาบุคลากร (employee development) เป็นกระบวนการของการเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงจากวุฒิภาวะขั้นหนึ่งไปสู่วุฒิภาวะอีกขั้นหนึ่ง อาทิ จากผลการปฏิบัติงานระดับทั่วไป สู่ผลการปฏิบัติงานระดับดี และพัฒนาสู่ระดับดีเยี่ยม การพัฒนามุ่งขยายโลกทัศน์ของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นการดำเนินการด้านวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่ม และขยายโลกทัศน์สำหรับการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตน ทั้งในงาน และในสังคมส่วนรวมให้แก่บุคลากร ซึ่งรวมถึงการมอบหมายงานพิเศษ การสอนงาน การให้คำปรึกษา แนะนำ การเป็นที่ปรึกษา การสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ การจัดงาน การจัดทัศนศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ประชุมแทน และการมอบหมายให้เข้าร่วมกิจกรรมสังคมอื่น ๆ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ ดังกล่าวหากเลือกใช้ผสมผสานกับ 2 แนวทางข้างต้น ก็จะช่วยทำให้ระบบการพัฒนาบุคลากรขององค์การมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534, หน้า 202-205) กล่าวถึงเทคนิค และวิธีการพัฒนาบุคลากรว่า เทคนิค และวิธีการพัฒนาบุคลากร ควรแยกการนิเทศเพื่อการพัฒนาออกเป็น 2 แบบด้วยกัน คือการนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นกลุ่ม และการนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นรายบุคคล เทคนิควิธีการจะเกี่ยวกันอยู่กับโครงการ และกิจกรรม เป็นประเด็นสำคัญ นอกจากนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความสัมพันธ์ ทัศนคติ และวิธีการที่ผู้ให้การนิเทศแสดงออก ด้วยวิธีการจัด และพฤติกรรมที่มีต่อการนิเทศ อย่างไรก็ตามเทคนิควิธีการทั้ง 2 แบบนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมาย ขนาดของกลุ่มที่เข้ารับการนิเทศ ประสบการณ์จะก่อให้เกิดลักษณะของงานที่ผู้เข้ารับการนิเทศจะปฏิบัติ และกิจกรรมที่ใช้ในการดำเนินการนิเทศ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่มาก

1) การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นกลุ่ม มีวิธีการดำเนินการได้ในรูปแบบ ดังนี้

- 1.1) การประชุมปฏิบัติการ (Workshop)
- 1.2) การประชุมปรึกษาหารือ (Conference)
- 1.3) การฝึกงาน (Internship)
- 1.4) กลุ่มศึกษาเฉพาะเรื่อง (The Study Group)
- 1.5) กลุ่มปฏิบัติการโครงการ (The Project Group)
- 1.6) การสาธิต (Demonstration)
- 1.7) การอภิปราย (Panel Discussion)
- 1.8) เที่ยงวันสนทนา (Bag Lunch Conference)
- 1.9) การฟังปาฐกถา หรือคำบรรยาย (Lecture)
- 1.10) ทักษะศึกษา (Field trip)
- 1.11) สัมมนา (Seminar)
- 1.12) การเข้าร่วมปฏิบัติงานในคณะกรรมการ (Committee)

2) การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล มีวิธีการดำเนินการในรูปแบบ ดังนี้

- 2.1) การฝึกงาน (Internship)
- 2.2) การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ (Under Study)
- 2.3) การเลือกเรียนเป็นรายวิชาในมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัย (The Course)
- 2.4) การเข้ารับการฝึกอบรม (In – Service Training)
- 2.5) การไปศึกษาต่อ (Continuing Education)
- 2.6) การให้ เป็น สมาชิก ส มา ค ม วิ ชา ซี พ (Professional Association Membership)
- 2.7) การให้ทดลองปฏิบัติจริง (Directed Practice)
- 2.8) การอ่าน (Reading)
- 2.9) การเขียน (Writing)
- 2.10) การเยี่ยมเยียนดูงานที่อื่น (Inter-Visitation)
- 2.11) การให้รับโครงการไปจัดทำ (Project Organizing)
- 2.12) การส่งไปร่วมเป็นกรรมการ (A Committee Member)
- 2.13) การให้ไปเป็นวิทยากร (Speaker)
- 2.14) การไปสังเกตคนอื่นปฏิบัติงาน (Observation)

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้นมีเทคนิควิธีดำเนินการได้หลายรูปแบบซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีลักษณะเฉพาะที่เป็นความเหมาะสมเฉพาะเรื่องตามสถานการณ์วิธีพัฒนาบุคลากร เช่น

การปฐมนิเทศ การอบรมสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การไปศึกษาดูงาน การไปทัศนศึกษา ซึ่งทุกวิธีการก็มีกระบวนการดำเนินการเป็นขั้นตอน ส่วนการจะใช้วิธีการแบบใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ปัญหาในหน่วยงาน งบประมาณ พื้นฐานของบุคลากร ความสามารถของวิทยากร และข้อจำกัดอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามสถานการณ์เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีการวิจัยดังนี้ เช่น กรรณิกา กองทอง (2550) วิจัยเรื่องความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานในกลุ่มบริษัทพีเอสโพลทรี จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรใน 6 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการส่งไปศึกษาดูงาน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานรายเดือนที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 222 คน สำหรับสถิติทดสอบที่ใช้คือ ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานในกลุ่มบริษัทพีเอสโพลทรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการส่งไปศึกษาดูงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กุลชลี พวงเพชร (2550) วิจัยเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีการฝึกอบรม พบว่า 1) ตัวแปรชาติมีอิทธิพลต่อนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 2) ตัวแปรชาติมีอิทธิพลต่อการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงของบริษัทประกันภัย 3) ตัวแปรชาติมีอิทธิพลต่องบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 4) ตัวแปรลักษณะความเป็นเจ้าของ นโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง และงบประมาณ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัย 5) ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหาร พบว่า พนักงานขาดแรงจูงใจในการฝึกอบรม และไม่ยอมรับสิ่งใหม่ บริษัทประสบปัญหาสมองไหล ระบบการบริหารไม่เอื้อต่อการพัฒนา และการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง จึงทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันภัยไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ชูเดช บุญศรีธธา (2550) วิจัยความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรในทักษะ 3 ด้าน คือ ด้าน

ความคิดรวบยอด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิควิธี โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน จากประชากรทั้งหมด 328 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาบุคลากรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความต้องการพัฒนาในด้านเทคนิควิธี มากเป็นอันดับต้น รองลงมา คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด ตามลำดับ ส่วนในรายหัวข้อต่าง ๆ พบว่า ด้านความคิดรวบยอด มีความต้องการในด้านการวางแผนจัดระบบงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านการพัฒนาจัดองค์กรสู่ความเป็นเลิศมีศักยภาพสูงในการแข่งขันตามลำดับ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์มีความต้องการพัฒนาด้านแรงจูงใจ และบรรยากาศที่ดี เพื่อความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ด้านการสร้างทีมงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านการจัดการความเครียด การสร้างความสุขจากภาวะความกดดันของการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามลำดับ และด้านเทคนิควิธี มีความต้องการพัฒนาด้านการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในสถานการณ์ฉุกเฉิน ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ธัญพิศุทธิ์ เลิศกิจบรร (2552) วิจัยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 300 คน ใช้สถิติทดสอบ คือ สถิติ One Sample t-test และ Pearson Correlation พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ลำดับรองลงมา คือด้านลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.97 ส่วนในเรื่องของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น อยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพด้านเวลาอยู่ที่ 4.35 รองลงมา เป็นประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน และต่ำสุด คือด้านปริมาณของงาน และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และด้านเวลา มีเพียงปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในงาน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเท่านั้น และพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจลูกค้าประกอบการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25

สมชาย สรรประเสริฐ (2552) วิจัยกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า 1) สภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกอง

บังคับการตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) การวิเคราะห์ความจำเป็นทางกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เหตุผลความจำเป็นประการแรก คือ ตำรวจท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่ โดยมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย 3) กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 ประเด็นกลยุทธ์ ได้แก่ (1) สนับสนุนและเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนา (2) พัฒนาระบบประเมินผลการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (3) พัฒนาระบบสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพไว้ (4) พัฒนาเครือข่าย และส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทั้งใน และต่างประเทศในการแลกเปลี่ยน และช่วยเหลือทางวิชาการในการพัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว (5) สร้างบรรยากาศการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และ (6) พัฒนาข้าราชการตำรวจท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความสามารถที่พึงประสงค์ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

กรณีการ แยมเม่ง (2553) วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตยาฆ่าแมลงแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตยาฆ่าแมลงแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ส่วนการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่เลือก คือ Independent Sample t-test, One-way Analysis of Variance และ Pearson Correlation ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทผลิตยาฆ่าแมลงแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านการงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงบวก โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูงในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการทำงาน สำหรับด้านผลผลิตมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ธนาธิป ชื่นสมทรง (2553) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 272 คน ด้วยสถิติทดสอบ คือ สถิติ t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่

ปฏิบัติ ตามลำดับ ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลามากที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พนักงานออมสินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน

วิชรินทร์ ชะเอม (2553) วิจัยความพึงพอใจในการฝึกอบรมภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท จำนวน 212 คน ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก จากประชากรทั้งสิ้น 450 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ การทดสอบค่าที การเปรียบเทียบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์โดยวิธีเพียร์สัน พบว่า 1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมแบบเป็นกลุ่ม คณะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) ความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 4) ความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมแบบเป็นกลุ่ม คณะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 5) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 6) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมด้วยรูปแบบการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อนวัต กระสังข์ (2557) วิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธ ภายใต้กระแสบริโคโนมีย พบว่า 1) แนวคิด ทฤษฎีที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธเพื่อแก้ปัญหาและสร้างภูมิคุ้มกันภายใต้กระแสบริโคโนมีย พบว่า (1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการกำหนดนโยบาย พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีกำหนดนโยบาย หรือมีแผนการการพัฒนา และโครงการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมระบบการสั่งสอนอบรมให้ได้ผลยิ่งขึ้น (2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการสร้างโอกาส พบว่า เยาวชนไม่ได้รับการประสานความร่วมมือ หรือสร้างโอกาสที่ถูกต้อง แต่ถูกแวดล้อมส่งเสริมให้หลงติดอยู่ในความเอิร์ดอ่อยในเรื่องปัจจัย 4 มีแต่หันไปส่งเสริมความก้าวหน้าทางวัตถุนิยมใหม่ (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการสร้างคุณค่า พบว่า การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ให้เด็กเกิดการเรียนรู้ และส่งผลให้เกิดความงอกงามใน ทุก ๆ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างตรงไปตรงมาถูกต้อง และเหมาะสมทั้งกายวาจาใจ มีความยุติธรรม และละอายต่อบาป ไม่เอาเปรียบ ไม่ทุจริต ไม่หลอกลวง และไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมเชิงจริยธรรม 2) สภาพปัญหาทั่วไป และสภาพปัญหาอุปสรรคของการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธภายใต้กระแสบริโภคนิยม พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของเด็กเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต สื่อกลายเป็นแหล่งเรียนรู้แหล่งใหม่ที่สามารถกระตุ้นการรับรู้และดึงดูดความสนใจจากเด็กและเยาวชนได้อย่างมาก โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดสื่อใหม่ ๆ มากมาย โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลจำนวนมาก เรื่องราวที่เด็กสนใจใคร่รู้เปิดกว้างให้เด็กเข้าไปค้นหาอย่างอิสระ ในขณะที่สื่อดั้งเดิม ทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่ายก็พัฒนารูปแบบการนำเสนอให้น่าสนใจ โดยมีเป้าหมายการนำเสนอในเชิงพาณิชย์มากยิ่งขึ้น 3) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธ เพื่อแก้ปัญหาและสร้างภูมิคุ้มกันภายใต้กระแสบริโภคนิยม พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามแนวพุทธเพื่อแก้ปัญหาบริโภคนิยมของเยาวชนนั้น สถาบันครอบครัว สังคม ต้องปรับเปลี่ยนมาตรฐานการเลี้ยงดู หรือจัดการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาสติปัญญาของเยาวชนให้ถูกต้องเหมาะสม และจัดการศึกษาอบรมขัดเกลา เยาวชนได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงคุณค่าวัฒนธรรมอันดีงาม นอกจากนี้ต้องสร้างโอกาสทางการศึกษาที่ถูกต้องเหมาะสม ถูกต้องเพียงพอ ส่วนการพัฒนาเยาวชนโดยการพัฒนาตัวคนที่เป็นปัจจัยตัวกระทำให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาด้วยการพัฒนาคนเต็มทั้งระบบ โดยมีหลักไตรสิกขา คือ (1) การฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกฝนพัฒนาด้านพฤติกรรม (2) การศึกษา ได้แก่ การฝึกฝนพัฒนาในด้านจิตใจ (3) การพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาปัญญา และหลักธรรมสนับสนุน และสร้างภูมิคุ้มกันกระแสบริโภคนิยมได้แก่ วิธีการแห่งปัญญาแบบอริยสัจ ที่มุ่งตรงต่อปัญหาที่ต้องการจะพิจารณา และเป็นวิธีคิดที่เป็นไปตามเหตุและผล โดยสืบสาวจากผลไปหาเหตุ แล้วทำการแก้ไขที่ต้นเหตุ เพื่อขจัดปัญหาให้หมดไป โดยกระบวนการจะอยู่ในรูปของการพัฒนาใน 3 ด้านร่วมกัน คือ พฤติกรรม จิตใจ และปัญญา มีความสัมพันธ์อิงอาศัยกัน และส่งผลต่อกันเป็นปัจจัยแก่กัน ในกระบวนการการพัฒนาในองค์กร

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

1. ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

มีผู้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ดังนี้

โนลส์ (Knowles, 1975, p. 18) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นกระบวนการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มในการวินิจฉัย ความต้องการเรียนรู้ การวางแผนเป้าหมายและแผนการเรียนอย่างมีระบบการแสวงหาแหล่งทรัพยากร เลือกและนำมาประยุกต์เป็นกลวิธีในการเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียน โดยจะได้รับ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็ตาม

สเคเจอร์ (Skager, 1978, p. 25) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นการพัฒนาการเรียนรู้อบรมการเรียน และความสะดวกในการวางแผนการปฏิบัติ และการ

ประเมินผลของกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในลักษณะที่เป็นเฉพาะบุคคล และในฐานะเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเรียนรู้ที่ร่วมมือกัน

ทาฟ (Tough, 1979, p. 114) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองว่า เป็นความพยายามขั้นสูงในการที่จะเพิ่มความรู้ และความชำนาญใหม่ นอกจากนี้ยังสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และอุปนิสัยของผู้เรียน อาจใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการวางแผนการเรียนรู้

กริฟฟิน (Griffin, 1983, p. 153) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง และสามารถในการวางแผนการปฏิบัติ และการประเมินผลการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้เป็นเฉพาะบุคคลและการพัฒนาการเรียนรู้

บรูคฟิลด์ (Brookfield, 1984, pp. 59-71) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองว่า เป็นการเรียนรู้ที่เป็นตัวของตัวเอง ควบคุมการเรียนรู้ของตนเอง มีอิสระ โดยอาศัยความช่วยเหลือจากแหล่งภายนอกน้อยที่สุด

จาร์วิส (Jarvis, 1990, p. 307) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ว่าเป็นการเรียนรู้ในการศึกษาของผู้ใหญ่ ซึ่งผู้เรียนต้องมีความรับผิดชอบในการเรียนทั้งหมด รวมทั้งวางแผนกำหนดกลยุทธ์ทางการเรียนรู้ และมีแรงจูงใจที่จะให้บรรลุความสำเร็จ

