

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการปฏิรูปอุดมศึกษาที่ปรากฏทั่วโลกต่างมุ่งปรับบทบาทและภารกิจของการอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยตรง สภาวะการณ์ที่โลกไร้พรมแดนไม่ว่าจะวิเคราะห์ในเชิงเศรษฐกิจ สังคมหรือการเข้าถึงองค์ความรู้ได้ ถูกกำหนดให้เป็นกติกาของสังคมโลกปัจจุบันและกำลังทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นในอนาคต การขยายศักยภาพของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประกอบกับการสื่อสารโทรคมนาคมที่ได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีราคาถูกลง ทำให้ระยะทางมิใช่ปัญหาในการติดต่อสื่อสารกัน อีกต่อไป เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นการปฏิวัติวิธีการเรียนรู้ของมนุษย์ยุคปัจจุบันและอนาคต

การพัฒนาอุดมศึกษาจึงมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาอุดมศึกษาทั้งระบบให้ประกอบด้วย สถาบันการศึกษาชั้นสูงที่มีคุณภาพสามารถผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับกลางและระดับสูงที่มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติ เป็นแหล่งรวมของผู้ทรงคุณวุฒิ สามารถชี้นำและผลักดันการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนฐานองค์ความรู้ (Knowledge - based economy) มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างฐานะ ความมั่งคั่ง ความเป็นดีอยู่ดี ของคนและชุมชน การที่จะพัฒนาไปสู่จุดนั้นได้ ระบบอุดมศึกษาไทยจะต้องนำสังคมและชุมชนไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge - based society) ที่บุคคลในชาติมีความเชื่อ ความผูกพัน และยอมรับว่า บุคคลจำเป็นต้องผ่านกระบวนการศึกษา ฝึกหัด และการฝึกอบรม ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต อันจะเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างฐานกำลังคนให้มีจำนวนและคุณภาพที่เหมาะสมและพอเพียง สังคมแห่งการเรียนรู้จึงเป็นสังคมที่พัฒนาให้คนคิดเป็น ทำเป็น มีนวัตกรรม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ถือว่าเป็นต้นทุนทางปัญญา มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี (วิสัยทัศน์ การพัฒนาอุดมศึกษา, แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549)

จากความสำคัญของการอุดมศึกษาดังกล่าวข้างต้น การบริการด้านเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีส่วนช่วยพัฒนาการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา ด้วยการผลิตและให้บริการสื่อวัสดุ อุปกรณ์ทางการศึกษา เพื่อสนองความต้องการและสนองความลึกซึ้งของแต่ละสาขา สนองความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อช่วยย่นระยะเวลาในการเตรียมและการดำเนินการสอนของอาจารย์

(บุญเลิศ จันทร์ไสย, 2535) นอกจากนี้การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีไว้เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมตามประเภทของการบริการ สื่อการศึกษาจัดบริการไว้ให้ อาจได้แก่ การให้บริการจัดหา การให้บริการผลิต การให้บริการยืม การให้บริการคำปรึกษา การให้บริการฝึกอบรม และการให้บริการวิจัย การบริการในองค์กรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามีความสำคัญในการช่วยให้ผู้รับบริการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ศึกษาค้นคว้าและวิจัย ขยายความรู้ทางเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด สร้างเอกภาพ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

ดังนั้นงานทางเทคโนโลยีการศึกษาจึงย่อมต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน มาปฏิบัติดำเนินงาน มาเป็นนักจัดระบบการสอน มาเป็นผู้ออกแบบการเรียนการสอน เพื่อมาทำหน้าที่จัดระบบการสอนให้เกิดผลดีตามความสามารถและความถนัดของผู้เรียน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2529 อ้างถึงใน ชลาภรณ์ ทองเจริญ, 2531)

Brown และคณะ (1993) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีการศึกษาไม่เพียงสื่อการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเทคโนโลยีทางการสอน โดยใช้วิธีระบบในการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลเพื่อออกแบบกระบวนการสอน และมีความรู้ในการวิจัยและประเมินเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีความสามารถด้านการบริหาร มีบุคลิกภาพเป็นผู้นำ มีความกระตือรือร้น สามารถวางแผนโครงการ ดำเนินโครงการ ประเมินผล และยังมีบทบาทในฐานะตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา สร้างความพร้อมในการปฏิบัติการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา

ด้วยเหตุนี้ นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของสถาบันอุดมศึกษาได้

แนวคิดในการพัฒนาบุคคล และการพัฒนาองค์กรที่กำลังแพร่หลายและได้รับความนิยมคือ แนวคิดเรื่ององค์การเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Peter M. Senge (1990) ซึ่งเป็นองค์การรูปแบบใหม่ที่ใช้ทัศนคติการมององค์การแบบองค์รวม คือ ปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ให้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน และเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน เพราะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงานของบุคคล และใช้ทุกสิ่งจากการทำงานเป็นฐานความรู้ที่สำคัญ

ประกอบกับใช้กลยุทธ์การแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ การสร้างองค์ความรู้ และการใช้ความรู้ร่วมกันอย่าง ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการป้องกันปัญหาระยะยาว เป็นการวางแผนเพื่ออนาคต โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล

องค์การเอื้อการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Senge (1990) อ้างถึงในสววัย ชัยภาสกรสกุล (2544) ประกอบด้วยวินัย 5 ประการ ที่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ดังนี้

วินัยประการที่ 1 ไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพ (Personal Mastery)

วินัยประการที่ 2 รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models)

วินัยประการที่ 3 การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Share Vision)

วินัยประการที่ 4 การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)

วินัยประการที่ 5 คิดเป็นระบบครบวงจร (Systems Thinking)

การคิดเป็นระบบครบวงจรเป็นหัวใจสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การ เป็นวิธีคิดให้ครอบคลุม รอบด้าน และครบวงจร เข้าใจปรากฏการณ์ ความเปลี่ยนแปลง เห็นความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์การ เห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของตนกับองค์การภายนอกองค์การ เห็นความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เป็นโครงสร้างเชิงระบบ การคิดอย่างเป็นระบบจะทำให้บุคคลได้มองเห็นตนเองและโลกไปในทางใหม่ ให้บุคคลได้มองเห็นตนเองและโลกไปในทางใหม่ให้บุคคลเห็นว่าตนเองเชื่อมโยงกับโลกจะแยกออกจากโลกหรือไม่เกี่ยวข้องกับโลกไม่ได้ ดังนั้นการมองปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเป็นการเชื่อมโยงจากตัวเรา ไม่ใช่มองปัญหาว่าเกิดจากผู้อื่นหรือสิ่งอื่นรอบตัว และทุกคนก็มีส่วนร่วมในปัญหาเหล่านี้ โดยมองความสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เป็นเหตุเป็นผลตามเส้นตรงต่อกันไปมองเห็นถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง มองเห็นจากผลของการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของทั้งระบบ ดังนั้นเราต้องเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ทั้งภาพรวมและใน ส่วนย่อย และเป็นภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่าง ๆ ในรูปแบบที่สืบเนื่องกันเป็นวงจร Senge ได้เน้นเรื่องการมองระบบอย่างเป็นวงจรไม่ได้มองเพียงความสัมพันธ์ในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลกันแบบเป็นเส้นตรงเท่านั้น ความสำคัญของการคิดเป็นระบบครบวงจร คือการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ ข้อมูลย้อนกลับและเรียนรู้จากคนอื่น ๆ โดยมีการตรวจสอบซ้ำ ให้ต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดบูรณาการเป็นความรู้ใหม่ ความคิดใหม่ขององค์การ ซึ่งถือว่าเป็นวินัยที่สำคัญที่สุดที่จะต้องฝึกให้เกิดขึ้นก่อน จึงจะเห็นความสำคัญในการฝึกพัฒนาวินัยอื่น ๆ (Senge, 1990)

ธเนศ ขำเกิด (2541) มีความเห็นว่ากลยุทธ์ในการสร้างเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ควรให้ความสนใจ และได้เสนอกิจกรรมการสร้างเสริมซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้บุคคลมีนิสัยรักการอ่าน วิธีการเช่นนี้เป็นการการสร้างเสริมวินัยและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำและคอยกระตุ้น เสริมแรงด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสม 2) ส่งเสริมให้เกิดการนิเทศภายในระดับองค์กรย่อย 3) จัดบรรยากาศการเรียนรู้ให้เอื้อต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน 4) จัดกิจกรรมสร้างเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั่วทั้งหน่วยงาน การสร้างเสริมสร้างให้บุคลากรใฝ่เรียนรู้ ได้ทำงานและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม จะทำให้เกิดพลังผลรวม เกิดเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ที่เอื้อให้การบริหารและการทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวบรวม เกิดคุณภาพขึ้นในทุก ๆ ส่วนของหน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีจากแบบดั้งเดิม คือ จากการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการทำงานเป็นครั้งคราว หรือการส่งบุคลากรไปศึกษาเพิ่มเติมเป็นราย ๆ กลายเป็นการเรียนรู้ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง และเนื้อหาของการเรียนรู้ก็ไม่เน้นเนื้อหาที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังต้องเรียนรู้ข้ามสายงาน เรียนรู้เรื่องภายในองค์กร เรียนรู้จากภาวะแท้จริงภายนอกองค์กร เรียนรู้แนวโน้มและโอกาส และเรียนรู้การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดผล เป็นต้น

หากพิจารณาวิสัยประการที่ 5 การคิดเป็นระบบครบวงจรของ Senge แล้ว พบว่ามีลักษณะเหมือนกับกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการและความจำเป็นของสถาบันอุดมศึกษา

การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำไปใช้พัฒนาการเรียนรู้ในองค์กร เป็นการพัฒนาความสามารถของบุคคล ที่ทำงานในองค์กร ให้นำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศศิรัศม์ ศรีขกานนท์ (2540) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดค้นหาคำตอบหรือวิธีแก้ปัญหา ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และความสามารถในการคิดของแต่ละบุคคล อยู่บนพื้นฐานของการแก้ปัญหาและอาศัยความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมกันอย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งแก้ไขข้อขัดข้องหรือสภาพไม่สมดุลที่เกิดขึ้น

Morgan (1978) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ไว้ 3 ประการ คือ 1)สติปัญญา ผู้มีสติปัญญาดีจะสามารถแก้ปัญหาได้ดี 2)แรงจูงใจในการหาแนวทางในการแก้ปัญหา 3)ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่พร้อม สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้ทันที

กันยา สุวรรณแสง (2534) ได้รวบรวมสิ่งที่มีอิทธิพลไว้ดังนี้ 1)ตัวผู้เรียน ได้แก่ เซาว์ปัญญา ลักษณะอารมณ์ อายุ แรงจูงใจของผู้เรียน ประสบการณ์บางอย่างที่ส่งเสริมการแก้ปัญหา ให้ง่ายเข้า หรือขัดขวางการแก้ปัญหา 2)สถานการณ์ที่เป็นปัญหา เช่น เคยเรียนรู้ปัญหานั้น ๆ มาแล้ว เป็นปัญหาต่อเนื่อง ปัญหาที่มีความคล้ายคลึงกับที่เคยเรียนมาแล้ว ปัญหามีลักษณะท้าทายน่าสนใจ 3)การแก้ปัญหาเป็นหมู่ จะส่งผลดีเมื่อสมาชิกในกลุ่มมีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยกันแก้ปัญหาให้สำเร็จ

จำเนียร ช่วงโชติ (2521) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ ลักษณะของปัญหา ได้แก่ จำนวนทางเลือกในการแก้ปัญหา การแนะนำของผู้เสนอปัญหา การเรียงลำดับปัญหา ความคล้ายคลึงของปัญหาและคำตอบ ลักษณะตัวผู้แก้ปัญหาที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ความสามารถทั่วไป เช่น ความสามารถในการคิด การตัดสินใจ วัย ผู้ใหญ่สามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่าเด็ก เพศ ในบางปัญหา ชาย-หญิง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างกัน แรงจูงใจ ความต้องการที่จะแก้ปัญหา และบุคลิกภาพ ความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหา

Hutchinson (1949) ได้กล่าวถึงกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ขั้นเตรียม เป็นขั้นการรวบรวมประสบการณ์เก่า ๆ รู้จักการลองผิดลองถูก และตั้งสมมติฐานเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ 2) ขั้นครุ่นคิด เป็นระยะที่มีอารมณ์ต่าง ๆ เช่น กระวนกระวาย ตึงเครียด อันเนื่องมาจากการครุ่นคิดที่จะแก้ปัญหานั้นแต่ยังคิดไม่ออก 3) ขั้นของการเกิดความคิด เป็นระยะที่เกิดความคิดชั่วแวบขึ้นทันทีทันใด มองเห็นวิธีแก้ปัญหาหรือเป็นการค้นพบคำตอบ 4) ขั้นพิสูจน์ เป็นระยะตรวจสอบ ประเมินผลว่าวิธีแก้ปัญหาคิดใช้ได้หรือไม่