บอริช (Borich, 1992, p. 286) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ว่าเป็นทั้งวิธีเรียน และวิธีสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียน มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น โดยผู้เรียนต้องใช้ทักษะทางการเรียนขั้นสูง ได้แก่ เหตุผล การวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน

ไฮมส์ตรา (Hiemstra, 1994) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed learning) เป็นการเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนรับผิดชอบในการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผลความก้าวหน้าของการเรียนของตนเอง เป็นลักษณะซึ่งผู้เรียนทุกคนมีอยู่ในขณะที่อยู่ในสถานการณ์การเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถถ่ายโอนการเรียนรู้ และทักษะที่เกิดจากการเรียนจากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งได้

ทองจันทร์ หงส์ลดาธรรม์ (http://www.hospital.tu.ac.th/TUH_Journal/doc/article/Phichet.pdf) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนริเริ่มแสวงหาคำประกอบของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยจะอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือไม่ก็ตาม

สมคิด อิศระวัฒน์ (2542, หน้า 81) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเน้นการดำเนินการที่ผู้เรียนช่วยเหลือตนเองในการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มในความอยากรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วทำการวางแผนการศึกษาค้นคว้าต่าง ๆ ด้วยตนเองไปจนจบกระบวนการเรียนรู้

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547, หน้า 12) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล โดยบุคคลนั้นมีความคิดริเริ่มด้วยตนเอง มีความตั้งใจ มีจุดมุ่งหมาย การวางแผนการเรียน เลือกแหล่งข้อมูล เลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และมีการวัดและประเมินตนเอง

อาจสรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Direct Learning) หมายถึงการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยผู้เรียนกำหนดความต้องการการเรียนรู้ เป้าหมาย แผนการเรียนอย่างมีระบบ การแสวงหา และเลือกแหล่งทรัพยากรมาประยุกต์ กลวิธีในการเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียน โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-Direct Learning) เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีกลุ่มมานุษยนิยม ซึ่งมีความเชื่อเรื่องความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองของมนุษย์ ซึ่งมีการกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดี มีความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเอง สามารถหาทางเลือกของตนเอง มีศักยภาพ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างไม่มีขีดจำกัด มีความรับผิดชอบต่อตนเอง และผู้อื่น การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองอาศัยหลักการทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่ (Andragogy) โดยถือว่าผู้เรียนมีความต้องการเป็นตัวของตัวเอง และในขณะเดียวกันก็ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่า เขาเป็นตัวของตัวเองด้วย ผู้สอนไม่จำกัดผู้เรียน แต่ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนรับผิดชอบตัวเอง การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองส่งผลไปยังกระบวนการเรียนที่ต่อเนื่องไปตลอดชีวิต (Life-Long Process)

โนลส์ (Knowles, 1975, pp. 81-101) ได้เสนอแนวคิดในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ว่า การที่บุคคลจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบด้วยกัน 5 กระบวนการคือ

1) กระบวนการวิเคราะห์ และกำหนดความต้องการของตนเอง มีขั้นตอนการดำเนินการ 3 ขั้นตอนดังนี้

1.1) การกำหนดรูปแบบ หรือแบบแผนของพฤติกรรมที่ปรารถนา หรือความสามารถที่ผู้เรียนต้องการ (Developing Competency Models) โดยรูปแบบความต้องการที่วิเคราะห์ได้นั้น อาจอยู่ในลักษณะของความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ ทักษะ ความสนใจ หรือค่านิยม ในขั้นนี้ผู้เรียนอาจอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ ส่วนมาประกอบการวิเคราะห์ เช่น

1.1.1) จากข้อมูลความรู้ทางวิชาการ งานวิจัย

1.1.2) ข้อสรุปจากการลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

1.1.3) ลักษณะอาชีพที่ต้องการ

1.1.4) ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นตัวของตัวเองในการวิเคราะห์

1.2) การประเมินระดับพฤติกรรม หรือสมรรถภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของผู้เรียน (Assessing the Present Level of Performance) การประเมินในขั้นนี้เพื่อเป็นการทราบข้อมูลระดับพฤติกรรม หรือความสามารถของตนเอง ได้แก่

1.2.1) การประเมินด้านความรู้ เพื่อทราบว่าตัวผู้เรียนเองได้เรียนรู้อะไรบ้าง เช่น ความรู้ทางวิชาการ ทางเทคนิค หรือความรู้ในสาขาอาชีพที่สนใจ

1.2.2) การประเมินด้านความเข้าใจ เป็นการประเมินระดับความเข้าใจในด้านการหาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล การประยุกต์ความรู้รวมถึงการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาของตนเอง

1.2.3) การประเมินด้านทักษะต่าง ๆ เพื่อทราบระดับทักษะของตนเอง เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน รวมถึงทักษะการปฏิบัติกิจกรรมอื่น ๆ โดยครู และเพื่อน ๆ เป็นผู้ร่วมประเมิน

1.2.4) การประเมินด้านเจตคติ ความสนใจ และค่านิยม การประเมินคุณลักษณะเช่นนี้ อาจใช้วิธีการสะท้อนตัวเองตามความรู้สึก เจตคติ การแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้ที่ร่วมประเมินมีทั้งผู้เรียนเอง ครู เพื่อน ๆ ตลอดจนผู้ปกครอง

1.3) การประเมินความแตกต่างระหว่างรูปแบบ หรือแบบแผนที่ต้องการกับระดับพฤติกรรม หรือความสามารถในปัจจุบัน (Assessment of Learning Needs) เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของตนเอง โดยการวินิจฉัยจากรูปแบบที่กำหนดไว้กับสถานภาพตนเองในปัจจุบัน จะทำให้ผู้เรียนทราบถึงความต้องการของทิศทางการเรียนรู้ การวิเคราะห์ความต้องการในลักษณะนี้ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนได้มากกว่าการเรียนอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายนอก

2) กระบวนการกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน

2.1) แนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายมี 3 ลักษณะดังนี้คือ

2.1.1) การกำหนดจุดมุ่งหมายในลักษณะของกิจกรรมที่สามารถกระทำได้

2.1.2) การกำหนดจุดมุ่งหมายในลักษณะของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดรวบยอด หรือส่วนประกอบของเนื้อหากิจกรรม

2.1.3) การกำหนดจุดมุ่งหมายในลักษณะของพฤติกรรมทั่วไป ที่สามารถนำไปประยุกต์เป็นพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงได้

2.2) รูปแบบของจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ แบ่งเป็น 5 ด้าน ซึ่งในการกำหนดจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้นี้ ผู้เรียน ผู้สอน และเพื่อน ๆ สามารถร่วมกันกำหนดได้ คือ

2.2.1) การกำหนดจุดมุ่งหมายในด้านองค์ความรู้ ได้แก่ ความรู้ ความจริง แนวคิด ความคิดรวบยอด

2.2.2) การกำหนดจุดมุ่งหมายในด้านของการสะท้อนความคิด เช่น ประมวล
ข้อมูล การประยุกต์ใช้ความจริง และหลักการ การใช้เหตุผล

2.2.3) การกำหนดจุดมุ่งหมายในด้านค่านิยม และเจตคติ

2.2.4) การกำหนดจุดมุ่งหมายในด้านความรู้สึก

2.2.5) การกำหนดจุดมุ่งหมายในด้านทักษะต่าง ๆ

2.3) แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการกำหนดจุดมุ่งหมายให้มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่
คาดหวัง มี 5 ประการ ดังนี้

2.3.1) ผู้เรียนควรศึกษาจุดมุ่งหมายของหลักสูตร แล้วกำหนดเป็นจุดมุ่งหมาย
ของการเรียน

2.3.2) ผู้เรียนควรกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ให้ครอบคลุม ชัดเจน

2.3.3) ผู้เรียนควรกำหนดจุดมุ่งหมายเน้นพฤติกรรมที่คาดหวัง

2.3.4) การกำหนดจุดมุ่งหมายของผู้เรียนในแต่ละระดับ อาจจะแตกต่างกัน

2.3.5) ผู้เรียนควรกำหนดจุดมุ่งหมายให้มีลักษณะที่จะวัดได้

3) กระบวนการวางแผนการเรียน ผู้เรียนสามารถวางแผนการเรียนรู้อของตนเองได้
โดยอาศัยรูปแบบของสัญญาการเรียน (Learning Contract) และกระบวนการตอบคำถาม ซึ่ง
ประกอบด้วยคำถามหลัก 6 ประการ ดังนี้

3.1) สิ่งที่คุณเรียนต้องการนั้นคืออะไร

3.2) สิ่งที่คุณเรียนต้องการนั้นมีลักษณะอย่างไร และจะหาคำตอบโดยวิธีใด

3.3) มีแหล่งใดที่จะให้ข้อมูลที่ต้องการ

3.4) อะไรเป็นเครื่องบ่งชี้ว่า ผู้เรียนจะต้องหาข้อมูลจากแหล่งนั้น

3.5) ผู้เรียนจะมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการ

3.6) ผู้เรียนจะมีวิธีตรวจสอบอย่างไรว่า ตนเองได้บรรลุตามสิ่งที่ต้องการแล้ว

4) กระบวนการแสวงหาแหล่งวิทยากร กระบวนการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
ผู้เรียนจะกำหนดแหล่งการเรียนเอง และรู้ว่า

5) กระบวนการประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง

โดยการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเริ่มต้นจากการรับรู้ความต้องการของตนเองของผู้เรียน
อาจจะเป็นด้านความรู้ หรือทักษะ เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น ต้องการมีความเชื่อมั่น มีความ
ภาคภูมิใจในตนเอง ต้องการมีอาชีพที่ดี หรือการมีศักยภาพในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง
ความอยากรู้ อยากรู้เห็น และถ้าผู้สอนรู้ความต้องการของผู้เรียนก็จะเป็นประโยชน์ในการช่วยผู้เรียน
วางแผนการเรียน

ทองจันทร์ หงส์ลดาธรรม์ ได้เสนอแนวคิดของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ว่าต้องมีองค์ประกอบ คือ (<http://phosu2506.blogspot.com/2014/12/self-directed-learning-self-directed.html>)

- 1) การหาความจำเป็นของการเรียนรู้ของตน (Learning Needs)
- 2) การตั้งเป้าหมายของการเรียนรู้ (Learning Goals)
- 3) การแสวงหาแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นวัสดุ และเป็นบุคคล (Learning Strategies)
- 4) การเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตน (Learning Strategies)
- 5) การประเมินผลการเรียนรู้ของคน (Learning Evaluation)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า แนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง ว่าเป็นแนวคิดของการเรียนรู้ที่อยู่คู่กับผู้เรียนจนกลายเป็นวิถีแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญ โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ซึ่งผู้เรียนสามารถชี้นำตนเองไปสู่การเรียนรู้ที่ต้องการได้โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสนับสนุน และช่วยเหลือเท่านั้น การเรียนรู้จะเน้นที่ความเป็นอิสระส่วนบุคคล และความรับผิดชอบตนเองในการเรียนรู้

3. รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

สเคเจอร์ (Skager, 1978) ได้กล่าวว่ามามีวิธีการเรียนรู้ 4 รูปแบบที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง คือ

- 1) การเรียนรู้จากประสบการณ์
- 2) การเรียนรู้โดยการค้นพบ
- 3) การเรียนรู้แบบเปิด
- 4) การสร้างความเป็นตัวของตัวเองอย่างเป็นระบบ ตามลำดับ

กริฟฟิน (Griffin) ได้เสนอรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเองไว้ดังนี้ (<https://www.tci-thaijo.org/index.php/JRTAN/article/download/35127/29186/>)

- 1) รูปแบบการเรียนรู้แบบใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)
- 2) รูปแบบการใช้โครงการการเรียนรู้ (Learning Project)
- 3) รูปแบบการใช้บทเรียนสำเร็จรูป (Individualized Program Instruction)
- 4) รูปแบบที่ไม่ใช่การจัดการเรียนการสอนทั่วไป (Non Traditional Institutional)
- 5) รูปแบบการเรียนรู้ประสบการณ์ในชีวิต (Experiential Learning)

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง (<http://www.ops.moe.go.th/ops2017>)

1) การทำสมุดบันทึกส่วนตัวเพื่อใช้บันทึกข้อมูลความคิดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เราได้เรียนรู้ หรือเกิดขึ้นในสมองของเราสมุดนี้จะช่วยเก็บสะสมความคิดที่ละน้อยเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมให้กว้างไกลออกไป

2) การกำหนดโครงการเรียนรู้รายบุคคลที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าว่าจะเรียนรู้
อย่างไรโดยพิจารณาว่าความรู้ที่เราจะแสวงหานั้นช่วยให้เราถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือไม่ทำให้เกิด
ความพึงพอใจ ความสนุกสนานที่จะเรียนหรือไม่ ประหยัดเงิน และเวลามากน้อยเพียงใด

3) การทำสัญญาการเรียน เป็นข้อตกลงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยอยู่บนพื้นฐาน
ความต้องการของผู้เรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและหลักการของสถาบันการศึกษาโดยกำหนด
กิจกรรมการเรียนที่เหมาะสม

4) การสร้างห้องสมุดของตนเองหมายถึงการรวบรวมรายชื่อ ข้อมูล แหล่งความรู้ต่าง
ๆ ที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ตรงกับความสนใจเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

5) การหาแหล่งความรู้ในชุมชน เช่น ผู้รู้ ผู้ชำนาญในอาชีพต่าง ๆ ห้องสมุด สมาคม
สถานที่ราชการ ฯลฯ ซึ่งแหล่งความรู้เหล่านี้จะเป็นแหล่งสำคัญในการค้นคว้า

6) การหาเพื่อนร่วมเรียน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน

7) การเรียนรู้จากการฝึกและปฏิบัติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ และประสบการณ์ที่เป็น
ประโยชน์

จากที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่ารูปแบบการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง จะให้
ความสำคัญกับโครงการการเรียนที่ใช้สัญญาการเรียน (Learning Contract) เป็นหลัก โดยบทบาท
ของครูจะเป็นเพียงการเป็นผู้อำนวยความสะดวก และมีสภาพการเรียนรู้แบบเปิด ซึ่งจัดทุกสิ่งทุก
อย่างเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เน้นสภาพการเรียนรู้แบบรายบุคคล

4. ลักษณะของผู้ที่มีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง

นักวิชาการการศึกษาหลายท่านได้อธิบายคุณลักษณะของผู้เรียนแบบนำตนเองไว้ดังนี้
สเคเจอร์ (Skager, 1978) กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้เรียนด้วยการนำตนเองได้ดี ว่าควร
มีลักษณะ 7 ประการดังนี้

- 1) เป็นผู้ยอมรับตนเอง (Self-acceptance) โดยมีเจตคติในเชิงบวกต่อตนเอง
- 2) การเป็นผู้มีการวางแผนการเรียน ประกอบด้วย
 - 2.1) การรับรู้ความต้องการในการเรียนของตนเอง
 - 2.2) การวางจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น
 - 2.3) การวางแผนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุจุดประสงค์การเรียน
- 3) มีแรงจูงใจในการเรียนอยู่ในตนเอง (Intrinsic Motivation) สามารถเรียนรู้ได้โดย
ปราศจากสิ่งควบคุม หรือบังคับจากภายนอก เช่นรางวัล ถูกตำหนิ ถูกลงโทษ
- 4) สามารถที่จะประเมินผลตนเอง (Internalized Evaluation) ได้ว่า จะเรียนได้ดี
แค่ไหน โดยอาจขอให้ผู้อื่นประเมินการเรียนรู้ของตนเองก็ได้ โดยการประเมินจะต้องสอดคล้องกับสิ่ง
ต่าง ๆ ที่ปรากฏเป็นจริงอยู่ในขณะนั้น

5) มีลักษณะเปิดกว้างรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ได้แก่ มีความสนใจใคร่รู้ ความอดทนต่อความคลุมเครือ การชอบสิ่งที่ย่างยากลำบาก และการเรียนอย่างสนุก สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำกิจกรรม ซึ่งก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ

6) มีลักษณะของการยืดหยุ่น (Flexibility) ในการเรียนรู้ เต็มใจจะเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย หรือวิธีการเรียน และใช้ระบบการเข้าถึงปัญหา โดยใช้ทักษะการสำรวจ การลองผิดลองถูก โดยไม่ล้มเลิกความตั้งใจที่จะเรียนรู้

7) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) ดูแลตนเองได้ เลือกที่จะผูกพันกับรูปแบบการเรียนรู้แบบใดแบบหนึ่ง มีการกำหนดปัญหาที่มาตรฐานของระยะเวลา และสถานที่ที่กำหนดให้ ว่า ลักษณะการเรียนแบบใดที่มีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับได้

โนลส์ (Knowles, 1975) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้มีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ 9 ประการ คือ

1) มีความเข้าใจระหว่างการเรียนรู้โดยครูเป็นผู้ชี้แนะ และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง
2) มีแนวคิดที่ว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่ขึ้นกับผู้อื่น และเป็นผู้ที่สามารถควบคุม และนำตนเองได้

3) มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อน เพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้น เป็นผู้สะท้อนให้ทราบถึงความต้องการในการเรียนรู้ การวางแผนการเรียนของตนเอง รวมทั้งการช่วยเหลือผู้อื่น ตลอดจนการได้รับความช่วยเหลือกลับจากบุคคลเหล่านั้น

4) มีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้อย่างแท้จริง โดยการร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

5) มีความสามารถในการกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้จากความต้องการในการเรียนรู้ของตนเองโดยเป็นจุดมุ่งหมายที่สามารถประเมินผลสำเร็จได้

6) มีความสามารถเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้สอน เพื่อขอความช่วยเหลือ/ปรึกษา

7) มีความสามารถในการแสวงหาบุคคล รวมทั้งแหล่งวิทยาการที่เหมาะสม ที่สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

8) มีความสามารถในการเลือกแผนการเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากแหล่งวิทยาการต่าง ๆ รวมถึงมีความคิดริเริ่ม และมีทักษะการวางแผนอย่างดี

9) มีความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลไปใช้ได้เหมาะสม

กุกลิเอลมีโน (Guglielmino, 1977) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง หรือ SDLR (Self-Directed Learning Readiness) ที่ได้จากการใช้เทคนิคเดลฟาย ไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1) การเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ความสนใจในการเรียน ความพอใจในความริเริ่มของตน ความรักการเรียน และความคาดหวังว่าจะเรียนอย่างต่อเนื่อง ความสนใจหาแหล่งความรู้ การมีความอดทนต่อข้อสงสัย การมีความสามารถในการยอมรับคำวิจารณ์ และการมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้

2) การมีมีโนทัศน์ของตนเองในการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความมั่นใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ความสามารถในการจัดแบ่งเวลาให้การเรียน การมีวินัย การมีความรู้เกี่ยวกับความต้องการในการเรียนรู้ และแหล่งทรัพยากรทางความรู้ และการมีทัศนคติต่อตนเองว่าเป็นผู้กระตือรือร้นในการเรียนรู้

3) การมีความคิดริเริ่ม และมีอิสระในการเรียนรู้ ได้แก่ การแสวงหาคำตอบจากคำถามต่าง ๆ ชอบแสวงหาความรู้ ชอบมีส่วนร่วมในการกำหนดประสบการณ์การเรียนรู้ มีความมั่นใจในความสามารถที่จะทำงานด้วยตนเองได้ดี รักการเรียนรู้อุพอใจในทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจรู้แหล่งทรัพยากรทางความรู้ มีความสามารถในการพัฒนาแผนการทำงานของตนเอง และมีความริเริ่มในการเริ่มโครงการใหม่ ๆ

4) การยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเอง ได้แก่ การยอมรับจากผลการเรียนว่าตนเองมีสติปัญญาปานกลาง หรือเหนือกว่าปานกลาง ความเต็มใจเรียนในสิ่งที่ยากหากเป็นเรื่องที่สนใจ และมีความเชื่อมั่นในวิธีการเรียนและสืบสวนสอบสวนทางการศึกษา

5) ความรักในการเรียน ได้แก่ การชื่นชมบุคคลที่ค้นคว้าอยู่เสมอ การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน และสนุกกับการสืบสอบค้นคว้า

6) ความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ การมีความกล้าเสี่ยง กล้าลอง มีความสามารถคิดปัญหา และความสามารถคิดวิธีการเรียนในเรื่องหนึ่ง ๆ ได้หลายวิธี

7) การมองอนาคตในแง่ดี ได้แก่ การมองตนเองว่าเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต คิดถึงอนาคต เห็นปัญหาว่าเป็นสิ่งท้าทาย และไม่ใช้เครื่องหมายจะให้หยุดทำ

8) ความสามารถในการใช้ทักษะทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และทักษะแก้ปัญหา ได้แก่ เช่น ทักษะการเรียนรู้ในการแก้ปัญหา โดยคิดว่าการแก้ปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย

ละเอียด แจ่มจันทร์ (2540) ได้สรุปลักษณะเฉพาะของผู้เรียนที่มีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองไว้ 8 ประการดังนี้

- 1) ผู้เรียนรู้ว่าจะเรียนอะไร จากใคร และจากที่ไหน
- 2) สามารถแสวงหาแหล่งความรู้ หรือเข้าถึงข้อมูลที่ตนเองต้องการได้
- 3) วิจัย และคิดสรุได้ว่า สารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมีค่าต่อการเรียนรู้
- 4) อดทน มีทักษะในการเข้าถึงเรื่องยาก ๆ
- 5) สามารถถ่ายทอดความรู้ สื่อความได้ดี และมีแนวคิดในการแก้ปัญหา

6) ใช้คำถามเป็น

7) นำความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหา

8) ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานกลุ่มได้

รุ่ง แก้วแดง (2540) สรุปถึงคุณลักษณะผู้เรียนที่สามารถเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ตามที่ Philip C. Candy ไว้ดังนี้

1) มีความคิดริเริ่มในการวินิจฉัย หรือประเมินความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง อาจจะได้ความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้

2) เลือกแหล่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยในการเรียนรู้ และถ้าจำเป็นก็อาจหามาตรการอื่นในการเรียนที่ไม่ต้องเรียนรู้อีกก็ได้

3) รู้วิธีพัฒนาเกณฑ์ประเมินการเรียนรู้ของตนเอง โดยการหาคำตอบ/เหตุผล

4) รู้จักถามเหตุผลของการมีกฎระเบียบ กระบวนการ หลักการ และข้อสมมุติฐานที่ยอมรับได้โดยปริยาย

5) ปฏิเสธที่จะเห็นด้วย หรือปฏิบัติตามในสิ่งที่ผู้อื่น (ครู หรือผู้ฝึก) ต้องการ ถ้าเห็นว่าเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้

6) ตระหนักในทางเลือก ทั้งโดยยุทธศาสตร์การศึกษา และการแปลความหมาย และเลือกทางเลือกที่สอดคล้องกับแนวความคิด และวัตถุประสงค์ของตนเองอย่างมีเหตุผล

7) ทบทวนกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในฐานะเป็นพัฒนาการทางความรู้ และสังคม และสามารถปรับยุทธศาสตร์ของตนเองเพื่อเสริมศักยภาพในการเรียนรู้

8) มองเป้าหมาย/นโยบาย/แผนอย่างอิสระ โดยปราศจากแรงกดดันจากผู้อื่น

9) พัฒนาความเข้าใจในความเป็นไปต่าง ๆ จนสามารถอธิบายกับผู้อื่นได้

10) สร้างแนวคิดได้ชัดเจนอย่างอิสระ พร้อมจะเปลี่ยนแนวคิดเมื่อมีเหตุผล

11) สามารถแสวงหาความรู้ได้เองด้วยความกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอโดยไม่พึ่งการเสริมแรง หรือรางวัลจากผู้อื่น

12) ระบุค่านิยมส่วนตัว และความสนใจของตัวเองได้

13) เต็มใจ และสามารถยอมรับแนวความคิดอื่นที่ถูกต้อง และเผชิญกับการต่อต้านอุปสรรครวม ทั้งการวิจารณ์เป้าหมายของตนเองโดยปราศจากโทสะ

14) สามารถประเมินข้อบกพร่อง และข้อจำกัดของตนเองในฐานะผู้เรียนได้

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้เรียนที่จะนำไปสู่การแสดงบทบาทที่เหมาะสม ในการเรียนการสอนด้วยการนำตนเอง ต้องเริ่มต้นจากการรู้จัก และยอมรับตนเองให้ได้เสียก่อน เพื่อที่จะวินิจฉัยได้ว่าตนเอง ต้องการเรียนรู้ในสิ่งใด อันอาจจะนำไปสู่การเรียนรู้

กระบวนการดำเนินงานในการจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้คุณลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน คือ การที่ผู้เรียนมีความพร้อมในการเรียนด้วยตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองมีการวิจัย เช่น กุลิเอลมิโน (Guglielmino, 1977) วิจัยการพัฒนาเครื่องมือวัดความพร้อมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองโดยศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จากบุคคลที่ได้รับการตระหนักว่า มีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองอย่างเด่นชัดจำนวน 14 คน การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เริ่มต้นด้วยให้กลุ่มตัวอย่างระบอบองค์ประกอบสำคัญที่มีต่อการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง รวมถึงความสามารถเจตคติและบุคลิกภาพส่วนตัวที่สำคัญ แล้วมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับสร้างแบบวัดคุณลักษณะความพร้อมของการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Directed Learning Readiness Scale : SDLRS) แบบสอบถามมี 41 ข้อ เป็นกิจกรรม และลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง มีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคอร์ท ได้นำเครื่องมือนี้ไปให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 307 คน ในรัฐจอร์เจีย แคนาดา และรัฐเวอร์จิเนีย เป็นผู้ตอบแล้วนำคำตอบที่ได้มาทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ และวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อใช้คัดเลือกข้อคำถามสำหรับทำเป็นข้อสอบวัด เพื่อใช้ในวงกว้างต่อไป แบบสอบวัดนี้มีความเชื่อมั่น .78 ในระยะต่อมาได้มีการปรับปรุงเครื่องมือโดยเพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อเป็น 58 ข้อ ผลการวิจัยพบว่าบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ต้องมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้คือ 1) การเปิดใจรับโอกาสที่จะเรียนรู้ (Openness to Learning Opportunities) 2) เชื่อมั่นว่าตนเองเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ (Self Concept as an Effective Learner) 3) มีความคิดริเริ่ม และมีอิสระในการเรียน (Initiative and Independence in Learning) 4) มีความรับผิดชอบต่อการเรียนของตนเอง (Informed Acceptance of Responsibility for One's Own Learning) 5) มีความรักที่จะเรียน (Love of Learning) 6) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 7) มองอนาคตในแง่ดี (Positive Orientation to the Future) และ 8) มีทักษะที่จำเป็นในการเรียนและการแก้ปัญหา (Ability to Use Basic Study Skills and Problem Solving Skills)

เรโนลด์ (Raynolds, M.M., 1986) วิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองกับเหตุผลหรือแรงจูงใจในการเข้าศึกษาของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่เรียนนอกเวลาในมหาวิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 95 คน อายุเฉลี่ย 35.75 ปี โดยใช้ SDLRS และ EPS (Educational Predicative Scale) พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างแรงจูงใจด้านพุทธิปัญญา กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง โดยประสบการณ์และสิ่งท้าทายต่าง ๆ ในชีวิตเป็นอิทธิพลที่มีความสำคัญ และระบุว่าความสนใจทางพุทธิปัญญาเป็นเหตุผลสำคัญในการเข้าร่วมโปรแกรม

เมอเรีย (Murray, 1987) วิจัยผลการฝึกความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี โดยเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำ

ตนเองของนักศึกษา ที่ได้รับการฝึกกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกทักษะความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มทดลองประกอบด้วยนักศึกษาพยาบาลระดับปริญญาตรี 18 คน จากวิทยาลัยทางด้านศิลปะซึ่งไม่ได้รับการฝึกด้านทักษะ ส่วนกลุ่มควบคุมกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย นักศึกษาพยาบาล 9 คน จากมหาวิทยาลัยเดียวกับกลุ่มทดลอง แต่ไม่ได้รับการฝึกทักษะ ผลการทดลองพบว่า คะแนนความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มที่ฝึกทักษะกับกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกทักษะ มีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสงี่ยมจิตร เรื่องมณีชัชวาล (2543) วิจัยเกี่ยวกับลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญ วิธีเรียนทางไกลระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า องค์ประกอบลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ การเปิดใจรับโอกาสที่จะเรียน การมองอนาคตในแง่ดี มีความรับผิดชอบต่อการเรียนของตนเอง มีความรักจะเรียน มีทักษะที่จำเป็นในการเรียนและแก้ปัญหา ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองข้อที่มีคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรกคือ ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเรียน ตระหนักว่าการเรียนไม่มีใครมารับผิดชอบได้นอกจากตนเอง การเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิต ต้องการที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ในการเรียนไม่มีใครช่วยเราได้ดีกว่าตัวเรา การเรียนรู้วิธีเรียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เรียนมากยิ่งพบสิ่งที่น่าสนใจมาก ต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เชื่อว่าการเรียนเป็นคุณสมบัติของผู้นำ

พัชรี มะแสงสม (2544) วิจัยเรื่องปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ตัวแปรอิสระที่ศึกษา ได้แก่ เพศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เจตคติต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน และการอบรมเลี้ยงดู กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2543 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 489 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการเรียนรู้ แบบสอบถามวัดความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน แบบสอบถามการอบรมเลี้ยงดู และแบบสอบถามวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สร้างขึ้นตามแนวแบบวัด Self-Directed Learning Readiness Scale (SDLRS) ของ Guglielmino พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เจตคติ การเรียนรู้ด้วยตนเอง ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน เพศ ส่วนการได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยส่งผลต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัชนิพร ยันตะบุศย์ (2546) วิจัยเรื่องการสร้างแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักเรียนโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์

จำนวน 1,800 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น และใช้เครื่องมือในการศึกษาที่มีลักษณะเป็นแบบทดสอบ มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ชนิดที่สร้างขึ้นวัดคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 9 ด้านได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง การวางแผนการเรียน วิธีการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้ของตนเอง ทักษะในการเรียนรู้ และการแก้ปัญหา ความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และการเปิดใจรับโอกาสต่อการเรียนรู้ จำนวน 108 ข้อ พบว่า ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบทดสอบอยู่ระหว่าง 0.249 – 0.649 ความเที่ยง และความตรงของแบบทดสอบอยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน เท่ากับ 0.8853, 0.6806 และ 0.8327 ตามลำดับ เกณฑ์ปกติของแบบทดสอบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นเกณฑ์คะแนนที่ปกติอยู่ระหว่าง T15 ถึง T85