Dewey (1933) ได้เสนอกระบวนการแก้ปัญหาไว้ 5 ขั้น ดังนี้ 1) การมองปัญหาที่แท้จริงที่ละปัญหา 2) การพิจารณาปัญหาอย่างกระจ่างชัด 3) ตั้งสมมติฐานเพื่อหาเส้นทางในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ 4) หาเหตุผลจากข้อสมมติฐานต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า กระบวนการแก้ปัญหาที่จะประสบผลสำเร็จนั้น ผู้แก้ปัญหาก็ต้องมีความเข้าใจปัญหาแล้วใช้ความคิดพิจารณาข้อมูลที่มีอยู่เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสม ซึ่งจากมโนทัศน์

ในการแก้ปัญหาที่ประกอบด้วยความหมายของการแก้ปัญหา องค์ประกอบในการแก้ปัญหา อุปสรรคในการแก้ปัญหา และพัฒนาการในการแก้ปัญหา ทำให้มองเห็นและเข้าใจภาพรวมของการแก้ปัญหาอย่างกว้าง ๆ จะเห็นได้ว่า นอกจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาโดยตรงซึ่งได้จากประสบการณ์เดิม องค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดวิธีแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพก็คือ ความคิด จึงพบว่าบางครั้งการแก้ปัญหาก็มักจะถูกกล่าวถึงไปพร้อม ๆ กับความคิดสร้างสรรค์ (ศรีวิศม์ สริกษานนท์, 2540)

การพัฒนาบุคลากรนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ของผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารคุณภาพ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกล การฝึกอบรมในงาน เป็นเทคนิคการฝึกอบรมพนักงานที่มีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง ในรูปแบบที่เป็นการถ่ายทอดแบบตัวต่อตัว ผู้บังคับบัญชาจะชี้แนะ สั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างละเอียด ทำให้หัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ สนิทสนม ไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งยังสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีอีกด้วย ผลงานของพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ แนวคิดและทัศนคติ ความตั้งใจ และความสามารถ ถ้าปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งในสามปัจจัยนี้มีค่าลดลง ย่อมทำให้ผลงานนั้นมีค่าลดลงตามไปด้วย ดังนั้นถ้าต้องการผลงานที่ดีมีคุณภาพสูง ก็ต้องมีปัจจัยทั้งสามที่มีค่าสูงด้วย เริ่มแรกแนวคิดและทัศนคตินั้น ซึ่งถ้าจะเป็นความคิดที่ดีและเป็นระบบได้นั้น ก็ต้องได้รับการสอนที่ดีด้วย ผสมกับความสามรถที่พนักงานช่างเทคนิคแต่ละคนมีอยู่ประจำตัว พร้อมกับความตั้งใจ ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้จำเป็นจะต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานช่างเทคนิคนำสิ่งเหล่านั้นออกมาได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มอบหมายความรับผิดชอบและภารกิจในการปฏิบัติงานให้พนักงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง ดังนั้น นอกเหนือจากการศึกษาอบรมแล้ว ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ที่จะต้องผลักดันให้ลูกน้องนำเอาปัจจัยดังกล่าวข้างต้นออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมในงานเป็นการฝึกอบรมพนักงานในรูปแบบที่เป็นการถ่ายทอดในลักษณะตัวต่อตัว (Man to man) โดยผู้บังคับบัญชาจะชี้แนะ สั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างละเอียดโดยตรง ทำให้หัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ สนิทสนม ไว้วางใจซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งยังสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีได้อีกด้วย วิธีนี้เป็นวิธีการฝึกอบรมพนักงานที่มีประสิทธิภาพมาก แต่อาจต้องระวังในเรื่องธรรมเนียมปฏิบัติหรือวัฒนธรรมองค์กร ความรู้และความสามารถของหัวหน้าที่อาจจะผูกติดกับองค์กรมากเกินไป จนกลายเป็นความลำเอียงที่มีผลต่องานก็ได้