กนกวรรณ ศรีลาเลิศ (2549) วิจัยโดยใช้แนวคิดของกุกลีเอลมีโนมาศึกษา และสร้างแบบวัดระดับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จากผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง จำนวน 14 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล ตามเทคนิคเดลฟาย ทำการสำรวจ 3 ครั้ง และนำผลการสำรวจทั้ง 3 ครั้ง เป็นข้อมูลในการสร้างแบบวัดความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed Learning Readiness) หรือ SDLR แบบวัดนี้เป็นลักษณะการประเมินตนเอง โดยมีตัวเล็กลักษณะมาตราประมาณค่า (Likert - type item) มีจำนวน 41 ข้อ ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน นำผลการทดลองมาวิเคราะห์รายข้อ และประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบวัดได้ค่าความเชื่อมั่น .87 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ 8 องค์ประกอบ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 การเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ (Openness to Learning Opportunities) ได้แก่ ความสนใจในการเรียน ความพอใจ ความคิดริเริ่มของตน ความรักการเรียน ความคาดหวังว่าจะเรียนอย่างต่อเนื่อง ความสนใจหาแหล่งความรู้ ความอดทนต่อข้อสงสัย ความสามารถในการยอมรับคำวิจารณ์ และความรับผิดชอบในการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 2 มีทัศนคติต่อตนเองในการเป็นผู้เรียนที่ประสิทธิภาพ (Self-Concept as an Effective Learner) ได้แก่ ความมั่นใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ความสามารถในการจัดแบ่งเวลาให้การเรียน การมีวินัย มีความรู้เกี่ยวกับความต้องการเรียนรู้ และแหล่งทรัพยากรทางความรู้ และมีทัศนคติต่อตนเองว่าเป็นผู้กระตือรือร้นในการเรียน องค์ประกอบที่ 3 มีความคิดริเริ่ม และมีความเป็นอิสระในการเรียนรู้ (Initiative and Independence in Learning) ได้แก่ การคิดริเริ่ม และมีความมั่นใจในความสามารถที่จะทำงานด้วยตนเองได้ดี รักการเรียน มีทักษะในการเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากร มีความสามารถในการพัฒนาแผนการทำงานของตนเอง องค์ประกอบที่ 4 มีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง (Informed Acceptance of Responsibility for One's Own Learning) หมายถึงเห็นว่าตนมีหน้าที่ มีความสามารถ และเต็มใจเรียนในสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ในขอบเขตที่ตนสนใจ มีความเชื่อมั่นในวิธีการ ซึ่งชอบต่อบทบาทในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ สามารถในการตัดสินใจ องค์ประกอบที่ 5 มีความรักในการเรียน (love of

Learning) ได้แก่ การชื่นชม รักที่จะค้นคว้าเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะเรียน สนุกกับการสืบสวนค้นคว้า องค์ประกอบที่ 6 มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ได้แก่ การมีความกล้าเสี่ยง กล้าลอง ในการนำความคิดแปลก ๆ ที่นำมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ๆ ใช้จินตนาการเพื่อเปิดความคิดที่ถูกบังคับเพราะความเคยชิน องค์ประกอบที่ 7 มองอนาคตแง่ดี (Positive Orientation to the Future) ได้แก่ การมองตนเองว่าเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต เหตุการณ์ปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายให้แก้ไข และองค์ประกอบที่ 8 มีความสามารถการใช้ทักษะทางการศึกษาระดับพื้นฐาน และทักษะการแก้ปัญหา (Ability to Use Basic Study Skills and Problem-Solving Skills) ได้แก่ ทักษะพื้นฐานในการเรียนรู้เพื่อการแก้ปัญหา ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน

สมชาย เรืองมณีชัชวาล (2550) วิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องแนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) ศึกษาผลการเรียนรู้เรื่องแนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี 3) ศึกษาผลการเรียนรู้เรื่องแนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีของกลุ่มที่มีคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองสูง และต่ำ และ 4) ศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองระหว่างก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานระบบคุณภาพด้านอาหารของบริษัทไดโอดมอน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 48 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่อง การผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีมีประสิทธิภาพ 88.39/ 83.18 2) ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง กลุ่มที่มีคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเอง สูงกว่ากลุ่มที่มีคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) คุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้รับการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงกว่าก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้

1. ความหมายของกระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ มีผู้ให้คำนิยามหลายท่าน เช่น (http://www.psdd.doae.go.th/05_KM/02-KM-2.pdf)

วิจารณ์ พานิช ให้ความหมายว่า หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกัน โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้าง และใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายพัฒนางาน และคน โดยใช้ความรู้ และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ

บุญดี บุญยกิจ กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน และใช้ความรู้ เป็นต้น

ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) ให้ความหมายว่า หมายถึงการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

European Foundation for Quality Management (EFQM) ให้ความหมายว่า หมายถึงวิธีการจัดการความรู้ เป็นกลยุทธ์ และกระบวนการในการจำแนก จัดทำ และนำความรู้มาใช้ประโยชน์ เพื่อช่วยให้องค์กร ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การจัดการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้คนที่ต้องการใช้ความรู้ได้รับความรู้ที่ต้องการ ใน เวลาที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน

การจัดการความรู้ (Knowledge management -- KM) คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิด ความรู้ และปัญญาในที่สุด (<https://th.wikipedia.org/wiki/>)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด (<https://do.eg.mahidol.ac.th/km61/index.php/kmwhat>)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (<http://203.131.210.88/km01/index.php/2014-07-05-11-21-31/km>)

การจัดการความรู้ (Knowledge management : KM) คือการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล --> สารสนเทศ -> ความรู้ --> ความชำนาญ (<http://web.cpd.go.th/songkhla/index.php/genaral/km-all>)

เฮนริ และ เฮดจ์เพท (Henrie and Hedgepeth) ให้ความหมายว่า การจัดการความรู้ เป็นระบบการจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กรทั้งที่เป็นความรู้โดยนัย และความรู้ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ระบบการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกความรู้ การตรวจสอบความรู้ การจัดเก็บความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว การเตรียมการกรองความรู้ การเตรียม การเข้าถึงความรู้ให้กับผู้ใช้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ ทำให้ความรู้ถูกใช้ ถูกปรับเปลี่ยนและถูกยกระดับขึ้น (<http://www.handson.rmutt.ac.th/การจัดการความรู้-km>)

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม การสงวนรักษา และการถ่ายทอดสารสนเทศไปสู่ความรู้ ที่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การนำสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ไปสร้างคุณค่า (Value Creation) หรือเพิ่มผลิตผล (Productivity) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายหรือตอบสนองการดำเนินการขององค์กร (<https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/knowledge-management/3278-knowledge-management>)

การจัดการความรู้ (Knowledge Managemen -- KM) เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่ หรือเรียนรู้ใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การค้นหา สร้างใหม่ รวบรวมจัดเก็บให้เป็นระบบ มีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยน วิเคราะห์ สังเคราะห์ยกระดับความรู้ใหม่ และประยุกต์ใช้ความรู้ (<http://www.msdbangkok.go.th/KM/KM.pdf>)

การจัดการความรู้เป็นกระบวนการรวบรวม จัดระบบ จัดหมวดหมู่ และเผยแพร่สารสนเทศทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้ผู้ที่ต้องการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ (http://www.geoities.com/madhukar_shukla/km.pdf)

การจัดการความรู้เป็นการนำความรู้ให้กับผู้ที่ต้องการในเวลาเหมาะสม (USAID, http://knowledge.usaid.gov/JoeRabenstine_Seminar1.pdf)

กล่าวโดยสรุปการจัดการความรู้ หมายถึงกระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้ หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้ ดดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขัน การถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจาย และไหลเวียนทั่วองค์กรอย่างสมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิต และองค์การ

2. มิติของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างความมีชีวิตชีวาและความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมินต้นทุนทางปัญญา (intellectual capital) และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ เป็นดัชนีบอกว่า องค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่ ดังนั้นกิจกรรมต่อไปนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ (<http://202.44.72.18/home/images/pdf/whatkm>)

- 1) การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อย และแนวทางแก้ปัญหา
- 2) กำหนดผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นคนภายในองค์กร ทำตารางรายชื่อและวิธีติดต่อ
- 3) ดึงเอาความรู้ออกมาจากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้และกระจายความรู้ให้แก่ผู้อื่น
- 4) จัดทำโครงสร้างความรู้เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบ เข้าถึงง่าย และนำไปใช้ได้ง่าย
- 5) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น โดยอาจเป็นการประชุมตามปกติ หรือผ่านการสื่อสารทางไกลรูปแบบต่าง ๆ
- 6) จัดกระบวนการกลุ่มให้คนจากต่างพื้นที่ได้ทำงานแก้ปัญหาร่วมกัน และผลัดกันทำหน้าที่ผู้จัดการความรู้
- 7) ค้นหา และส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษในความรู้และทักษะที่เป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์กร และหาทางให้ได้อยู่ในองค์กรไปนาน ๆ
- 8) ออกแบบการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประเมินและพัฒนาความรู้ของแต่ละคนในองค์กร
- 9) ส่งเสริม ให้รางวัล หรือยกย่อง ปฏิบัติการที่นำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลและดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้มีการปิดบังข้อมูล
- 10) สร้างเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้
- 11) วัดต้นทุนทางปัญญา เพื่อหาทางจัดการความรู้ให้ดีขึ้น
- 12) ทำความเข้าใจแนวโน้มของลูกค้า โดยศึกษาข้อมูลจากจุดให้บริการเกี่ยวกับความต้องการความพึงพอใจ และรสนิยมของลูกค้า

วัฏจักรด้านการจัดการความรู้มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ (<http://www.vcharkarn.com/vblog/35774/2>)

- ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความรู้ ซึ่งกำหนดได้จากการกระทำของบุคคล
- ขั้นตอนที่ 2 การจับความรู้ โดยการคัดเลือกความรู้ที่มีมูลค่าและสมเหตุสมผล
- ขั้นตอนที่ 3 การปรับความรู้ โดยมีการจัดบริบทความรู้ใหม่ที่น่าไปปฏิบัติได้
- ขั้นตอนที่ 4 การเก็บความรู้ โดยทำการจัดเก็บความรู้ที่มีประโยชน์ไว้ภายในฐานความรู้ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเมื่อที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5 การจัดการความรู้ โดยทำการปรับความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งมักจะมีการตรวจสอบและทบทวนถึงความตรงประเด็นและความถูกต้องของความรู้อยู่เสมอ

ขั้นตอนที่ 6 การเผยแพร่ความรู้ โดยนำเสนอความรู้ซึ่งถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่บุคคลต้องการ ไม่ว่าจะเป็นที่ใดหรือเวลาใดก็ตาม

หลักการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีดังนี้ (<http://www.angthong.go.th/atg-km/home.html>)

- 1) ต้องมีการแบ่งปันความรู้กัน (Knowledge Sharing)
- 2) ต้องมีการสร้างที่เก็บความรู้เหล่านั้น (Knowledge Repository)
- 3) ต้องมีการสร้างเครือข่ายความรู้ (Knowledge Network)
- 4) ต้องมีการสร้างเครื่องมือหาความรู้ (Knowledge Search Engine)

หลักการการจัดการความรู้ 10 ประการ ได้แก่

- 1) ตรวจสอบเครื่องอำนวยความสะดวก
- 2) นำกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ กับกลยุทธ์ด้านธุรกิจมาเชื่อมโยงกัน
- 3) ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้
- 4) ตรวจสอบองค์ความรู้และระบบที่มีอยู่
- 5) ออกแบบทีมจัดการความรู้
- 6) ร่าง “พิมพ์เขียว”
- 7) พัฒนาระบบการจัดการความรู้
- 8) ต้นแบบ และการทดลองใช้
- 9) บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรม และโครงสร้างการตอบแทน (reward)
- 10) ประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลตอบแทนจากการลงทุน และพัฒนาระบบการจัดการ

ความรู้

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ (<https://do.eg.mahidol.ac.th/km61/index.php/kmwhat>)

1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด ขุมความรู้ออกมาบันทึกไว้

6) การจัดบันทึกขุมความรู้ และแก่นความรู้ สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน กลุ่มเล็กและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า หลักการของการจัดการความรู้ต้องอาศัยหลักศิลปะ หรือธรรมชาติมากกว่าหลักการทางวิทยาศาสตร์ โดยยึดหลักว่าความรู้มีตั้งแต่ประเภทที่เป็นนามธรรมยากต่อการบริหารจัดการ จนกระทั่งถึงที่เป็นรูปธรรม หรือลายลักษณ์อักษรชัดเจน สามารถจัดการได้ง่าย

2. วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดการความรู้

นฤมล พลภุชศิลป์ และพัชรา หาญเจริญกิจ (2543, หน้า 65) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดการความรู้ซึ่ง บาชา (Bacha) กำหนดไว้ มีดังนี้

1) ป้องกันความรู้สูญหาย การจัดการความรู้ทำให้องค์กรสามารถรักษาความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และความรู้ที่อาจสูญหายไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ โดยประเภท คุณภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงความรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ เนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ

3) ความสามารถในการปรับตัว และมีความยืดหยุ่น การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในงาน และวัตถุประสงค์ของงาน โดยไม่ต้องมีการควบคุม หรือมีการแทรกแซงมากนัก จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาจิตสำนึกในการทำงาน

4) ความได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการความรู้ช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาด และการแข่งขัน ทำให้ลดช่องว่าง และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันได้

5) การพัฒนาทรัพยากร เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่

6) การยกระดับผลิตภัณท์ เป็นการนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และบริการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณท์นั้น ๆ อีกด้วย

7) การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจ และความต้องการของลูกค้า จะเป็นการสร้างความพึงพอใจ และเพิ่มยอดขาย และสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

8) การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน การจัดการด้านเอกสาร การจัดการกับความรู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นการเพิ่มความสามารถให้แก่องค์กรในการจ้าง และฝึกฝนบุคลากร

วัตถุประสงค์และประโยชน์โดยทั่วไปของการจัดการความรู้ได้แก่ (<http://www.handson.rmutt.ac.th/การจัดการความรู้-km>)

1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ

3) เพื่อปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ และ นำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ในการจัดการความรู้จะมีวัตถุประสงค์และก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้ (http://ea-rmuti.net/eakm/?page_id=8)

1) เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้มีความสามารถในการเรียนรู้ และปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2) เพื่อใช้เป็นแหล่งจัดเก็บความรู้ และภูมิปัญญา (Intellectual Capital) สำหรับใช้พัฒนาเป็นคลังสมอง

3) เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีการแสดงความคิดเห็นริเริ่มใหม่ ๆ ในหน้าที่ของตน ทำให้มีความสุขในการทำงาน

4) เพื่อจัดให้มีระบบในการบริหารการเรียนรู้ เพื่อรองรับให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดการความรู้ ได้แก่ (http://www.psdd.doae.go.th/05_KM/02-KM-2.pdf)

1) ปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิตให้กับทุกส่วนขององค์กร

2) สร้างนวัตกรรม โดยการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

3) เพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้า โดยการลดเวลาการตอบกลับ

4) ลดค่าใช้จ่ายโดยกำจัดกระบวนการที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับงาน

5) ให้ความสำคัญกับความรู้ของพนักงาน และให้ค่าตอบแทน และรางวัลที่เหมาะสมลดเวลาการบริหาร และลดค่าใช้จ่าย โดยกำจัดกระบวนการที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับงาน

การจัดการความรู้จะมุ่งเน้นให้เกิดวัตถุประสงค์และประโยชน์ คือ (<http://www.protoneurope.org>)

1) บรรลุเป้าหมายของงาน

2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน

3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้

4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน
การจัดการความรู้ที่ดีช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์ เช่น

1) ช่วยเก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์การตลอดไป

2) ช่วยลดระยะเวลาการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือการเรียนรู้งานใหม่

3) ปรับปรุงประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับทุกส่วนขององค์กร

- 4) เสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ
- 5) ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้นและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- 6) ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการปรับตัวให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและได้เปรียบทางการแข่งขัน
การจัดการความรู้มีวัตถุประสงค์และประโยชน์หลักดังนี้ (<http://acit.npru.ac.th/km/?p=31>)
 - 1) เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่องาน ต่อปัญหา และสามารถรวมแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปด้วยดีได้อย่างมีหลักการ และแนวคิดที่เหมาะสม
 - 2) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการริเริ่มในการสร้างสังคมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย
 - 3) เพื่อเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความเห็น และสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
 - 4) เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของหลักการทำงาน เห็นความสำคัญ และคุณค่าของตัวบุคคล
 - 5) เพื่อให้เกิดการพัฒนา และใช้ศักยภาพของบุคคลในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ
 - 6) เพื่อสร้างความรู้ใหม่ หรือนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น
 - 7) เพื่อรวบรวมความรู้ภายในองค์กร และนำเอาความรู้จากภายนอกที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และทุกคนสามารถเข้าถึงได้
 - 8) เพื่อเป็นการเสาะหา รวบรวม จัดเก็บความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนที่เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ กัน
 - 9) เพื่อให้ข้อมูลตอบสนองตรงตามเป้าหมายของผู้รับบริการ และตรงตามเป้าหมายขององค์กรให้มากที่สุด
 - 10) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ที่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน
 - 11) เพื่อให้มีการรวมกลุ่มกันของบุคคลในองค์กรที่มุ่งเน้นความรู้ และการเรียนรู้ร่วมกัน
 - 12) เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในองค์กร