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ลักษณะต่าง ๆ ของลักษณะคิดเป็นระบบครบวงจรของนักเทคโนโลยีการศึกษาแล้วพบว่ามีความสอดคล้องกับกระบวนการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ สามารถนำมาบูรณาการเป็นวิธีการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาให้เข้ากับระบบการฝึกอบรมในงานของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษานั้นยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนสำหรับพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้เกิดทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยจึงเห็นควรมีการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อจะได้ส่งผลให้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรเอื้อการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพ ความต้องการและปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาตามแนวคิดวิธีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
 - 1.1 ประชากรที่ใช้สำรวจสภาพ ความต้องการ และปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมในงานและการเรียนรู้ด้วยการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 24 แห่ง ที่เคยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
 - 1.2 ประชากรที่ใช้ศึกษารูปแบบการฝึกอบรมในงานด้วยเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษาและด้านฝึกอบรมในสถาบันอุดมศึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดวิธีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์
2. ประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมในงาน มีดังนี้
 - 1) นโยบายการฝึกอบรมในงาน
 - 2) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมในงาน
 - 3) แหล่งวิทยากรสำหรับการฝึกอบรมในงาน

- 4) บทบาทผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงาน
- 5) บทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมในงาน
- 6) กิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้ในงาน
- 7) แนวทางการประเมินผลการฝึกอบรมในงาน
- 8) งบประมาณสำหรับการฝึกอบรมในงาน

3. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิธีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์มาจากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ มี 8 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) เข้าใจสถานการณ์
- 2) กำหนดปัญหาได้ถูกต้อง
- 3) วิเคราะห์หาสาเหตุในการแก้ปัญหา
- 4) กำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา
- 5) เลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
- 6) วางแผนการแก้ปัญหา
- 7) ดำเนินการแก้ปัญหา
- 8) ประเมินผลการแก้ปัญหาจากผลการปฏิบัติงาน

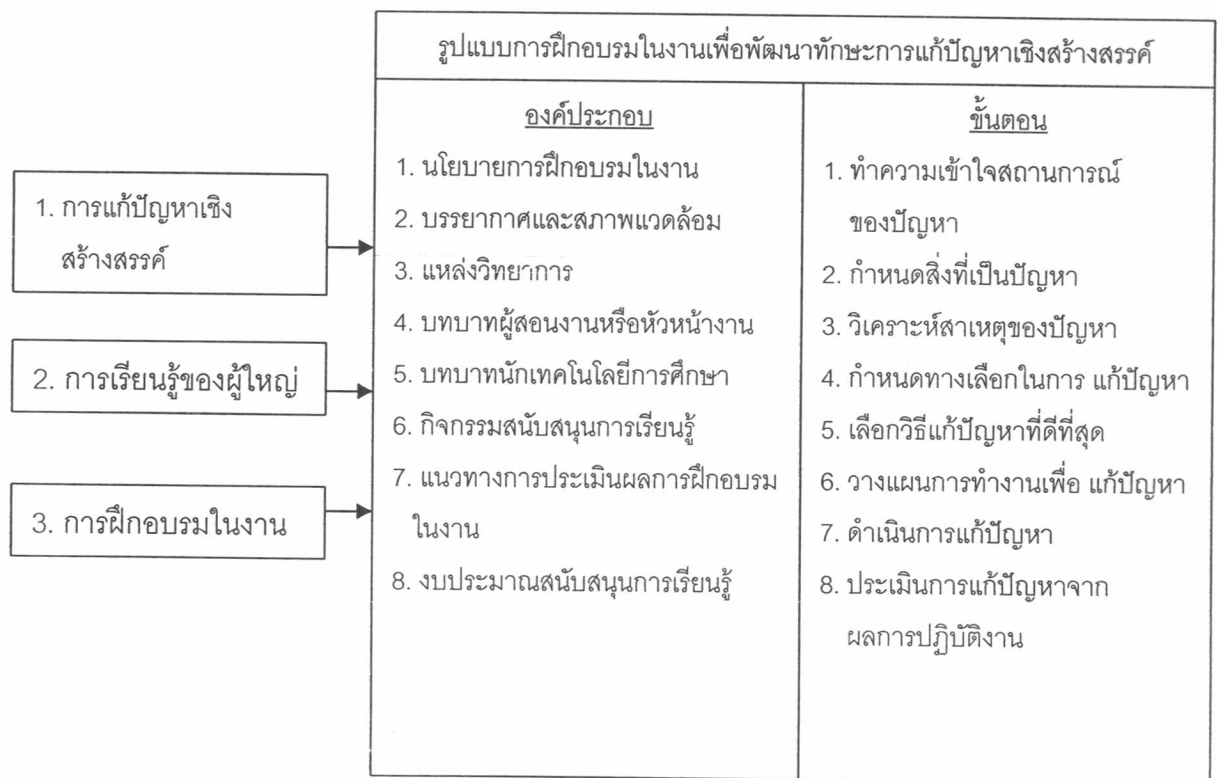
4. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ มีดังนี้