13) เพื่อให้องค์กรมีความเข้มแข็ง และมีจุดเด่นในการที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่น
 วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดการความรู้ (<https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/knowledge-management/12194-km-benefit>)

- 1) ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ดีกว่าและเร็วกว่า
- 2) ทำให้ง่ายที่จะพบข้อมูลและแหล่งที่สำคัญ
- 3) ทำให้เกิดการใช้ซ้ำความคิด เอกสาร และความชำนาญการใช้ซ้ำที่ดีต่อองค์กร เพราะลดการทำงานซ้ำ ไม่ทำให้เกิดปัญหา ประหยัดเวลา และทำให้เกิดความก้าวหน้า
- 4) ไม่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน
- 5) ไม่ทำให้เกิดการทำผิดเป็นครั้งที่สองการจัดการความรู้ทำให้เกิดการแบ่งปัน lessons learned ไม่เพียงเกี่ยวกับความสำเร็จ แต่ยังเกี่ยวกับความล้มเหลว
- 6) ทำให้ได้รับประโยชน์จากความชำนาญและประสบการณ์ที่มีอยู่รู้อะไรที่คนอื่นรู้ สามารถมีประโยชน์มากในเวลาที่ต้องการเนื่องจากเรียนรู้จากประสบการณ์ของคนอื่นและประยุกต์ใช้กับความต้องการของตนเอง
- 7) ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว
- 8) สนับสนุนขบวนการและขั้นตอนที่ได้มาตรฐานและทำซ้ำได้โดยการจัดให้มี ขบวนการสำหรับสร้าง เก็บ สื่อสาร และใช้ขบวนการและขั้นตอนที่ได้มาตรฐาน พนักงานจะสามารถ ใช้เป็นงานประจำ
- 9) ทำให้มีวิธีการ เครื่องมือ templates เทคนิค และตัวอย่างวิธีการ เครื่องมือ templates เทคนิค และตัวอย่างเป็นส่วนประกอบสนับสนุนขบวนการและขั้นตอนที่ทำซ้ำได้
- 10) ทำให้ความชำนาญที่ขาดแคลนมีให้อย่างกว้างขวาง ถ้ามีใครเป็นที่ต้องการมาก เนื่องจากมีทักษะซึ่งขาดแคลน การจัดการความรู้สามารถช่วยทำให้แหล่งนั้นมีให้ทั่วทั้งองค์กร วิธีที่จะ ทำคือ community discussion forums การฝึกอบรม ถามระบบผู้เชี่ยวชาญ การนำเสนอที่ ถูก บันทึกลงไว้ white papers blogs podcasts และวิดีโอ
- 11) แสดงลูกค้ำวิธีใช้ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์
- 12) เร่งให้เกิดการส่งไปยังลูกค้ำ การแบ่งปันความรู้ การใช้ซ้ำ และนวัตกรรม สามารถลดเวลาที่จะส่งข้อเสนอ ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการไปยังลูกค้ำอย่างมาก
- 13) ทำให้องค์กรใช้ประโยชน์จากขนาดในขณะที่ยังคงขยาย ขนาดที่เพิ่มขึ้นมี ประโยชน์เพียงถ้าสามารถใช้ความรู้ทั้งหมดของพนักงาน โดยการใช้เครื่องมือเช่น communities, expertise locators และ repositories พลังอย่างสมบูรณ์ขององค์กรขนาดใหญ่สามารถเป็น ประโยชน์
- 14) ทำให้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดขององค์กรใช้ซ้ำได้

15) กระตุ้นนวัตกรรม และการขยายตัว การสร้างความรู้ใหม่ผ่านการแบ่งปันความรู้ ที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือ และการส่งข้อมูล สามารถกระตุ้นนวัตกรรม

จากที่กล่าวจะเห็นได้ว่าการ จัดการความรู้เป็นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์ในการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรรวบรวม ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. องค์ประกอบและกระบวนการของการจัดการความรู้

องค์ประกอบและกระบวนการสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process) (<https://do.eg.mahidol.ac.th/km61/index.php/kmwhat>)

1) คน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำ ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำ ความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

3) กระบวนการความรู้ นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไป ให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

องค์ประกอบ และกระบวนการของการจัดการความรู้มีดังนี้

1) การแสวงหาความรู้ เป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่ง ความรู้

2) การสร้างความรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคล ทีมงาน และองค์กรได้สร้างความรู้ ใหม่ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้น

3) การถ่ายโอนและใช้ความรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคล กลุ่ม หรือองค์กรถ่ายโอน และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์

4) การจัดเก็บความรู้และนำมาใช้ใหม่ เป็นกระบวนการที่นำความรู้ที่ได้มาหรือ สร้างขึ้นโดยจัดเก็บเพื่อสะดวกในการนำกลับมาใช้ใหม่

องค์ประกอบและกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ (<https://th.jobsdb.com/th-th/articles/>)

1) การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้มีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จาก ภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับ การเก็บความรู้ให้เป็นระบบในอนาคต

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5) การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7) การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้ จากสร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบและกระบวนการจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวง ศึกษาธิการ มีดังนี้

1) องค์ประกอบด้านการกำหนดความรู้ มีตัวชี้วัดสำคัญได้แก่ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดความรู้ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และผู้บริหารสนับสนุนให้ครูได้มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

2) องค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้ มีตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่ ครูตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ และครูได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน

3) องค์ประกอบด้านการสร้างความรู้ มีตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ได้แก่ สถานศึกษามีหน่วยงานหรือบุคลากรรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมสร้างความรู้ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การอบรม การสาธิต การวิจัยในชั้นเรียน การระดมความเห็น การสนทนา เป็นต้น และ ผู้บริหารสนับสนุนให้ครูมีการสร้างความรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน

4) องค์ประกอบด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ มีตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่ บรรยากาศการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับภายในสถานศึกษาตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์ และความรู้สึกและบรรยากาศการทำงานภายในสถานศึกษามีลักษณะเป็นเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเคารพเชื้อพัง

5) องค์ประกอบด้านการเก็บความรู้ มีตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญและเป็นผู้นำในการเก็บความรู้ของสถานศึกษาและครูมีความสามารถในการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น ในแฟ้มพัฒนางาน ตำราเรียน การลงในวารสาร และจดหมายข่าว เป็นต้น

6) องค์ประกอบด้านการนำความรู้ไปใช้ มีตัวบ่งชี้สำคัญ ได้แก่ ครูสามารถนำความรู้ ความสามารถของตนไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน และสถานศึกษาจัดให้ครูที่มีความรู้ และทักษะเป็นการเฉพาะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้

องค์ประกอบและกระบวนการหลักของการจัดการความรู้ ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ

1) คน ซึ่งถือว่าเป็นสำคัญที่สุด เพราะเป็นทั้งแหล่งความรู้ และเป็นทั้งแหล่งรวมความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2) สังคม วัฒนธรรม และองค์กร เพราะเป็นสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้

3) ระบบการจัดการความรู้ หรือกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรมใหม่ ๆ

4) เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

ดังนั้นอาจสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการความรู้ได้ว่า มีองค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ความรู้ขององค์กร กระบวนการจัดการความรู้ และปัจจัยที่ทำให้องค์กรจัดการความรู้ได้สำเร็จ

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

โมเดลและทฤษฎีที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) มีดังนี้ (<https://www.slideshare.net/SasichaySritep/km-83031213>)

1) พีระมิดแห่งความรู้ของ Yamazaki ซึ่งเห็นว่า ความรู้มีลักษณะคล้ายพีระมิด พีระมิดแห่งความรู้จะแบ่ง ลักษณะของความรู้ออกเป็น 4 ประเภท เรียงลำดับจากฐาน พีระมิดไปสู่ยอดซึ่งความรู้แต่ละประเภท จะมีลักษณะแตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความรู้ลักษณะคล้ายพีระมิด คือ

1.1) ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งยังเป็นข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลใด เช่น ตัวเลข ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริงรูปภาพที่สื่อความหมาย ได้แก่ จำนวนนักศึกษา จำนวน คะแนนนักศึกษาแต่ละคน จำนวนรายวิชาที่เรียน

1.2) สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลแล้ว การประมวลผลเป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นสารสนเทศด้วยการเพิ่มมูลค่าให้กับข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ

1.3) ความรู้ (Knowledge) ความรู้มีหลายนัยและหลายมิติ คือ

1.3.1) ความรู้ คือสิ่งที่นำไปใช้จะไม่หมด หรือสึกหรอ แต่จะยิ่งอกเงย หรืองอกงามขึ้น

1.3.2) ความรู้ คือสารสนเทศที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ

1.4) ภูมิปัญญา (wisdom) เป็นความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน นำมาประยุกต์ใช้ เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาการทำงานให้เกิดประโยชน์ บางครั้งเรียกว่า ปัญญาปฏิบัติ จากภูมิปัญญาได้มีการยกระดับให้กลายเป็นนวัตกรรม (Innovation) หรือนวัตกรรมแห่งความสำเร็จ

2) ภูเขาน้ำแข็งแห่งความรู้ของ Nonaka โดย ได้เปรียบเทียบความรู้กับรูปภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งจำแนกความรู้ออกเป็น 2 ประเภท

2.1) ส่วนของยอดภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เรียกว่า Explicit Knowledge เป็นความรู้ที่จะเห็นได้ง่าย คล้ายกับส่วนยอดของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่บนน้ำ

2.2) ส่วนภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ไม่สามารถมองเห็นได้ เรียกว่า Tacit Knowledge เป็นความรู้ แฝงอยู่ในตัวคน ทำให้มองไม่เห็น (ที่อยู่ในตัวตน)

สัดส่วนของความรู้บนภูเขาน้ำแข็ง เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนของความรู้ทั้ง 2 ประเภท ความรู้ในองค์กรที่เป็น Explicit และ Tacit มีอัตราส่วน 20:80 คล้ายกับภูเขาน้ำแข็งที่ยอดภูเขาไหลลงพื้นน้ำขึ้นมา เป็น ส่วนน้อยประมาณ 20% ของทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งมีมากประมาณ 80% ของทั้งหมด ปัญหาของการจัดการความรู้ในลักษณะนี้ เกิดจากสาเหตุ 3 ประการคือ ถูกบังคับ หวงวิชา และภาษา เป็นอุปสรรคในการถ่ายทอดความรู้ ทำให้ความรู้ที่ได้ขาดความสมบูรณ์ อาจลดลงเหลือเพียง 20-30% ของความรู้ทั้งหมดที่มีอยู่ ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

3) ปลาทุโมเดล (Tuna Model) การจัดการความรู้โดยใช้ปลาทุโมเดล เป็นกรอบแนวคิดอย่างง่ายมีลักษณะที่ไม่สลับซับซ้อนมากนัก มีความเหมาะสมในการใช้เป็นแนวทางเพื่อดำเนินการในการจัดการความรู้ โดยเปรียบเทียบองค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้กับปลา ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนหัว ส่วนลำตัว และส่วนหาง แต่ละส่วนมีหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

3.1) ส่วนหัวปลาเปรียบได้กับ Knowledge Vision : KV หมายถึง ส่วนที่เป็นวิสัยทัศน์ หรือทิศทางของการจัดการความรู้ ก่อนลงมือทำจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ว่าจะทำอะไร และมุ่งหน้าไปทางไหนมี

3.2) ส่วนกลางลำตัว หมายถึงส่วนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด และยากที่สุดในกระบวนการทำ KM เพราะจะต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้คนนิยมพร้อมใจที่จะแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันโดยไม่หวงวิชา ซึ่งมีเครื่องมือในการทำ KM อย่างง่าย ๆ เช่น

3.2.1) การเล่าเรื่องความสำเร็จ Storytelling

3.2.2) ชุมชนนักปฏิบัติ CoP : Community of practice -KM Café

3.3) ส่วนที่เป็นหางปลา เปรียบเทียบได้กับคลังความรู้ หรือฐานความรู้ขององค์กรรวบรวม ความรู้ต่าง ๆ ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกแก่การนำมาใช้ ในการทำงาน เพื่อสะดวกในการเรียกใช้ และปรับแต่งความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งมีการจัดความรู้ที่ไม่ใช่แล้ว เพื่อให้คลังความรู้ ไม่ใหญ่เกินไป มีเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น

4) KM Model ตามแนวคิดของ สคศ. เห็นว่าการจัดการความรู้ คือเครื่องมือโดยที่มีเป้าหมายอยู่ที่งาน คน และองค์กร เป็นเงื่อนไขสำคัญ ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท

4.1) ความรู้ชัดแจ้ง Explicit Knowledge ความรู้ชัดแจ้ง คือความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา

4.2) ความรู้แฝงเร้น Tacit Knowledge ความรู้แฝงเร้น คือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วน ใหญ่มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้นอยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้

5) KM - Process (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

5.1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้มีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

5.2) การสร้าง และแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กาจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

5.3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อ เตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

5.4) การประมวล และกลั่นกรองความรู้ Knowledge Codification and Refinement) เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5.5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้ นั้น เข้าถึงความรู้ที่ ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

5.6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ และนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

5.7) การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้ นำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) KM : Process กระบวนการ และเครื่องมือ (Process & Tools) การเรียนรู้ (Learning) การสื่อสาร (Communication) การวัดผล (Measurements) การยกย่องชมเชย และการให้รางวัล (Recognition and Reward) เป้าหมาย (Desired State) การเรยม ารแล ปรับเปลี่ยน ฤ รรม (Transition and Behavior Robert Osterhoff

6) โมเดลเซกิ (SECI Model) ถูกเสนอโดย โนนากะ กับ ทาเคอุชิ (Nonaka และ Takeuchi, 1995) คือ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์การหลอม รวมความรู้ในองค์กรระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ใน 4 กระบวนการ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้น อย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักรเริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การควบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้เป็นงาน ประจำที่ยั่งยืน

6.1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) S : Tacit to Tacit กระบวนการที่ 1 อธิบายความสัมพันธ์ทางสังคมในการส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) ด้วยกัน เป็นการแบ่งปันประสบการณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมองที่มาจากความรู้ การเรียนรู้ และประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล เฉพาะเรื่อง เฉพาะพื้นที่ แล้วนำมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในสภาพแวดล้อมเดียวกันที่มีใช้เป็นเพียงการอ่านหนังสือ คู่มือ หรือตาราง

6.2) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน E : Tacit to Explicit กระบวนการที่ 2 อธิบายความสัมพันธ์กับภายนอกในการส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge)

6.3) การควบรวมความรู้ (Combination) C : Explicit to Explicit กระบวนการที่ 3 อธิบาย ความสัมพันธ์ การรวมกันของความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ที่ผ่านการจัดระบบ และบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน

6.4) การผนึกฝังความรู้ (Internalization) I : Explicit to Tacit กระบวนการที่ 4 อธิบายความสัมพันธ์ภายในที่มีการส่งต่อความรู้ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) สู่อำนาจรู้ฝังลึก (Tacit knowledge) แล้วมีการนำไปใช้ในระดับบุคคล ครอบคลุม การเรียนรู้ และลงมือทำ ซึ่งความรู้ชัดแจ้งถูกเปลี่ยนเป็นความรู้ฝังลึกในระดับบุคคลแล้วกลายเป็นทรัพย์สินขององค์กร

7) ทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Peter M. Senge's ทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Peter M. Senge's แนวทาง 5 ประการในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Five Disciplines)

7.1) การเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กร (Personal Mastery) คือ ลักษณะการเรียนรู้ของคนในองค์กรซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการเรียนรู้ขององค์กรได้สมาชิกขององค์กรที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น จะมีลักษณะสนใจและใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความปรารถนาที่จะเรียนรู้ เพื่อเพิ่ม ศักยภาพ ของตน มุ่งสู่จุดหมาย และความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้

7.2) ความมีสติ (Mental Model) คือ แบบแผนทาง จิตสำนึกของคนในองค์กร ซึ่งจะต้องสะท้อนถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อ สมาชิกในองค์กรมีแบบแผนทางจิตสำนึก หรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจน และมีการจำแนกแยกแยะโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความถูกต้อง

7.3) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์กร (Shared Vision) คือ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนทั้งองค์กรองค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์กรที่สมาชิกทุกคนได้รับการ พัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์รวมขององค์กรซึ่งจะสนับสนุนให้เกิดการรวมพลังของสมาชิกที่มีความคาดหวังต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าต่อไป ภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันของคนทั้งองค์กร

7.4) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) คือ การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรโดยอาศัยความรู้และความคิดของมวลสมาชิกในการแลกเปลี่ยน และพัฒนา ความฉลาดรอบรู้และความสามารถของทีมให้บังเกิดผลยิ่งขึ้น เรียกว่า การอาศัยความสามารถของสมาชิกแต่ละบุคคล องค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดได้เมื่อมีการรวมพลังของกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นการรวมตัวของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

7.5) ระบบการคิดของคนในองค์กร (Systems Thinking) คือ กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ เป็น กระบวนการในการหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นเห็นแบบแผน เห็นขั้นตอนของการพัฒนา คือ เห็นทั้งป่า และเห็นต้นไม้แต่ละต้นด้วย (See Wholes instead of part, See the forest and the trees)

8) ทฤษฎีการวิน (Garvin) ได้นำเสนอหลัก 5 ประการในการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

8.1) การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systematic problem solving)

8.2) การทดลองทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ (Experimentation with new approaches)

8.3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต (Learning from their own experiences and past history)

8.4) การเรียนรู้จากบุคคลอื่น (Learning from the experiences and best practices of others)

8.5) การถ่ายโอนความรู้ทั่วทั้งองค์กรได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (Transferring knowledge quickly and efficiently throughout the organization)

9) ทฤษฎีการจัดการความรู้ของมาควอดส (Marquardt) หรือเรียกองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

9.1) องค์กร (Organization) ระบบขององค์กรต้องมีการวางรากฐานไว้เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งเป็นเสมือนเข็มทิศนำองค์กรไปยังเป้าหมายที่พึงประสงค์ กลยุทธ์ (Strategy) เป็นวิธีการที่จะทำให้ไปถึงยังเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นปัจจัยสนับสนุนให้มีการทำหน้าที่ในทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม

9.2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (People) องค์กรหนึ่ง ๆ ต่างมีผู้เกี่ยวข้อง หลายฝ่ายทั้งภายในองค์กรเอง เช่น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ และมีทักษะทางการบริหาร เช่น การสอนงาน การเป็นที่เลี้ยง และที่สำคัญต้องเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานระดับปฏิบัติต้องมีนิสัยใฝ่รู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ลูกค้าที่ใช้บริการก็ต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในด้านของความต้องการแก่องค์การเช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจที่ต้องให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกัน

9.3) เทคโนโลยี (Technology) การมีเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยประเภทของเทคโนโลยีที่ช่วยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มี 2 ประเภทคือ

9.3.1) เทคโนโลยีสำหรับบริหารจัดการความรู้ (Manage knowledge) คือการใช้เพื่อการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน

9.3.2) เทคโนโลยีที่ใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ (Enhance learning) คือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการสร้างการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างสะดวกมากขึ้น เช่น Computer-based training E-Learning Web-based learning

9.4) ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่มีในองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยกระบวนการให้

การจัดการความรู้ (Knowledge management) มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การระบุนโยบายที่จำเป็นต่อองค์กร การเสาะแสวงหา หรือสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

9.5) การเรียนรู้ (Learning) การเรียนรู้ถือเป็นระบบหลักที่เป็นแกนสำคัญของ การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถจำแนกการเรียนรู้ได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งในแต่ละระดับของการ เรียนรู้จำเป็นต้องเริ่มที่ทักษะของตัวบุคลากรแต่ละคน ซึ่งต้องมี 5 ประการ เพื่อสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10) วงจรเรียนรู้ยกกำลังสาม บวก คำว่า เป็นการเรียนรู้ในทุกขั้นตอนของการทำงาน ตั้งแต่ ก่อนเริ่มงาน จะต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจในสิ่งที่กำลังจะทำ จะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรืออาศัยความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Assist) มีวิธีการ และเทคนิค ต่าง ๆ ที่ใช้ได้ผล พร้อมทั้งค้นหาเหตุผลด้วยว่าเป็นเพราะอะไร และจะสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ขึ้นมาใช้กับงานที่กำลังจะทำนี้ได้อย่างไร ในระหว่างที่ทำงาน จะต้องมีการทบทวน (Revive) การทำงานอยู่ตลอดเวลาในทุก ๆ ขั้นตอน หรือใช้เครื่องมือที่เรียกว่า After Action Review (AAR) โดยใช้คำถาม 4 ข้อ หนึ่ง ตรวจสอบอยู่เสมอ คือ

10.1) สิ่งที่คุณคิดว่าเกิดขึ้นจากการทำงานคืออะไร

10.2) สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร

10.3) ทำไมจึงแตกต่างกัน

10.4) สิ่งที่ได้เรียนรู้ และวิธีการลดความแตกต่าง และสามารถนำไปใช้ทบทวน

เมื่อเสร็จสิ้นการทำงาน หรือเมื่อจบโครงการ (ไม่ควรเกิน 2 – 3 สัปดาห์) การเรียนรู้ ทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นหัวใจของกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นวงจรอยู่ตรงกลางของโมเดลการจัดการ ความรู้นั้นเอง

จากที่กล่าวมาแม้จะมีแนวคิดและทฤษฎีที่หลากหลายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ แต่สิ่งที่ คล้ายคลึงกัน คือเป็นการจัดการเพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยมี กระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอด และแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายอย่างถูกต้อง และ เหมาะสม

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ มีการวิจัย เช่น ญัฐพงศ์ เอี่ยมตาล (2546) วิจัยเรื่องการจัดองค์ความรู้ในองค์กรธุรกิจสี่อุตสาหกรรมของบริษัทชั้นนำด้านการสื่อสาร 4 องค์กร คือ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัททีเอ ออเรนจ์ จำกัด พบว่า แนวทางการจัดการองค์ความรู้ และกิจกรรมที่ใช้แต่ละองค์กรแตกต่างกันไป ความชัดเจนในการ ดำเนินโครงการ และความรู้ความเข้าใจต่อความจำเป็นในการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในองค์กรธุรกิจ

สื่อสาร รวมถึงแบบจำลองในการพัฒนาแนวทางการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ต้องมีการระบุ หรือกำหนดถึงองค์ความรู้ที่องค์กรให้ความสนใจ 2) มีการสร้าง หรือพัฒนาเครื่องมือ กิจกรรมที่เป็นส่วนสนับสนุนให้การจัดการองค์ความรู้เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพ อาจใช้เทคโนโลยีที่มีในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3) มีแนวทางการจัดการองค์ความรู้ที่ชัดเจน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีขั้นตอนแผนงาน หรือโครงการสนับสนุน เฉพาะด้าน ตลอดจนมีแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ

เอกชัย ปาริชาติกานนท์ (2548) วิจัยเรื่องการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรคณะ แพทย์ ศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า กระบวนการ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการองค์ความรู้ โดยใช้ระบบที่ เลี้ยง คู่มือการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการ และเครื่องมือเหล่านี้ สามารถสร้างองค์ ความรู้ให้แก่สมาชิกในระดับ Individual Knowledge เท่านั้น หากองค์ความรู้ส่วนใหญ่ที่มีอยู่ใน องค์กรเป็นองค์ความรู้ประเภท Tacit Knowledge ดังนั้นเครื่องมือที่องค์กรควรให้ความสำคัญในการ พัฒนาโครงการจัดการองค์ความรู้ก็คือ ชุมชนนักปฏิบัติ ที่สามารถถ่ายทอด Tacit Knowledge ระหว่างสมาชิกในองค์กร และยังสามารถสร้างองค์ความรู้ในระดับ Structure Knowledge ให้ องค์กรเกิดการพัฒนายั่งยืน

กาญจนา มาศ ชัยวิริยานนท์ (2548) วิจัยเรื่องการจัดการความรู้ในฝ่าย Customer Call Center กรณีศึกษาบริษัทซีเอส ล็อกซ์อินโฟ จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรในฝ่าย และศึกษาจากข้อมูลเอกสารในฝ่าย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการบริหารงาน กระบวนการทำงาน กระบวนการจัดการความรู้ รวมถึงองค์ประกอบทางด้านบุคลากร และเทคโนโลยี โดยนำเสนองานใน เชิงพรรณนาด้วยการนำข้อมูลที่ศึกษามาวิเคราะห์ถึงปัญหาในการจัดการความรู้ และนำเสนอถึง แนวทางในการจัดการความรู้ พร้อมทั้งเสนอกระบวนการจัดการความรู้ที่ควรปรับเปลี่ยนของฝ่ายใน การนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีความสามารถในการ บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเชื่อมโยงกับการรักษาความสัมพันธ์อันดี ของลูกค้ากับองค์กร พบว่าหลังจากที่ได้มีการนำอาระบบการบริหารจัดการความรู้เข้ามาใช้ในด้าน บริการลูกค้า พนักงานบริการลูกค้ามีความพอใจต่อระบบคลังความรู้ เนื่องจากทำให้พนักงานทุกคน สามารถเข้า และค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงกัน แต่ในทางตรงกันข้าม พนักงานบริการลูกค้าไม่ใช้ระบบฐานความรู้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล ความไม่คุ้นเคยกับรูปแบบการทำงานใหม่ที่เกิดขึ้น และขาดความตระหนักถึงความจำเป็นของระบบฐานข้อมูลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งยังขาดหน่วยงานที่ รับผิดชอบโดยตรงทางด้านการจัดการความรู้ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ และเครื่องมือในการจัดเก็บ และแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีข้อจำกัดในเรื่องการสืบค้นข้อมูลในอดีต และยังพบว่า เทคโนโลยีเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาการระบบการจัดการองค์ความรู้

เฉพาะในด้านการสร้างองค์ความรู้ และการกระจายองค์ความรู้ไปสู่ผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ในด้านการสร้างองค์ความรู้ และการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ นั้น เทคโนโลยีมีบทบาทเพียงเล็กน้อยเท่านั้น องค์การยังต้องอาศัยองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ และกระบวนการในการจัดการองค์ความรู้ รวมถึงต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถทำให้การจัดการองค์ความรู้ประสบความสำเร็จได้

เพลิน นวกิจวัฒนา (2549) วิจัยการจัดการองค์ความรู้ กรณีศึกษาของบริษัทให้บริการด้านการจัดซื้อออนไลน์ โดยใช้หลักการ Balance Scorecard มาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด เพื่อวัดผลจากนําการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้กับ 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงาน Sourcing Integration & Management (SIM) และหน่วยงาน Procurement Strategy (PS) โดยพิจารณาจากมุมมองของ Balance Scorecard เพียง 2 มุมมอง คือ มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และพนักงานในบริษัทกรณีศึกษา พบว่าการนําการจัดการความรู้มาปฏิบัติให้เห็นผลจริงจะทำให้บริษัทนำผลที่ได้มาเป็นแรงจูงใจเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรทุกคนในบริษัท เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการ และแลกเปลี่ยนความรู้ เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ของบริษัทกรณีศึกษา แนวทางดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน วิธีการ หรือเครื่องมือที่นำมาใช้ให้เหมาะสมก็แตกต่างกันด้วย

ชุตินา เมฆวัน (2549) วิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้ของกลุ่มธุรกิจชุมชนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการจัดการความรู้ของกลุ่มธุรกิจชุมชน กลุ่มธุรกิจชุมชนส่วนมากสามารถระบุดึงความรู้โดยการเลือก และตัดสินใจผลิตภัณฑ์ของกลุ่มธุรกิจชุมชนได้ มีการแสวงหาความรู้ส่วนใหญ่มาจากการอบรม มีการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาความรู้ของกลุ่มธุรกิจชุมชนได้ มีกระบวนการถ่ายทอดโดยใช้การสาธิต การอบรม และการใช้เอกสาร/ข้อมูล/แผ่นพับ มีการจัดเก็บความรู้โดยจดจำผ่านตัวบุคคล จากตัวอย่างชิ้นงาน และจากการบันทึก ในการจัดการความรู้ นั้น ยังมีปัญหาในการจัดการความรู้ ได้แก่ การเลือก และตัดสินใจผลิตโดยขาดการวิเคราะห์ด้านตลาด ขาดการแสวงหาความรู้ ทักษะการผลิตที่เพียงพอ ทำให้ฝีมือในการผลิตยังไม่ได้มาตรฐาน การถ่ายทอดความรู้ยังไม่สามารถถ่ายทอดให้สมาชิกทุกคนได้ การจัดเก็บความรู้สมาชิกจดจำความรู้คลาดเคลื่อน

ศิริสุภา เอมหยวก (2550) วิจัยเรื่องการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นการทอผ้าบ้านคลองเตย ตำบลบึงกอก อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก พบว่า แนวทางในการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นบ้านคลองเตยนั้น ในมุมมองของสมาชิกกลุ่มแม่บ้านทอผ้าบ้านคลองเตย และกลุ่มวันทาผ้าชิต มีความเห็นตรงกันว่า ควรจัดการความรู้ด้านภูมิปัญญาการทอผ้าดั้งเดิม เริ่มตั้งแต่การเตรียมเส้นด้าย ไปจนถึงลวดลายผ้าโบราณ และการจัดการความรู้ด้านการทอผ้าสมัยใหม่ ที่ผนวกเรื่องการบริหารจัดการร่วมด้วย และควรมีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาให้คำแนะนำเพื่อช่วยเพิ่มมูลค่าการผลิต และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับในมุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้าน

ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น แนวทางที่เป็นไปได้ คือตัวอย่างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง การกำหนดกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการสร้างความรู้ และส่งเสริมให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นสารสนเทศ และอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้

ดวงฤทัย อรรถแสง (2552) วิจัยเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาติ พบว่า ในกระบวนการผลิตผ้าไหมมัดหมี่ย้อมสีธรรมชาตินั้น มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การปลูกหม่อน การเลี้ยงไหม การเตรียมเส้นไหม และการทอ มีกระบวนการจัดการความรู้ในการอนุรักษ์ สืบทอด และเผยแพร่ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้

หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

1. ความหมายของรูปแบบ

คำว่า รูปแบบ ตรงกับคำภาษาอังกฤษ Model ได้มีคำที่ใช้ในภาษาไทยหลายคำ เช่น แบบจำลอง ตัวแบบ หุ่นจำลอง รูปหุ่น แบบตุ๊กตา โมเดล สำหรับความหมายของรูปแบบมีนักวิชาการได้ให้ไว้หลายทัศนะ ดังนี้

บาร์โต และฮาร์ทแมน (Bardo & Hartman, 1982, pp. 70-71) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้บรรยายคุณลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อถ่ายทอดการทำความเข้าใจประกอบของรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่างและไม่มีข้อกำหนดตายตัว

ดิเรก วรรณเศียร (2545, หน้า 49) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญๆ ของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

เบญจพร แก้วมีศรี (2545, หน้า 89) ให้ความหมายว่า รูปแบบ หมายถึง ตัวแทนของความเป็นจริงการทำให้ความสลับซับซ้อนสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น การสะท้อนบางส่วนของปรากฏการณ์ออกมาให้เห็นความสัมพันธ์ต่อเนื่องและความเป็นเหตุผลซึ่งกันและกัน การเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องมาไว้ด้วยกันโดยจะต้องใช้ข้อมูลเหตุผลและฐานคติมาประกอบการแสดงรูปแบบสามารถทำได้หลายลักษณะ ตั้งแต่รูปแบบเชิงกายภาพ ซึ่งเป็นรูปแบบของวัตถุและรูปแบบเชิงคุณลักษณะที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ด้านภาษาหรือสัญลักษณ์หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง รูปแบบ หมายถึง รูปแบบอย่างง่าย หรือย่อส่วน (Simplified Form) ของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เสนอรูปแบบดังกล่าวได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นมาเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นหรือในบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการ

พยากรณ์ปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

จากความหมายของรูปแบบตามที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น สรุปว่ารูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิดรวบยอด ประกอบด้วยหลักการ แนวคิด และองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในเรื่องที่จะศึกษา และมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีในเรื่องของแนวคิด โดยแสดงออกมาได้ในรูปของข้อเสนอเพื่ออธิบายหรือเป็นตัวแทนเชิงรูปธรรมของปรากฏการณ์ที่ศึกษานั้น

2. ประเภทของรูปแบบ

คีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 561-565) แบ่งประเภทของรูปแบบ โดยยึดแนวทางของ แคลปแลน และทัตสุโอกะ (Caplan and Tutsuoka) ซึ่งได้พัฒนาการใช้รูปแบบทางการศึกษา และรูปแบบทางสังคมศาสตร์ไว้ 4 ประเภท ซึ่งใกล้เคียงกับความเห็นของ ฮูเซน และพอสเลทเวท (Husen & Postlethwaite, 1994, p. 3866) และพูลสุซ หิงคานนท์ (2540, หน้า 53) ที่กล่าวถึงประเภทของรูปแบบไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1) รูปแบบเชิงอุปมาหรือเปรียบเทียบ (Analogue Models) เป็นรูปแบบที่ใช้หลักการคิดหาเหตุ รูปแบบนี้นิยมใช้ในสาขาวิทยาศาสตร์ทางกายภาพ รูปแบบนี้ไม่ค่อยใช้ในสาขาสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ ตัวอย่างของรูปแบบประเภทนี้ที่ใช้ในทางการศึกษา คือขนาดของโรงเรียนหรือจำนวนของนักเรียนในโรงเรียน เกี่ยวข้องกับจำนวนนักเรียนที่เข้ามา และออกไป โดยมีจำนวนที่เข้ามาจากหลายแหล่ง/หลายปัจจัย เช่น ตามเกณฑ์อายุ ตามเขตพื้นที่ ตามการย้ายเข้ามาของผู้ปกครอง ส่วนจำนวนนักเรียนที่ออกไปมาจากหลายแหล่งหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น อพยพตามผู้ปกครองออกไปอยู่ที่อื่น สำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุดของโรงเรียน รูปแบบนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย การเปลี่ยนแปลง และการทำนายอนาคต ซึ่งสามารถใช้ในการวางแผน และการกำหนดนโยบายได้

2) รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Models) เป็นรูปแบบที่แสดงออกด้วยการใช้คำพูด ภาษาท่าทาง รูปภาพ เป็นหลัก แต่รูปแบบนี้มีจุดอ่อนที่ขาดความแน่นอนที่ yakต่อการทดสอบ ฉะนั้นรูปแบบนี้จึงขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการใช้ภาษา

3) รูปแบบเชิงแบบแผน (Schematic Models) เป็นรูปแบบที่แสดงแผนที่หรือแผนภูมิที่จะพยายามเชื่อมโยงหน่วย และกลุ่มต่าง ๆ ให้เข้ามาสัมพันธ์กัน รูปแบบนี้นิยมใช้ในสาขาจิตวิทยา รูปแบบหนึ่งที่ใช้กัน คือรูปแบบของกิลฟอร์ด (Guilford) ที่เกี่ยวข้องกับระดับสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกัน 3 มิติ คือ ด้านเนื้อหา ด้านผลลัพธ์และด้านการจัดกระทำ

4) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic Models) รูปแบบนี้เริ่มนิยมใช้มากขึ้น ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมาในสาขาวิชาพฤติกรรมศาสตร์สังคมศาสตร์และจิตวิทยา ส่วนสาขาทางการศึกษามีการใช้บ้าง แต่มีการนำมาใช้บ้างในเรื่องของการประเมินรูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ ซึ่งมี

ประโยชน์ที่ทำให้ข้อสันนิษฐานได้มีการพิจารณาด้วยเชิงปริมาณ และทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์นี้สามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปสูตรหรือสมการทางคณิตศาสตร์ได้

5) รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal Models) รูปแบบนี้เริ่มได้รับความสนใจในช่วงหลังปี ค.ศ. 1970 และนิยมใช้ในการวิจัยมากขึ้น เชื่อกันว่ารูปแบบนี้ใช้ในสาขาพันธุศาสตร์ ซึ่งนำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) มาใช้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบเชิงเหตุผลนี้จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมการโครงสร้างอย่างง่ายของสาเหตุกับตัวแปรต่าง ๆ ภายใต้เหตุผล และการตัดสินใจ

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า รูปแบบมี 5 ประเภท คือ รูปแบบเชิงอุปมาอุปมัย รูปแบบเชิงภาษา รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ รูปแบบเชิงเหตุเชิงผล และรูปแบบเชิงแบบแผน โดยแต่ละรูปแบบจะมีลักษณะเฉพาะตามข้อกำหนดของแต่ละรูปแบบนั้น ๆ

2. คุณลักษณะของรูปแบบ

ลักษณะสำคัญของรูปแบบตามแนวคิดของคีฟส์ (Keeves, 1988, p. 560) และ พูลสุข หิงคานนท์ (2540, หน้า 53) สรุปว่าคุณลักษณะที่สำคัญของรูปแบบมีลักษณะ ดังนี้

- 1) แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปร
- 2) นำไปสู่การทำนายผลที่ตามมาซึ่งตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์
- 3) สามารถอธิบายถึงโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุ เชิงผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน
- 4) นำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ของเรื่องที่จะศึกษาได้
- 5) มีความสัมพันธ์กับกรอบทฤษฎีในเรื่องของรูปแบบนั้น ๆ

ทิตนา แคมมณี (2545, หน้า 218) กล่าวถึง ลักษณะของรูปแบบว่ารูปแบบเป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผังไดอะแกรม หรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสวนหาคำตอบ ความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สรุปว่า คุณลักษณะที่สำคัญของรูปแบบจะต้องทำให้ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้มีความเข้าใจเบื้องต้นก่อนจะศึกษาแนวคิดต่อไป ดังนั้น การสร้างรูปแบบที่ดีควรมีลักษณะ 2 ประการ ดังนี้

- 1) รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบรวม ๆ
- 2) รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมาซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อทดสอบแล้ว ถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นจะต้องถูกยกเลิกไป

3. องค์ประกอบของรูปแบบ

บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, pp. 16-17) บุษ (Bush, 1986, p. 19) แบล็ค และพอร์เตอร์ (Black & Porter, 2000, p. 338) ได้กล่าว สรุปว่า องค์ประกอบของรูปแบบ มี 8 ประการ ได้แก่ สภาพแวดล้อม โครงสร้างองค์การ เป้าหมายองค์การ กระบวนการจัดการ และการตัดสินใจสั่งการ ภาวะผู้นำ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การ การบริหารองค์การและเทคโนโลยีซึ่งทุกองค์การต้องมีการกำหนดไว้ให้ชัดเจน

ทิตินา แชมมณี (2550, หน้า 220) กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบว่ามี 4 องค์ประกอบดังนี้

- 1) รูปแบบสามารถนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา สามารถทดสอบ/สังเกตได้
- 2) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ อธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้น/ปรากฏกลไกลเชิงสาเหตุที่กำลังศึกษาและอธิบายเรื่องที่กำลังศึกษา
- 3) รูปแบบช่วยจินตนาการสร้างความคิดรวบยอด ความสัมพันธ์ของสิ่งที่กำลังศึกษา/ช่วยสืบเสาะความรู้
- 4) รูปแบบมีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง

จากการศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบ สรุปสาระสำคัญที่นำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และการพัฒนารูปแบบ ดังนี้ 1) สภาพแวดล้อม 2) โครงสร้างองค์การ 3) เป้าหมายองค์การ 4) กระบวนการจัดการและการตัดสินใจสั่งการ 5) ภาวะผู้นำ 6) ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การ 7) การบริหารองค์การ และ 8) เทคโนโลยี

4. การพัฒนารูปแบบและการทดสอบรูปแบบ

อุทัย บุญประเสริฐ (2516, หน้า 25-34) กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบเป็นกระบวนการในการสร้างการพัฒนาและการตรวจสอบเพื่อหาความตรงของรูปแบบ มี 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การศึกษาหลักการ องค์ความรู้ ข้อมูลพื้นฐานในการสร้างรูปแบบ
- 2) การศึกษาสภาพและปัญหาของรูปแบบที่จะพัฒนา
- 3) การสร้างรูปแบบ
- 4) การตรวจสอบหาความตรง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของรูปแบบ
- 5) การปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์

วิลเลอร์ (Willer, 1986, pp. 56) ได้กำหนดการพัฒนาแบบไว้สองขั้นตอน คือการสร้างรูปแบบ และการพัฒนารูปแบบ

ไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp. 192-193) เสนอแนวคิดการทดสอบ หรือประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ (The Connoisseurship Model) ซึ่งเป็นต้นแบบของการนำรูปแบบมาทดสอบ อันเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย

เมดาอุส และสตัฟเฟิลบีม (Madaus & Stufflebeam, 1983, pp. 399-402) กล่าวถึงคณะกรรมการประเมินมาตรฐานการศึกษา (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation) ว่าได้เสนอหลักการประเมินเพื่อตรวจสอบรูปแบบ แบ่งเป็น 4 หมวด ดังนี้

- 1) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง
- 2) มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมินการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ
- 3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา
- 4) มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือ และได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

คีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 561-565) ได้กล่าวว่าปัญหาที่เป็นอันตรายอย่างสำคัญในการสร้างหรือพัฒนารูปแบบทางวิจัยการศึกษา คือ การสร้างรูปแบบขึ้นมาเพื่ออธิบายเท่านั้น ไม่ได้มีการนำไปทดสอบรูปแบบให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นที่ยอมรับ ฉะนั้นการสร้างรูปแบบที่ดีต้องมีการทดสอบรูปแบบควบคู่ไปด้วย ในการทดสอบรูปแบบทางสังคม และพฤติกรรมศาสตร์นั้นจะมีข้อมูลเชิงปริมาณ และตัวเลขทางสถิติแสดงอย่างชัดเจน แต่ในการทดสอบรูปแบบทางการศึกษาบางเรื่องยังมีข้อจำกัด ไม่สามารถกระทำได้ชัดเจนในเชิงสถิติ ดังนั้นไอส์เนอร์ (Eisner) จึงได้เสนอแนวคิดของการทดสอบ หรือการประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นที่ต้องการสาระรายละเอียดทางเนื้อหา มากกว่า การทดสอบเชิงสถิติ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันจะเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ ซึ่งแนวคิดในการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นดังนี้

- 1) การประเมินตามแนวทางนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณาโดยไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และการตัดสินใจ แต่อาจจะมีการผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจรรย์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพของสิ่งที่ต้องการประเมิน

- 2) การประเมินที่เป็นความเฉพาะทาง (specialization) ในเรื่องที่จะประเมินเป็นการพัฒนาจากกรูปแบบการวิพากษ์งานศิลป์ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัยต้องใช้ความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง ไม่สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือใด ๆ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเท่านั้น

ที่จะเข้าใจอย่างแท้จริง รูปแบบนี้จึงเป็นที่นิยมใช้ในวงการการศึกษาที่ต้องการความลึกซึ้ง และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง

3) รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล จะมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ประเมิน โดยให้ความเชื่อถือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความยุติธรรม และมีดุลยพินิจที่ดี โดยมาตรฐาน และเกณฑ์ในการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ นั้น มาจากประสบการณ์ และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิโดยตรง

4) เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามความถนัด และความต้องการตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญ การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวม การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล และวิธีการนำเสนอ

การตรวจสอบโดยวิธีอ้างอิงผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship Model) เป็นแนวคิดในการวิจัยโดยใช้วิธีในการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นแนวคิดของไอส์เนอร์ (Eisner, 1991) เป็นผู้พัฒนาแนวคิดนี้ขึ้นมา ซึ่งเป็นรูปแบบที่แตกต่างไปจากการประเมินอื่น ๆ โดยมีลักษณะดังนี้

1) เป็นรูปแบบที่มีได้เน้นสัมฤทธิ์ผลของวัตถุประสงค์ตามรูปแบบการประเมินแบบอิงเป้าหมาย (Goal-Based Model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องตามรูปแบบ การประเมินแบบสนองตอบ (responsive model) หรือการรับกระบวนการตัดสินใจตามรูปแบบ การประเมินแบบอิงการตัดสินใจ (decision making model) อย่างไม่อย่างหนึ่ง แต่การประเมินโดยผู้รู้ หรือผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำขึ้นมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือกับกระบวนการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกันตามวิจาร์ณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2) เป็นรูปแบบการประเมินผลที่เน้นความเฉพาะทาง (specialization) ในเรื่องที่ประเมิน โดยพัฒนาจากการวิจารณ์งานศิลปะ (art criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัย ผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากในการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้ นอกจากการใช้วิจาร์ณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น ต่อมาได้มีการนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาระดับสูงในสาขาเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้รู้ ผู้เล่นในเรื่องนั้นจริง ๆ มาเป็นผู้ประเมินผลรูปแบบนี้ จึงเป็นที่นิยมในการนำมาใช้ประเมินผลในวงการอุดมศึกษาที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง

3) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้ตัวบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิตนเองเป็นเครื่องมือการประเมินผล โดยเน้นความเชื่อถือถือว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ นั้นจะเที่ยงธรรม และมีวิจาร์ณญาณที่ดี ทั้งนี้ มาตรฐาน และเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ และความชำนาญการของผู้ทรงคุณวุฒิ

4) เป็นรูปแบบที่ย่อมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตาม อัยาศัย และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะพิจารณา การบ่งชี้ ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวมประมวล และวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ ทั้งนี้การเลือก ผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือ (high credibility) ของวิชาชีพนั้น ๆ เป็นสำคัญ

การดำเนินการโดยวิธีของผู้ทรงคุณวุฒินี้ ถือว่าเป็นการประเมินทางการศึกษา ที่เรียกว่า การวิพากษ์วิจารณ์ทางการศึกษานั้นเอง การวิพากษ์วิจารณ์ต้องอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิที่มี วิทยานี้นิยมใช้ มาทางอุดมศึกษา และมีความเชื่อถือได้ เพราะถือว่าการตัดสิน หรือการวิพากษ์วิจารณ์ โดยกลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ในศาสตร์สาขานั้น หรือในวิชาชีพนั้น ๆ เป็นอย่างดี เป็นสิ่งที่ยอมรับได้