- 1) มีความตรงกับสภาพปัญหา
- 2) นำเสนอปัญหาและวิธีแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หลากหลาย
- 3) ตัดสินใจเลือกปัญหาและวิธีแก้ปัญหาได้
- 4) วิธีแก้ปัญหาที่เลือกมีแนวโน้มในการแก้ปัญหาได้จริง
- 5) วิธีแก้ปัญหาแก้ปัญหาที่เลือกเป็นความคิดเชิงบวก
- 6) มีเหตุผลในการเลือกวิธีแก้ปัญหา
- 7) มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา
- 8) สามารถแก้ปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด
- 9) ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ คือ มีความคล่องแคล่วในการคิด

ความคิดริเริ่ม ความคิดยืดหยุ่น และความคิดละเอียดลออ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย และกรอบแนวคิดต่าง ๆ (ภาคผนวก จ) ผู้วิจัยได้คัดเลือก องค์ประกอบและขั้นตอนที่สัมพันธ์กับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบและขั้นตอนที่สัมพันธ์กับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การฝึกอบรมในงาน หมายถึง วิธีการฝึกอบรมชี้แนะไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ตลอดจนทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

2. รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง องค์ประกอบและขั้นตอนสำหรับพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์โดยวิธีการฝึกอบรมในงานเพื่อสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษา

3. องค์ประกอบการฝึกอบรมในงาน หมายถึง สิ่งที่คุณยเทคโนโลยีการศึกษาต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อให้การฝึกอบรมในงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาได้พัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ในที่สุด

4. ขั้นตอนการฝึกอบรมในงาน หมายถึง สิ่งที่คุณยเทคโนโลยีการศึกษาต้องทำตามวิธีการเทคนิค และกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ของนักเทคโนโลยีการศึกษา

5. ทักษะการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดค้นหาคำตอบหรือวิธีแก้ปัญหา ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์และความสามารถในการคิดของแต่ละบุคคล อยู่บนพื้นฐานของความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ อันได้แก่ มีความตรงกับสภาพปัญหา นำเสนอปัญหาและวิธีแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หลากหลาย ตัดสินใจเลือกปัญหาและวิธีแก้ปัญหาได้ วิธีแก้ปัญหาที่เลือกมีแนวโน้มในการแก้ปัญหาได้จริง วิธีแก้ปัญหาแก้ปัญหาที่เลือกเป็นความคิดเชิงบวก มีเหตุผลในการเลือกวิธีแก้ปัญหาและมีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา สามารถแก้ปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด และความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ คือ มีความคล่องแคล่วในการคิด ความคิดริเริ่ม และความคิดยืดหยุ่นที่ส่งเสริมกันอย่างเหมาะสม

6. นักเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ผู้ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ทำหน้าที่ให้บริการการสื่อ ผลิต เผยแพร่ และให้คำปรึกษาการใช้สื่อการเรียนการสอน ออกแบบ วิจัยและพัฒนาสื่อและโปรแกรมการเรียนการสอน ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษาซึ่งครอบคลุมฝ่ายบริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หรือผู้ที่รับผิดชอบศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ ไลตทัศน์ศึกษา และเจ้าหน้าที่บริการ ไลตทัศน์อุปกรณ์ และฝ่ายผลิต ได้แก่ ช่างเทคนิค ช่างวาดเขียน ผู้บันทึกเสียง ผู้ทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์

7. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการเป็นส่วนกลางเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ให้ข้อสนเทศเกี่ยวกับวัสดุ เครื่องมือ แหล่งที่มา ตลอดจนความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ศูนย์ไลตทัศน์ศึกษา ศูนย์ไลตทัศน์อุปกรณ์ ศูนย์สื่อการศึกษา ศูนย์บริการไลตทัศน์ศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักเทคโนโลยีการศึกษา หน่วยไลตทัศน์ศึกษา งานเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการฝึกอบรมในงานด้วยเทคนิคการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของนักเทคโนโลยีการศึกษาได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความต้องการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

2. เป็นแนวทางในการศึกษาลักษณะคิดเป็นระบบครบวงจรของนักเทคโนโลยีการศึกษา และนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาการฝึกอบรมในงานสำหรับศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาต่อไป

3. ผลจากการที่มีรูปแบบจะทำให้ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มีการปรับเปลี่ยน และส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ได้