การจัดระบบระเบียบล่วงหน้า (advance organizers) ของวิธีนี้คือ “จุดการวิพากษ์ วิจารณ์” ได้แก่ ค่านิยม และมโนทัศน์ที่ได้จากประเพณี หรือพิธีการทำงานประจำ และจากทฤษฎี โดยตรงและโดยอ้อมเกี่ยวกับธรรมชาติของมาตรฐานในการประเมินค่า และคุณภาพต่าง ๆ จุดการ วิพากษ์วิจารณ์เหล่านี้สะสมอยู่ในตัวของผู้ทรงคุณวุฒิ รวมทั้งพื้นฐานการศึกษา และการฝึกฝนของ ผู้ทรงคุณวุฒิเหล่านั้นด้วย ในลักษณะดังที่กล่าวนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิก็คือ “เครื่องมือ” ในการวิจัย ตาม รูปแบบนั่นเอง การวิจัยแบบนี้อาจใช้เทคนิคเดลฟาย คือ การสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มหนึ่ง และ รายงานผลในลักษณะข้อมูลย้อนกลับ และถามว่าจะเปลี่ยนแปลงความเห็นเดิมหรือไม่ กลับไป กลับมา หลาย ๆ ครั้งจนกว่าจะเกิดความเห็นพ้องต้องกัน เป็นเอกฉันท์ในปัญหาการวิจัยที่สอบถาม แล้วผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อเสนอแนะข้อสรุป (ถ้ามี) และอาจเขียนรายงานด้วยก็ได้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การทดลอง หรือการประเมินรูปแบบสามารถทำได้ทั้ง 2 วิธี คือ วิธี ที่ 1 การประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตามแนวคิดของไอส์เนอร์ (Eisner) และวิธีที่ 2 คือ การประเมิน เพื่อตรวจสอบรูปแบบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นไปได้ ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเหมาะสม และด้านความถูกต้องครอบคลุม

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนารูปแบบมีผู้วิจัยหลายท่าน เช่น ฮาคาเนน, เบคเกอร์ และ โส ซ เฟิ ล (Hakanen, Bakker and Schaufeli) ([http://curriculumstudies.pbworks.com/f/Burnout and work engagement Hakanen,J.pdf](http://curriculumstudies.pbworks.com/f/Burnout%20and%20work%20engagement%20Hakanen,J.pdf)) ได้วิจัยตรวจสอบรูปแบบ ความกดดันจากงาน-ทรัพยากรงาน ในกลุ่มตัวอย่างครูชาวฟินแลนด์จำนวน 2,038 คน เพื่อดูว่า กระบวนการคู่ขนานสองกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะการทำงานของครู ได้แก่ กระบวนการที่มี พลัง (ความกดดันจากงาน ความท้อแท้เหนื่อยหน่าย สุขภาพที่ไม่ดี) และกระบวนการจูงใจ (ทรัพยากรงาน ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ความผูกพันในองค์กร) การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดสาเหตุ หลักของความเครียดของครูที่มาจากความกดดันจากงานไว้ 3 ด้านได้แก่ 1) พฤติกรรมนักเรียนที่ไม่ เหมาะสม 2) ภาระงานที่มากเกินไป และ 3) สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพที่ไม่ดี และ

กำหนดแหล่งทรัพยากรงานในการจูงใจหลักที่จะเพิ่มความยึดมั่นผูกพันไว้ 5 ด้านได้แก่ 1) การควบคุมงาน 2) การเข้าถึงข้อมูล 3) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 4) บรรยากาศโรงเรียนที่ริเริ่ม และ 5) บรรยากาศทางสังคม และกำหนดไว้ว่าถ้าขาดทรัพยากรผลเหล่านี้จะก่อให้เกิดความท้อแท้เหนื่อย

เบคเคอร์ และดีเมอรูติ (Bakker & Demerouti) (<http://www.arnoldbakker.com/articles.php>) วิจัยรูปแบบความยึดมั่นผูกพันในงานที่เป็นโครงสร้างหนึ่งของพฤติกรรมองค์การในทางบวกที่ประกอบด้วยสภาวะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในทางบวกได้แก่ ความกระตือรือร้น (vigor) การทุ่มเทอุทิศ (dedication) และความจดจ่อใส่ใจ (absorption) โดยที่แหล่งทรัพยากรบุคคลและงาน (job and personal resources) เป็นตัวพยากรณ์หลักของความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยแหล่งทรัพยากรเหล่านี้จะมีความเด่นชัดมากขึ้นในบริบทที่งานมีความกดดันสูง (high job demands) และพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะเป็นพนักงานที่สร้างสรรค์ มีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และมีความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยยืนยันว่ามีทั้งสองกระบวนการปรากฏอยู่ กล่าวคือ 1) ความท้อแท้เหนื่อยหน่ายคั่นกลางระหว่างอิทธิพลของความกดดันจากงานสูงที่มีผลต่อสุขภาพที่ไม่ดี 2) ความยึดมั่นผูกพันในงานคั่นกลางระหว่างอิทธิพลของทรัพยากรงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ และ 3) ความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ คั่นกลางระหว่างอิทธิพลของการขาดแคลนทรัพยากรงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานที่น้อยลง

ฮิว ซอชฟีลี และ ทาริส (Hu Schaufeli & Taris) วิจัยเรื่องการวิเคราะห์อิทธิพลรวม (additive effect) และอิทธิพลร่วม (moderating joint effects) ของความกดดันจากงาน และทรัพยากรงานกับกลุ่มตัวอย่าง ชาวจีนที่เป็นพนักงานระดับล่าง 625 คน และพนักงานวิชาชีพสุขภาพจำนวน 761 คน พบว่ามีกระบวนการสองกระบวนการที่สนับสนุน JD-Rmodel ได้แก่ 1) กระบวนการความเครียดมีจุดกำเนิดจากความกดดันจากงานและนำไปสู่ความท้อแท้เหนื่อยหน่ายและส่งผลทางลบต่อองค์การ ความตั้งใจในการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในองค์การน้อย และ 2) กระบวนการจูงใจมีจุดกำเนิดจากทรัพยากรงานและนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันในงาน และส่งผลต่อผลลัพธ์องค์การในทางบวก ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลรวมของ JD-R model แต่หลักฐานที่แสดงอิทธิพลร่วมระหว่างความกดดันจากงาน และทรัพยากรงานยังไม่หนักแน่น (<http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/427.pdf>)

เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธ์, สุวิมล แสนเวียงจันทร์ และประทีป ปัญญา (2553) วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมของผู้ป่วยเบาหวาน ในชุมชนวัดบูรณาวาส พบว่า 1) ผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้โรคเบาหวานของผู้ป่วยแสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยมีการรับรู้สาเหตุและอาการของโรคเบาหวาน และการปฏิบัติตนจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากเคยมีบุคคลในครอบครัว เพื่อนญาติ เป็นโรคเบาหวาน แต่เมื่อรับประทานยาแล้วอาการดีขึ้น 2) พฤติกรรมการดูแล

ตนเองและปัจจัยที่เป็นอุปสรรค คณะผู้วิจัยได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 พฤติกรรมตามแนวความคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์

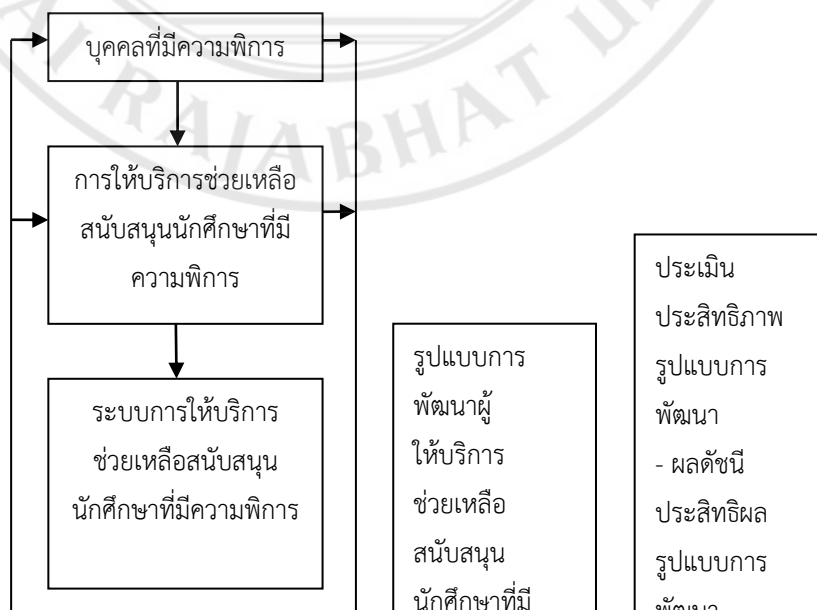
สุภาภรณ์ กิตติรัชดานนท์ (http://www.otep.go.th/admin/assets/upload/files/8VUUbjSkqE_1416027771.pdf) วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของครูผู้ความเป็นครูมืออาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 พบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของครูผู้ความเป็นครูมืออาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 ประกอบด้วยประเด็นหลัก 7 ด้านและ ประเด็นย่อย 20 ประเด็น ดังนี้ (1) ด้านวัตถุประสงค์ของการพัฒนา มี 1 ประเด็น คือ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และร่วมมือกับครูให้สามารถพัฒนาตนเองพัฒนาวิชาชีพ และพัฒนาการเรียนการสอน ที่จะนำไปสู่คุณภาพของผู้เรียน (2) ด้านเนื้อหาของการพัฒนา มี 4 ประเด็น คือ การพัฒนาหลักสูตร การจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม การพัฒนาเพิ่มสะสมผลงาน (3) ด้านกระบวนการพัฒนา มี 6 ประเด็น คือ การสร้างความตระหนัก การวางแผนการพัฒนา การสร้างเครื่องมือ สื่อการพัฒนา การพัฒนาสมรรถนะครูมืออาชีพ การประเมิน ติดตามผล การขยายผล สร้างวัฒนธรรมคุณภาพโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (4) ด้านวิธีการพัฒนา มี 3 ประเด็น คือ การประชุมปฏิบัติการเป็นระยะ ๆ การประชุมกลุ่มย่อยตามลักษณะปัญหา การแนะนำเป็นรายบุคคลด้วยวิธีการที่หลากหลาย (5) ด้านผู้พัฒนา มี 1 ประเด็น คือ ศึกษานิเทศก์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (6) ด้านระยะเวลาการพัฒนา มี 2 ประเด็น คือ นิเทศทั้งในและนอกเวลาที่ครูทำการสอน พัฒนาระยะยาวและต่อเนื่องเกินกว่า 1 เดือนขึ้นไป (7) ด้านปัจจัยเอื้อในการพัฒนา มี 3 ประเด็น คือ การสนับสนุนของผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษามีงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาสมรรถนะการกำหนดบทบาท ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อพัฒนาสมรรถนะครูผู้สอนของผู้บริหารสถานศึกษาให้ชัดเจนมากขึ้น 2) ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของครูผู้ความเป็นครูมืออาชีพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 2 ที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์และความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก

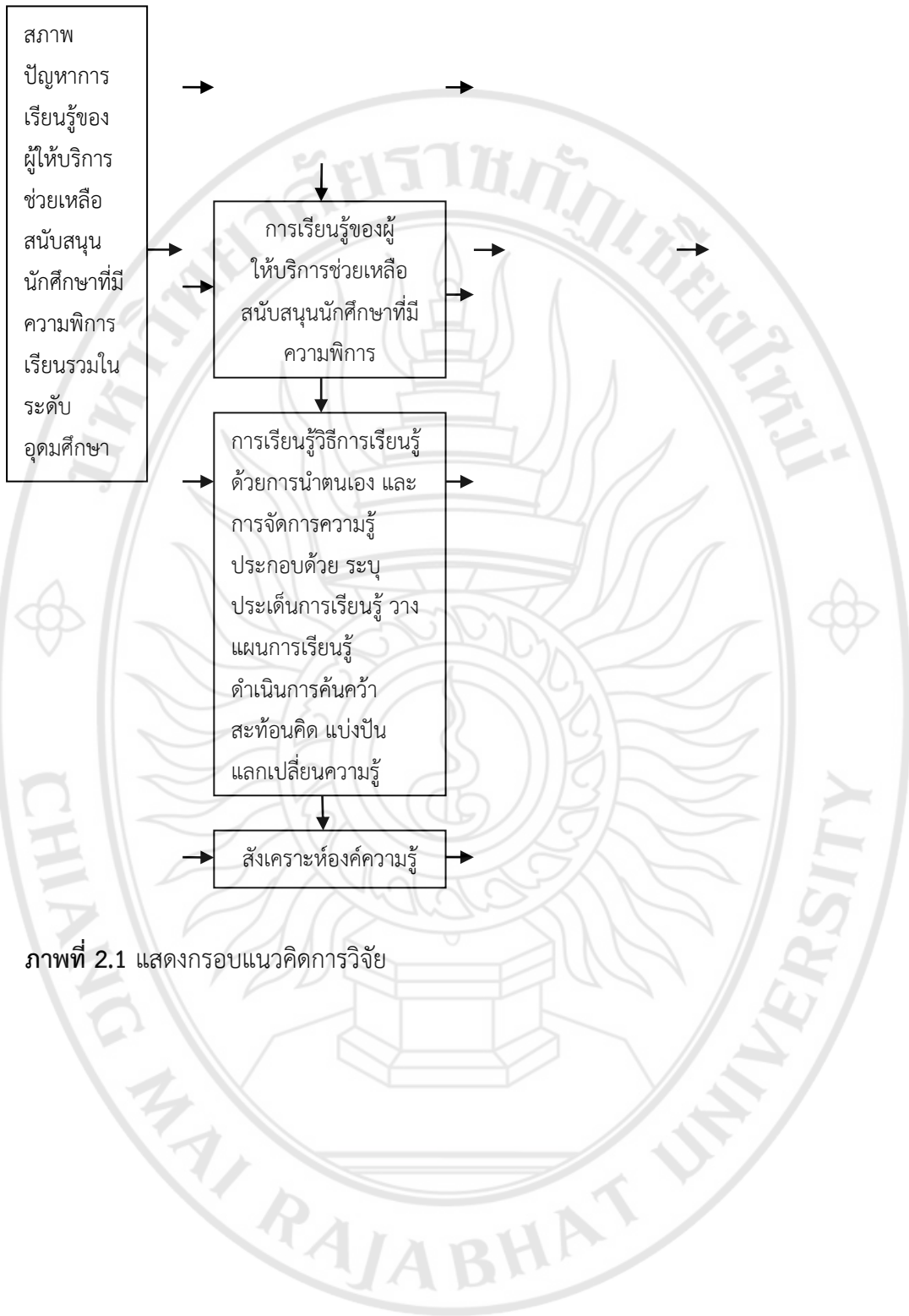
อรพินทร์ ชูชม (<http://ir.swu.ac.th/xmlui/handle/123456789/5000>) วิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุ และผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของครู พบว่ารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานของครูที่เป็นทางเลือกที่ปรับเปลี่ยนมีความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล (ภูมิคุ้มกันทางจิต และแรงจูงใจในการทำงาน) ทรัพยากรงาน (การรับรู้ความยุติธรรมสัมพันธ์กับนักเรียน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา) ส่งผลทางบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและความยึดมั่นผูกพันในงานส่งผลโดยตรงทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน (พฤติกรรมการทำงานตามสายงานวิชาชีพครู และพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร) กล่าวคือความยึดมั่นผูกพันใน

งานมีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรบุคคล งานกับพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยยังพบว่า ความกดดันจากงาน (ภาระงาน บรรยากาศการทำงานที่ควบคุม ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน ความต้องการจากงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ) ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการทำงานตามสายงานวิชาชีพครู และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบดังกล่าวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานตามสายงานวิชาชีพครูได้ร้อยละ 70.9 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 60.2 ผลการวิจัยยังพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลโดยตรงทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานตามสายงานวิชาชีพครูของครูชายมีค่ามากกว่าครูหญิง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

รูปแบบการพัฒนาผู้ให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษาโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและการจัดการความรู้ ผู้วิจัยศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้





ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย