

การประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์
ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์

นางสาวพวงมลัย ทีหนองสังข์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Assessment of Public Relations Executives Training Programs Offered
by Public Relations Institute**

Miss Pongmalai Teenongsung



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Communication Arts in Media Management

School of Communication Arts


Sukhothai Thammathirat Open University

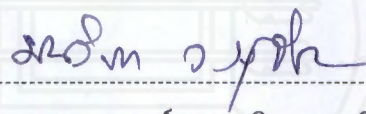
2021

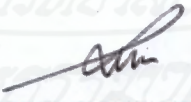
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่าน
หลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์
ชื่อและนามสกุล นางสาวพวงมาลัย ทีหนองสังข์
แขนงวิชา การบริหารกิจการสื่อสาร
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงจรจิระ
2. รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค

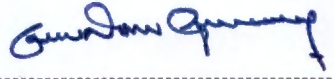
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงจรจิระ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัย นางสาวพวงมาลัย ทีหนองสังข์ **รหัสนักศึกษา** 2601500198 **ปริญญา** นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารกิจการสื่อสาร) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงจรจิระ
(2) รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คะเชนทรพรรค **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ในด้าน 1) กระบวนการ 2) ประสิทธิภาพ และ 3) แนวทางการพัฒนา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจจากประชากร ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการฝึกอบรมระหว่างปี 2560 – 2562 จำนวน 93 คน และผู้บังคับบัญชา จำนวน 37 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารหลักสูตร และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ รวมจำนวน 6 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาที่เคยส่งบุคลากรในสังกัดเข้ารับการฝึกอบรม รวมถึงศึกษาแนวโน้มด้านการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลานั้น ด้านเนื้อหาหลักสูตรพบว่า มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านวิทยากร นำความรู้ และเทคนิคที่ทันสมัยมาถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานที่จัดฝึกอบรม มีสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านระยะเวลา ต้องการฝึกอบรมสัปดาห์ละ 3 วัน จำนวน 10 สัปดาห์ เพราะมีเวลากลับไปทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ 2) ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังสำเร็จการฝึกอบรม ในส่วนของผู้สำเร็จการฝึกอบรมพบว่า มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน ส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้ วางแผนดำเนินงานได้อย่างรอบคอบ ในขณะที่ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ สามารถคิดนโยบายและวางแผนการประชาสัมพันธ์ได้ 3) แนวทางการพัฒนาศักยภาพ ควรมีการสำรวจสภาพการณ์ประชาสัมพันธ์ก่อนเปิดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อศึกษาแนวโน้มการประชาสัมพันธ์ในอนาคต ควรเพิ่มชั่วโมงวิชาการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรคัดเลือกวิทยากรจากผู้ที่มีชื่อเสียงประสบความสำเร็จในวิชาชีพและมีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ และควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อสร้างเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ การประเมิน การพัฒนาศักยภาพ นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ สถาบันการประชาสัมพันธ์

Thesis title: Assessment of Public Relations Executives Training Programs Offered by Public Relations Institute

Researcher: Miss Pongmalai Teenongsung; **ID:** 2601500198;

Degree: Master of Communication Arts (Media Management);

Thesis advisors: (1) Dr. Monwipa Wongrujira, Associate Professor;

(2) Paiboon Kachentaraphan, Associate Professor; **Academic year:** 2021

Abstract

The objective of this research was to assess capacity development of high-level public relations executives through training programs offered by the Public Relations Institute in terms of 1) the training process; 2) the effectiveness; and 3) approaches for improvement.

This was a mixed methods research. For the quantitative portion, a survey was done using a questionnaire to gather data from 93 people who had passed training programs in 2017-2019 and 37 of their work supervisors. Quantitative data were analyzed with the descriptive statistics of percentage, mean and standard deviation. For the qualitative portion, in-depth interviews were held with 6 key informants comprising administrators of the Public Relations Institute, curriculum managers and qualified experts. Data were analyzed deductively.

The findings were as follows. 1) The process of capacity development started with analyzing the demands of the trainees and work supervisors who had previously sent public relations executives in for training, as well as studying the current trends in public relations work at that time. The subject matter covered in the training curriculum was found to be useful and participants reported that they could utilize it to the highest degree in their work. Personnel were rated as being knowledgeable and capable to a high degree. Participants said the resource persons brought modern knowledge and techniques to the courses and transmitted them appropriately. They gave the training location a “most satisfied” rating for having an atmosphere that facilitated learning. In terms of duration, they had the highest demand for training 3 days a week for 10 weeks because it would allow them enough time to continue with their ordinary work duties. 2) As for the effectiveness of training, after training participants said they gained good creativity, good ability to clearly communicate their work to their superiors, good teamwork and cooperation, and the ability to plan their work thoroughly. Work supervisors said they could manage work systematically, think of good policies and plan PR work well. 3) Approaches for better capacity development: the organizers should survey the public relations situation before offering a new training program in order to study future trends. The number of hours spent teaching academic public relations should be increased. Resource persons should be chosen from among professionals who have achieved success in the field and who have interesting presentation techniques to share. Attention should be paid to relationship building so that program participants can build up their networks.

Keywords: Assessment, Capacity development, Public relations executives, Public Relations Institute

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มนวิภา วงรุจิระ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ไพบูรณ์ คณะเศรษฐพรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุนแนวทางการวิจัย ข้อมูลการวิจัย ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ติดตามผลการดำเนินการวิจัย ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจ ความเอาใจใส่ของอาจารย์เป็นอย่างดี ทำให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณ นายชัยวัฒน์ บุญชาติ อดีตผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ศรีดี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนม คลี่ฉายา, ดร.อรรถนั สีสหะอำไพ นายพิศาล อุตสาหพงษ์ และนางสาวสุชาดา ชุมะลิ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง รุ่นที่ 57-59 ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานการจัดหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณ ครอบครัวและเพื่อนร่วมงานทุกคน ซึ่งเป็นผู้ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือ ห่วงใย การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พวงมาลัย ทีหนองสังข์

กุมภาพันธ์ 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
คำถามการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	15
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม	19
แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม	27
หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากร	41
เครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	14

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้สำเร็จการฝึกอบรม	45
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรม	56
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	100
ก แบบสอบถามผู้อบรม	101
ข แบบสอบถามหัวหน้า	111
ค แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มที่ 1 ผู้จัดหลักสูตร	117
ง แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มที่ 2 วิทยากร.....	119
ประวัติผู้วิจัย	121



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้สำเร็จการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังสำเร็จการอบรม.....	46
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของกระบวนการ ฝึกอบรมของสถาบันการประชาสัมพันธ์.....	48
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้ารับ การฝึกอบรม.....	50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม(การนำไปใช้ประโยชน์).....	52
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมหมวดการบริหารองค์กร เจริญกลยุทธ์.....	53
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม หมวดการบริหารงาน ประชาสัมพันธ์.....	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและ ทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมหมวดสร้างเสริมทักษะนักบริหาร.....	55
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังสำเร็จการฝึกอบรม.....	56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา (การนำไปใช้ประโยชน์).....	58
ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้บังคับบัญชาที่เลือกใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือก บุคคลเข้ารับการฝึกอบรม.....	59
ตารางที่ 4.11 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีคุณสมบัติด้านความ เป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหารซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่มีคน เลือ่มากที่สุด.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่มีคนเลือกมากที่สุด.....	60
ตารางที่ 4.13 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง ชักจูง เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร.....	61
ตารางที่ 4.14 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีความสามารถด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ.....	61
ตารางที่ 4.15 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีความสามารถด้านการวางแผนเชิงนโยบาย.....	62
ตารางที่ 4.16 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ.....	63
ตารางที่ 4.17 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.11– 4.16 ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมในรุ่นต่อไปมีคุณสมบัติ.....	63
ตารางที่ 4.18 หมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนา.....	64
ตารางที่ 4.19 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.18 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์เรียงลำดับจากจำนวนเลือกมากที่สุด.....	65
ตารางที่ 4.20 หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนา.....	65
ตารางที่ 4.21 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.20 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์เรียงลำดับจากจำนวนที่เลือกมากที่สุด.....	66
ตารางที่ 4.22 หมวดเสริมทักษะนักบริหารที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนา.....	66
ตารางที่ 4.23 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.22 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดเสริมทักษะนักบริหารเรียงลำดับจากจำนวนที่เลือกมากที่สุด.....	68

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 รูปแบบการตรวจสอบ การประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีมาตั้งแต่ศตวรรษที่ 21 ทำให้เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ซึ่งความก้าวหน้าที่ไปอย่างต่อเนื่องนั้นทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทและมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ในภาพรวมทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการดำเนินชีวิตและการดำเนินงานของบุคลากรและองค์กรต่างๆ เพื่อเป็นการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกคนให้มีคุณภาพอย่างรอบรู้ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีทักษะในการประกอบอาชีพอย่างมั่นคง ดังนั้นทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องมุ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ การมอบหมายให้มีอำนาจตัดสินใจอย่างเต็มที่ ตลอดจนการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่แพร่หลายในแทบทุกองค์กร

วิชา พังวิวัฒน์นิกุล (2563) กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคคล เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่องค์กรต้องดำเนินการขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดองค์การที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสถานะการแข่งขันและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

โกวิท กังสนันท์ (2557) กล่าวว่าปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การลงทุน (An Investment) ซึ่งคาดหวังผลสำเร็จในอนาคตทั้งในด้านการพัฒนา และบำรุงรักษาระดับความรู้ ทักษะที่เหมาะสม การปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

สถาบันการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์ เป็นสถาบันที่มีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ดำเนินภารกิจด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทั้งของกรมประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานภายนอก เอกชน รวมถึงประชาชนทั่วไป ให้มีความรู้ ทักษะ ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนแบบมืออาชีพ สถาบันการประชาสัมพันธ์ เริ่มก่อตั้งมาจากโรงเรียนการประชาสัมพันธ์เมื่อปี พ.ศ.2504 ผู้อำนวยการโรงเรียนการประชาสัมพันธ์คนแรก คือนายสะอาด ดันตุภผล ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการประชาสัมพันธ์ของประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกและวางรากฐานวิชาการประชาสัมพันธ์ สถาบันการประชาสัมพันธ์ มีพันธกิจสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ระดับสูง เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นในการส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะขั้นสูง ด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ารับการศึกษา ซึ่งเป็นการยกระดับบริหารทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร ทั้งนี้ หลักสูตรดังกล่าวเป็นหลักสูตรหลักของสถาบันการประชาสัมพันธ์ที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือในแวดวงวิชาชีพด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนมากกว่า 50 ปี การฝึกอบรมกับสถาบัน การประชาสัมพันธ์นอกจากจะได้เรียนรู้วิชาด้านการประชาสัมพันธ์ใหม่ๆ ยังได้สร้างเครือข่ายการทำงานกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกัน และในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) ได้จัดฝึกอบรมไปทั้งหมด 100 หลักสูตร จำนวน 130 รุ่น มีผู้สำเร็จการฝึกอบรมทั้งสิ้น 5,631 คน (สรุปผลการดำเนินงานการฝึกอบรมตั้งแต่ตุลาคม 2560 – สิงหาคม 2562)

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นหนึ่งแขนงที่หลายองค์กรให้ความสำคัญใช้เป็นเครื่องมือเพื่ออธิบายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์และการดำเนินงาน ชี้แจงให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การดำเนินงานต่างๆ เพราะเชื่อว่าพลังของการประชาสัมพันธ์จะเป็นเครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชน และเพื่อสร้างการยอมรับจากประชาชน ตลอดจนเพื่อบอกเล่าถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรสู่ประชาชน

การติดตามประเมินผลการฝึกอบรม เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ตรวจสอบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรม มีการพัฒนาศักยภาพขึ้นอย่างไร และหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมได้นำเอาความรู้หรือสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมถึงค้นหาจุดดี และจุดที่ควรแก้ไข หรือควรปรับปรุงของหลักสูตร จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 238 - 239) กล่าวว่า การประเมินผลทำได้หลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนอกจากการประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้ว ควรมีการติดตามผลการฝึกอบรมเพราะจะเป็นคำตอบว่า การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำเอาความรู้หรือสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมไปแล้ว ควรมีการวัดผลเพื่อหาทางปรับปรุง แก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น

เชาว์ อินโย (2553 : 4) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด โดยนำผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าการดำเนินงานนั้นๆ ว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

ญาติ อมฤตฤดี (2546 : 25 - 26) กล่าวว่า การฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องให้ประโยชน์และคุ้มค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผลที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร ผู้บริหาร โครงการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการประเมินไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป ผลของการประเมินจึงเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะนำไปปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (Input) ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ปรีชา พงษ์พัฒนา (2544 : 12) กล่าวถึงการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไว้ว่า เพื่อคอยชี้แนวทางและสนับสนุนให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ และเพื่อตรวจสอบทบทวนดูว่าความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานจริงๆ ได้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยแค่ไหน และนำไปใช้อย่างไร สถาบันการประชาสัมพันธ์ ได้มีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการประเมินผลก่อนการฝึกอบรมและประเมินหลังการสำเร็จการฝึกอบรมในทันที โดยเป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาวิชา ด้านโสตทัศนูปกรณ์ และเอกสารประกอบการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและด้านการจัดการ และจากการศึกษาข้อมูล ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (ปี 2560 – 2562) สถาบันการประชาสัมพันธ์ ไม่ได้มีการติดตามประเมินผลผู้สำเร็จการฝึกอบรม จึงส่งผลให้ไม่ทราบว่าผู้สำเร็จการอบรมไปแล้วได้นำความรู้ จากหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และได้มีการพัฒนาศักยภาพอย่างไร

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่พัฒนาศักยภาพนักบริหารให้เป็นนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ จึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา

ศักยภาพของผู้สำเร็จการฝึกอบรม โดยจะได้นำผลการศึกษาไปพัฒนาหลักสูตรนักบริหารงาน
 ประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ เพื่อยกระดับการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย
 และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตร
 นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่าน
 หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตร
 นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

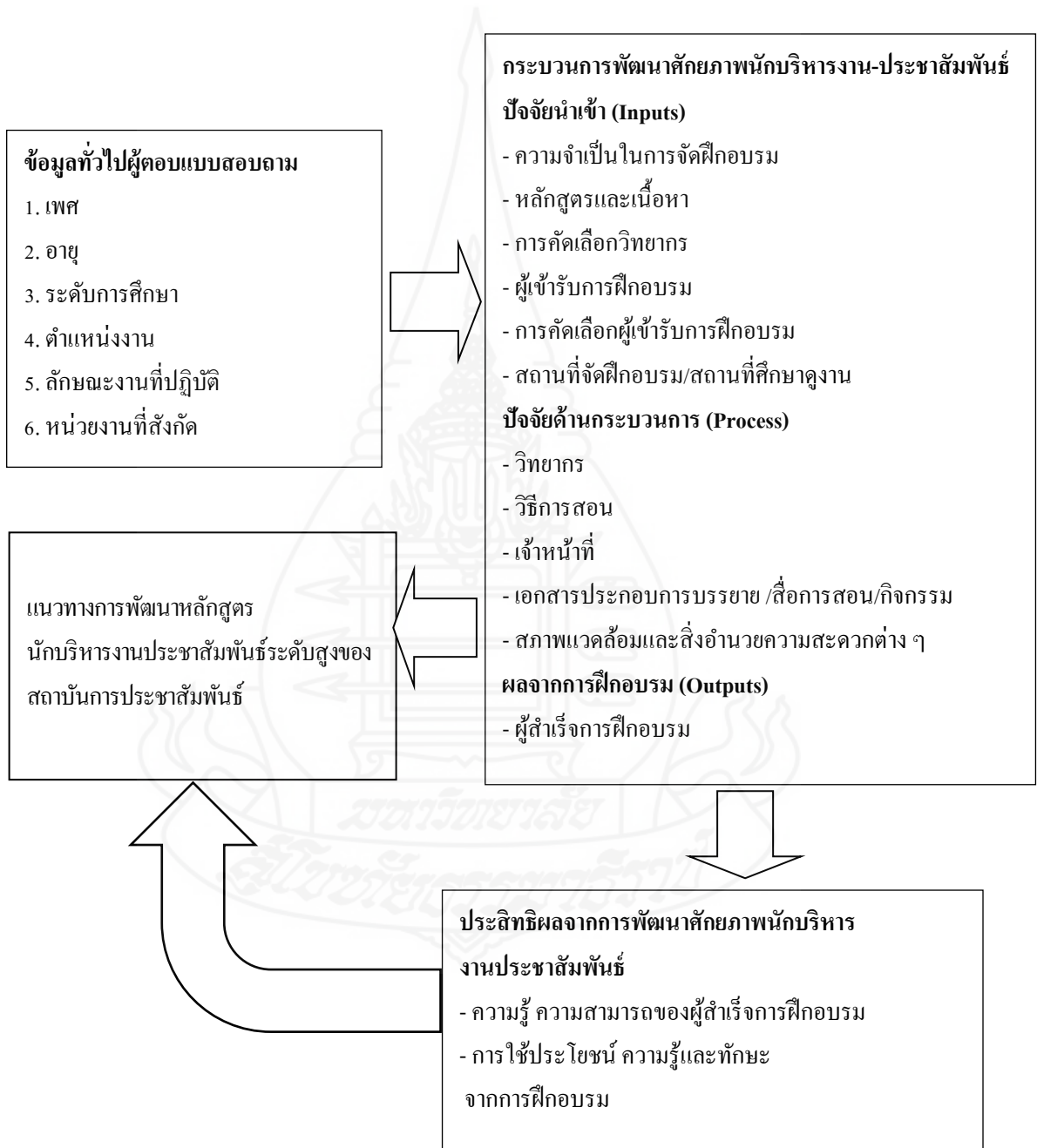
3. คำถามการวิจัย

งานวิจัยนี้มีคำถามการวิจัยในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 3.1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตร
 นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร
- 3.2 เกิดประสิทธิผลจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่าน
 หลักสูตร นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์หรือไม่
- 3.3 แนวทางในการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบัน
 การประชาสัมพันธ์ควรเป็นอย่างไร

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์” ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้านประชากร ศึกษาเฉพาะผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง รุ่นที่ 57- 59 ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ศึกษาเฉพาะผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารหลักสูตร และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตร

5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในงานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะช่วงเวลาของการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึง 2562

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งประเมินผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง ขั้นตอน วิธีการที่ใช้ในการเพิ่มความรู้ ความสามารถ เพิ่มทักษะในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม การกำหนดเนื้อหา การคัดเลือกวิทยากร การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน ปัจจัยด้านกระบวนการ ประกอบด้วย วิทยากร วิธีการสอน เอกสารประกอบการบรรยาย สื่อการสอน/กิจกรรม สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

6.2 นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรระดับบริหาร ทั้งจากภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีกับสถาบันการประชาสัมพันธ์ และมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนขององค์กร

6.3 หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการเรียนรู้โดยวิธีการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ การบรรยาย การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ รวมถึงการศึกษาดูงานในประเทศ และประเทศเพื่อนบ้าน ตามเนื้อหาวิชาด้านการประชาสัมพันธ์แบบมืออาชีพ มีมาตรฐาน ซึ่งเป็นหลักสูตรเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร

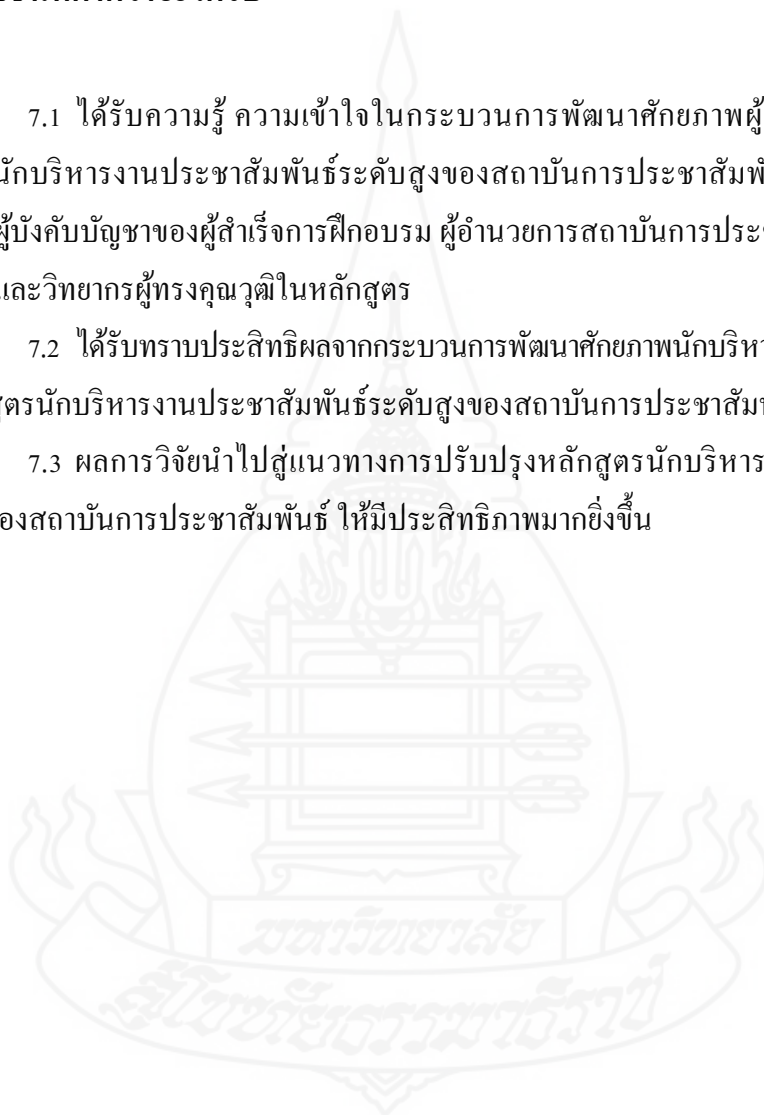
6.4 ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ประโยชน์ ระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีที่สามารถมีวิสัยทัศน์ มีวิธีอธิบายปรากฏการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ทันเหตุการณ์ บรรลุความสำเร็จในการบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้รับความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ จากผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหาร หลักสูตร และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตร

7.2 ได้รับทราบประสิทธิผลจากกระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

7.3 ผลการวิจัยนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์” ผู้วิจัยได้เลือกใช้นวัตกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม
5. หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

การพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ จำเป็นต้องมีการศึกษาด้านแนวคิดการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อองค์กร หรือระหว่างองค์กรกับองค์กร การประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานของทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

1.1 ความหมายการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องตามแผนที่วางไว้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และนำไปสู่ความร่วมมือในเรื่องนั้นๆ การประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับประชาชนกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ความสัมพันธ์อันดี เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพเท่านั้น หากการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานไร้ประสิทธิภาพ ย่อมก่อให้เกิดผลความล้มเหลวทางด้านการประชาสัมพันธ์โดยสิ้นเชิง ประชาชนอาจไม่เข้าใจ หรือเกิดความ

เข้าใจผิด ตลอดจนมีท่าทีของความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร จึงต้องหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการใช้หลักและวิธีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ มีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้คำจำกัดความของคำว่าประชาสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

เรย์มอน ไซมอน (Reamon Simon, 1980) นักวิชาการประชาสัมพันธ์แห่งมหาวิทยาลัยชิราคิวส์ สหรัฐอเมริกา ให้นิยามว่า “การประชาสัมพันธ์ คือ การส่งเสริมให้เกิดความกลมเกลียวราบรื่นและความนิยมนระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน หรือสถาบันและบุคคลอื่นๆ รวมทั้งกลุ่มประชาชนเฉพาะหรือชุมชนใหญ่ โดยการสื่อความหมายผ่านสิ่งที่สามารถตีความหมายได้และมีการพัฒนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน”

นิวซอม ค็อก (Newsom Doug, 1996) กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์เป็นศิลป์และศาสตร์ของการวิเคราะห์แนวโน้ม การคาดการณ์ถึงผลกระทบ การให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารภายในองค์กร รวมถึงการนำเสนอโครงการที่วางไว้ นำไปประยุกต์ปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองผลประโยชน์ขององค์กรและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง”

สถาบันการประชาสัมพันธ์แห่งประเทศไทย (The U.S.A. Institute of Public Rlations) ให้ความหมายว่า “การประชาสัมพันธ์ คือ การไตร่ตรองวางแผนอย่างรอบคอบและใช้ความพยายามในการสร้างความเข้าใจที่ดีร่วมกันระหว่างองค์กรกับสาธารณชน” (Winner Paul, 1993)

สะอาด ตันสุภผล (อ้างถึงใน วิรัช ลภิตตกุล, 2544,) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ คือ "วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำที่ต่อเนื่องกันในอันที่จะสร้างหรือให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีตามความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานอันสำคัญ"

อุบลวรรณ ปิติพัฒนะ โขมิต (2546) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมหนึ่งของการบริหารในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีแบบแผนการสื่อสารที่ถูกต้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อผลในด้านความร่วมมือ ความนิยม และการสนับสนุนจากประชาชนที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2545) ได้สรุปความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า "การประชาสัมพันธ์" คือ การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามแผนของการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องตรงกัน ในอันที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาและความร่วมมือระหว่างสถาบันกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยเป็นการปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว

วิรัช ทภีรัตนกุล (2546) สรุปความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า "การประชาสัมพันธ์" หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี ระหว่างองค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือจากประชาชน

ชม ภูมิภาค (2546) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามของหน่วยงานที่ได้กระทำโดยมีการวางแผนอย่างดีและการปฏิบัติตามแผนนั้น เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและกิจการของหน่วยงาน โดยถือว่าทัศนคติและความเข้าใจที่ดีเช่นนั้น จะทำให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนั้นยังเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่จะต้องสำรวจประชาชาติ เพื่อนำมาปรับปรุงกิจการและนโยบายของหน่วยงาน จุดหมายปลายทางของการประชาสัมพันธ์นั้น คือการสร้างประชาชาติที่จะเป็นผลดีต่อหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์พื้นฐานอยู่ที่การสร้างควมศรัทธา สร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กระบวนการสื่อสารเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยง วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์ (2556) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ในยุคปัจจุบัน สถาบันหรือองค์กรต่างๆ อาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น
- 2) เพื่อรักษาชื่อเสียงของหน่วยงานหรือองค์กร
- 3) เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอันดี
- 4) เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อมั่นตลอดไป

จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2552) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์เป็นการเตรียมการป้องกันการเสียหาย เป็นแนวทางในการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเตรียมวิธีการเผชิญปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ตลอดจนเพื่อใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยสรุป ดังนี้

1) ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรม สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและการยอมรับ ด้วยการชี้แจง ให้ความรู้ การศึกษา และการโน้มน้าวใจ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

2) กระตุ้นให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางความคิด การสนับสนุนความไว้วางใจความนิยมเลื่อมใสศรัทธา ต้องพยายามให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตระหนักและเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพราะการรับรู้เพียงอย่างเดียวผ่านไปก็จะถูกลืมเลือน

- 3) อำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพ และป้องกันมิให้เกิดความเข้าใจผิด
- 4) เพื่อเตรียมการเลือกและกำหนดการใช้สื่อในการติดต่อสื่อสารได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- 5) เพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด หรือการแสดงออกของสาธารณชน ที่มีต่อองค์กรในทางลบ รวมทั้งในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤตหรือปัญหาเฉพาะหน้า

1.3 หลักการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจระหว่างองค์กร สถาบัน กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีรากฐานของความซื่อสัตย์ จริ่งใจ และหลักมนุษยสัมพันธ์ มีนักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ประชาสัมพันธ์ ดังนี้

ธนวุฒิ นัยโกวิท (2561) กล่าวถึง หลักของการประชาสัมพันธ์ ว่ามีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

- 1) การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์กร ให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เข้าใจ เลื่อมใส ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร
- 2) การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ ถือเป็น การประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดในตัวองค์กรซึ่งเกิดขึ้นได้เสมอ
- 3) การสำรวจประชามติเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองสิ่งต่างๆ ให้สอดคล้อง กับความรู้สึก และความต้องการของประชาชน การสำรวจวิจัยประชามติ จึงเป็นสิ่งจำเป็นกับการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2547) กล่าวถึง หลักการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันกับ ประชาชน
- 2) เป็นการทำงานที่มีการวางแผน สุขุม รอบคอบและมีการติดตามประเมินผล
- 3) เป็นการทำงานที่มีของรูปแบบการสื่อสารสองทาง และเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
- 4) เป็นการทำงานที่ต้องการอิทธิพลทางความคิดและทัศนคติของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
- 5) เป็นการทำงานที่ต่อเนื่อง และหวังผลระยะยาว

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และประชาชนเพื่อให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความร่วมมือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง สร้างความ เชื่อถือศรัทธาและหวังผลให้เกิดความนิยมและการสนับสนุนจากประชาชนที่เกี่ยวข้อง เป็นศาสตร์

ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดที่อาจจะเกิดขึ้นในภาวะวิกฤตหรือปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังสนับสนุนความไว้วางใจ ความนิยมเลื่อมใส ศรัทธา การยอมรับและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

1.4 คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์

นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในเรื่องกลไกของการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีและต้องมีความรับผิดชอบในสิ่งที่เผยแพร่ออกไป ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการกระทำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงคุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

นิวซอมและสกอตต์ (อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล 2544) กล่าวถึงคุณสมบัตินักประชาสัมพันธ์ไว้ว่า นักประชาสัมพันธ์ ต้องมีความสามารถในการพูดได้อย่างคล่องแคล่วแต่ก็ต้องรู้ว่าเวลาไหนควรจะต้องฟัง มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ สุขุม รอบคอบ แก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤตได้ดี ตัดสินใจได้รวดเร็ว มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี

บุญบา สุธีธร (2541) ได้สรุปคุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ไว้ว่า นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในเรื่องกลไกของการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดีสามารถวางแผน และให้คำแนะนำในการดำเนินนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานและสังคม เข้าใจเทคนิคประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการเขียนข่าว เขียนบทความรวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้ากับผู้อื่นได้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้สรุปหลักปฏิบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี (good PR man) ไว้อย่างชัดเจนว่า นักประชาสัมพันธ์ที่ดีต้อง ซื่อสัตย์ จริงใจ มีศักดิ์ศรี มีจริยธรรมในการทำงาน เพราะระบบงานประชาสัมพันธ์เป็นงานเผยแพร่ที่ต้องมีจริยธรรม เพื่อที่จะได้เผยแพร่แต่สิ่งที่ดีงาม และไม่ทำร้ายสังคมจากการทำงานของตนเอง มีความสามารถทำงานเป็นทีม เพราะถ้าทำงานคนเดียวเพื่อทำให้ตนเองเด่นจะเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดี เพราะคนทำงานจะเด่นคนเดียวแต่บริษัทไม่เด่น นักบริหารไม่เด่น พนักงานคนอื่นๆ ไม่เด่นองค์กรก็จะไม่ได้รับผลประโยชน์อันใด ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ที่ดีจะต้องทำให้บริษัทเด่นและทำให้สินค้าเด่น นักบริหารเด่น พนักงานจะต้องทำงานเป็นทีมฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า คุณสมบัติของนักประชาสัมพันธ์ที่ดี คือ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในเรื่องกลไกของการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี สามารถวางแผน และให้คำแนะนำในการดำเนินนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ เข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงานและสังคม สามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่วแต่ก็ต้องรู้ว่าเวลาไหนควรจะต้องฟัง มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ จริยธรรมในการ

ทำงาน เพราะระบบงานประชาสัมพันธ์เป็นงานเผยแพร่ที่ต้องมีจริยธรรม เพื่อที่จะได้เผยแพร่แต่สิ่งที่ดีงาม และไม่ทำร้ายสังคมจากการทำงานของตนเอง

1.5 คุณสมบัติผู้บริหาร

นักบริหารถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในฐานะผู้ควบคุมและกำหนดนโยบาย การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้น หากนักบริหารไม่เข้าใจ และไม่มีความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ อาจทำให้การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีประสิทธิภาพ หรือหยุดชะงัก มีผู้เขียนบทความเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้บริหารที่ดีไว้ ดังนี้ (อ้างถึงใน บทบาทนักบริหาร คุณสมบัติที่ดีของนักบริหาร <https://campus.campusstar.com/jobs/126849.html>)

1) มีภาวะผู้นำ นักบริหารต้องมีศิลปะในการครองใจคน สามารถจูงใจคนให้เต็มใจร่วมมือ หรือให้การสนับสนุน สามารถบริหารความขัดแย้งระหว่างบุคคลและประสานประโยชน์ให้เกิดกับองค์กรได้

2) มีเมตตาธรรม ไม่มีอคติ คือ ไม่ลำเอียงด้วยความชัง หรือรัก การดำเนินหรือลงโทษผู้ได้บังคับบัญชาต้องลงโทษด้วยความเมตตา ไม่ใช่อารมณ์โกรธแค้นส่วนตัว นักบริหารที่เป็นผู้นำขององค์กรต้องรู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ต้องรู้จักแสดงน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในโอกาสอันสมควร และสิ่งสำคัญคือต้องรู้จักอดกลั้นและอดทนทั้งทางอารมณ์และจิตใจ

3) ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง ในการทำงานถ้ามีหลักการที่ชัดเจน การทำงานก็จะง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น มีความเป็นธรรมและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้แม่นยำ

4) เป็นนักคิด นักวิเคราะห์ นักบริหารที่ดีต้องคิดสร้างสรรค์ให้บังเกิดสิ่งที่เป็นไปได้ และต้องมีความสามารถในการจัดระบบความคิดให้เชื่อมโยง มองถึงภาพรวมขององค์กรทั้งหมด นอกจากการคิดอย่างมีระบบแล้ว ยังต้องรู้จักวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างชัดเจน มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

5) สร้างวิสัยทัศน์ นักบริหารที่มีความสามารถต้องมองเห็นเหตุการณ์ในอนาคตและคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำ ด้วยสายตาที่สะสมประสบการณ์ ด้วยการศึกษและพัฒนาอย่างต่อเนื่องสามารถมองเห็นภาพรวมทั้งระบบ

6) มีทักษะหลายด้าน นอกจากจะเป็นนักคิด นักวิเคราะห์แล้วยังต้องมีทักษะในเรื่องการตัดสินใจ การจัดการที่ดี มีทีมงานที่แข็งแกร่ง มีข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและมากพอ มีทักษะในการแก้ปัญหา และมีทักษะในการสร้างทีมงาน

7) รอบรู้และมีข้อมูลที่ทันสมัย การมีข้อมูลที่ดีจะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องแม่นยำขึ้น จึงต้องรู้จัก รู้รอบ รู้กว้าง รู้ไกล และกระตือรือร้นอยู่เสมอ เป็นนักอ่าน ขยันใฝ่หาความรู้ ช่างสังเกต รู้จักฟัง

8) รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ รู้ว่าตนมีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่ เพื่อที่จะสวมบทบาทและแสดงบทบาทตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมไม่เข้าไปก้าวก่ายงานในหน้าที่รับผิดชอบของคนอื่น

9) กล้าตัดสินใจ สิ่งที่ยากที่สุดของนักบริหาร คือ การตัดสินใจแม้จะมีข้อมูลครบถ้วนแต่ไม่กล้าตัดสินใจ เพราะขาดความมั่นใจ กลัวที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น องค์กรใดที่มีนักบริหารแบบนี้องค์กรนั้นคงเจริญได้ยาก มองไม่เห็นอนาคตด้านความเจริญก้าวหน้า

10) มียุทธวิธีและเทคนิค กลยุทธ์เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ส่วนเทคนิคจะช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรอื่นๆ เทคนิคที่ดีไม่ควรมีความสลับซับซ้อนมากเกินไป ต้องสามารถเข้าใจและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ

11) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นักบริหารมืออาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน ทั้งเจ้านาย ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไป

หลักการของนักบริหาร เพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (อ้างอิงในหลักการของนักบริหาร เพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ <https://campus.campusstar.com/jobs/126849.html>)

1. การวางแผน คือ การร่วมมือของบุคลากรกับนักบริหารในการวางแผนโครงสร้างในอนาคตเพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การจัดระบบ คือ การกำหนดหน้าที่ให้กับบุคลากรรับผิดชอบในการกระทำการนั้นๆ ขึ้นตรงกับบุคคลใด และรายงานผลการปฏิบัติงานกับบุคคลใด

3. การอำนวยความสะดวก คือ การตัดสินใจ การสั่งการบุคลากร การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ

4. การประสานงาน คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและในหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการร่วมกันทำงานเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. การจัดการงบประมาณ คือ การจัดสรรการใช้งานทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจัดระบบการใช้งบให้เหมาะสมกับงานที่ตั้งไว้ได้อย่างเหมาะสม

ทักษะของนักบริหาร (อ้างอิงใน ทักษะของนักบริหาร <https://friendshipmai.weebly.com>)

นักบริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์หลายด้าน ได้แก่

1. ทักษะด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ คาดการณ์ รวมถึงการมีวิสัยทัศน์
2. ทักษะด้านบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเป็นผู้นำ สามารถประพฤติตนให้เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกในองค์กร
3. ทักษะด้านเทคนิคการทำงาน หมายถึง ความสามารถของนักบริหารในการทำงาน เฉพาะด้าน

นอกจากนักบริหารจะมีคุณสมบัติตามที่กล่าวมาแล้ว นักบริหารจะต้องมีแนวทางหรือหลักการและทักษะเพื่อการทำงานบริหารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นักบริหารต้องมีทักษะทางความคิด ด้านบุคคล และด้านเทคนิคการปฏิบัติงานการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สำหรับการบริหารงานประชาสัมพันธ์นักบริหารจะต้องใช้การบริหารจัดการ ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการใช้ผู้อื่นทำงาน ซึ่งเป็นการบริหาร คน งาน เงิน และเวลาให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประเทศพัฒนาอย่างรวดเร็วและมั่นคง คำว่า "การพัฒนาอย่างมั่นคง" หมายถึงการที่ประเทศนั้นจะต้องสามารถสร้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ การลงทุนด้านวัตถุเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอเพราะทุนที่มีความสำคัญมากที่สุดคือทุนมนุษย์ การลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าเพราะผลตอบแทนที่ได้เป็นผลตอบแทนที่ต่อเนื่องและยาวนาน

2.1 ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการหลายท่าน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

ชिरา Chira, 1989 (อ้างถึงใน ธนวัฒน์ จอมประเสริฐ 2552) กล่าวว่า การทำความเข้าใจทรัพยากรมนุษย์คือ สามารถรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในที่ที่เขาอาศัยและทำงานอยู่ การลงทุนในทางที่ถูกต้องเหมาะสมกับทรัพยากรมนุษย์ ต้องกระทำให้อยู่ในสภาพที่พอเพียง ดังนั้นการกระตุ้นชักจูงมนุษย์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

แคสเตเตอร์ Casteter, 1996 ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความสามารถ ทักษะ ทักษะ และความรู้ของบุคลากร

คณีย์ เทียนพุด (2545) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรมิได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อให้มีความรู้ความชำนาญในงานปัจจุบันเท่านั้น แต่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ก้าวหน้าและเติบโตต่อไปในอนาคตด้วย

สุนันทา เลานันท์ (2546) ได้รวบรวมความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จากนักวิชาการตะวันตก ได้แก่ เลียวนาร์ด แนดเลอร์ (Leonard Nadler) และการ์แลน ดี วิกส์ (Garland D. Wiggs) ซึ่งได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่วางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษาและการพัฒนาขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุม 3 เรื่องด้วยกันคือ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ค่อนข้างจะเจาะลงไปในตัวองค์กรมีกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้อย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสเรียนรู้โดยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาเป็นการเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือกระบวนการที่มีการวางแผนการพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น โดยอาศัยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.2 ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จำเป็นอาศัยปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากรต่างๆ (Resources) ขององค์กรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และได้ผลดีที่สุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นผู้นำเอาทรัพยากรด้านต่างๆ มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด หากทรัพยากรมนุษย์ขาดประสิทธิภาพ ทรัพยากรอื่นๆ ก็จะถูกนำไปใช้อย่างไร้ประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพงานเป็นอย่างมาก มีผู้กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

กฤษณ ธนาพงศ์ธร (2539) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 6 ประการ

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น เพราะการพัฒนาบุคลากรจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2. เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดการประหยัดลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง ย่อมมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง

3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งเป็นการลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูก

4. เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน กล่าวคือ ในกรณีที่บุคลากรเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่

5. เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้เพราะ โดยทั่วไปแล้วเมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใดๆ ในองค์กรก็ตาม มักจะคำนึงถึงความรู้ ความสามารถที่บุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อน ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการพัฒนา

6. ช่วยทำให้บุคคลนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้มีความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานซึ่งมีการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

มบุญ ไชยทองศรี (2544) สรุปความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้ก้าวหน้า สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

คณินิจ กองผาพา (2544) สรุปความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน เพราะจะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติในการปฏิบัติงาน ปรับตัวให้ทันกับ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคลเนื่องจากเป็นวิธีการที่จะทำให้บุคลากรได้รับความรู้ มีความคิดใหม่ๆ สามารถที่จะติดตามเทคโนโลยีซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ทัน ทั้งนี้เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้วย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการพัฒนา

2.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องดำเนินงานด้านบุคลากร ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งการพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากร การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

เสริมวิทย์ สุภเมธิ (อ้างถึงในเพ็ญประภา พรศรีเมตต์, 2549) ได้เสนอขั้นตอนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาและสำรวจความต้องการเพื่อการพัฒนา
2. กำหนดจุดมุ่งหมายการพัฒนา
3. วางแผนการพัฒนา
4. ดำเนินการพัฒนา
5. ประเมินผล

ธงชัย นติวงศ์ (2545) ได้เสนอแนวคิด ขั้นตอน กระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาตัวบุคคลไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ประเมินความต้องการฝึกอบรม
2. กำหนดเป้าหมายการฝึกอบรม
3. คัดเลือกการฝึกอบรม
4. ดำเนินการจัดฝึกอบรม
5. ประเมินผลโครงการฝึกอบรม

แคสเตเตอร์ Catheter, 1996 (อ้างถึงใน บุญเรือง พรหมสิทธิ์, 2540) กำหนดขั้นตอนกระบวนการฝึกอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 4 ขั้นตอน

1. การกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. วางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. ประเมินผลการพัฒนา

สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ศึกษาปัญหาและสำรวจความต้องการ การกำหนดเป้าหมายความจำเป็น การวางแผนการพัฒนา การดำเนินการจัดฝึกอบรม และการประเมินผลซึ่งกระบวนการดังกล่าวก็เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคคลมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการเพิ่มพูนประสิทธิภาพ การเรียนรู้ให้แก่บุคลากร เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น การพัฒนาบุคลากรมีเป้าหมายระยะยาว เพื่อหวังผลในด้านการช่วยให้บุคลากรมีความรู้ สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนา

3.1 กระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญที่จะแสดงถึงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มต้น ชูชัย สมिति โกร (อ้างถึงในอุไร อภิชาติบรรลือ, 2550) ได้กำหนดขั้นตอนในกระบวนการฝึกอบรมไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุด

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการในขั้นตอนแรก จะเป็นสิ่งที่จะนำมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเสมือนเข็มทิศสำหรับการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่อไปและยังเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางการประเมินผลโครงการฝึกอบรมอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 3 คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม เมื่อทราบแล้วว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคืออะไร ขั้นตอนนี้ก็จะเป็นการคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ กระบวนการในขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการที่ละเอียดอ่อน และต้องอาศัยการพิจารณาอย่างรอบคอบ ผู้บริหารหลักสูตรฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ ทั้งในด้านหลักการเรียนรู้และการเลือกสรรสื่อการสอนที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เห็นการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม

จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อวิชา เนื้อหา รูปแบบและวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยากร และระยะเวลาการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 4 สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล ควรที่จะได้กระทำควบคู่ไปกับการคัดเลือกและออกแบบ โครงการฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากเกณฑ์สำหรับการประเมินผลคือมาตรฐานที่ใช้วัดพฤติกรรม ดังนั้น เกณฑ์จึงควรจะระบุว่า พฤติกรรมอะไรที่จะต้องมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ หรือทักษะ หรือความสามารถ ระดับต่ำสุดของพฤติกรรมที่จัดว่าผ่านเกณฑ์อยู่ที่ตรงไหนและพฤติกรรมนั้นแสดงออกมามีได้อย่างไร

ขั้นตอนที่ 5 การจัดฝึกอบรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ผู้บริหารหลักสูตรฝึกอบรม จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ให้เรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ และสื่อการสอนต่างๆ อาหาร และที่พักสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังต้องดูแลและประสานงานกับวิทยากรด้วย

ขั้นตอนที่ 6 ประเมินผลการฝึกอบรม กระบวนการประเมินผลการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล (ขั้นตอนที่ 4) และการวัดผล โดยใช้วิธีการทดลอง (Experimental) หรือวิธีการที่ไม่ใช่การทดลอง (Non Experimental) เพื่อตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นหรือไม่ ภายหลังจากการฝึกอบรม

การกำหนดขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรม จีระ ประवालพฤษย์ (อ้างถึงใน อุไร อภิชาติบรรลือ, 2550) กำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้

1. การสำรวจความต้องการหรือความจำเป็นของการฝึกอบรม (Training Needs) ด้วยการวิเคราะห์จากผลการศึกษาสภาพปัญหาขององค์กรว่า ปัญหาใดบ้างควรแก้ไขด้วยการฝึกอบรม แล้วจัดลำดับความต้องการ หรือความจำเป็นของการฝึกอบรม

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของการฝึกอบรมที่หน่วยงานได้วางแผน และจัดทำแผนการฝึกอบรมไว้ จุดมุ่งหมายจะต้องกำหนดให้ชัดเจน

3. การกำหนดเนื้อหาและเทคนิคที่จะใช้ในการฝึกอบรม กล่าวคือเนื้อหาสาระต้องตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีการกำหนดเทคนิควิธีสำหรับการฝึกอบรมสำหรับเนื้อหานั้นๆ

4. การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติจริง ด้วยการจัดสถานการณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะส่งผลต่อผลสำเร็จของการฝึกอบรม

5. การประเมินผลและการทบทวนการฝึกอบรม การประเมินผลเป็นการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) เพื่อการปรับปรุงและตัดสินผลของการฝึกอบรม กรณีที่ผลของการฝึกอบรมไม่สนองความต้องการ และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หน่วยจัดฝึกอบรมจะต้องทบทวนจุดบกพร่องหรือจุดอ่อน ว่าอยู่ที่การจัดเนื้อหาหรือเทคนิควิธี หรือการดำเนินการฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่กล่าวมาแล้วนั้น มีขั้นตอนสอดคล้องกับขั้นตอนการฝึกอบรมของ DeVies (อ้างถึงใน อุไร อภิชาติบรรลือ, 2550) ที่กำหนดไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนการฝึกอบรม ดำเนินกิจกรรม ดังนี้
 - 1.1 การวิเคราะห์ระบบ หรือวิเคราะห์องค์กร
 - 1.2 การวิเคราะห์งาน
 - 1.3 การวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ ทักษะ คติ ของผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.4 การค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 1.5 การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม
2. การจัดการฝึกอบรม มีขั้นตอนกิจกรรม ดังนี้
 - 2.1 การกำหนดหลักสูตร
 - 2.2 การกำหนดเครื่องช่วยในการอบรม
 - 2.3 การกำหนดจำนวนผู้เข้าอบรม
 - 2.4 การเลือกผู้เป็นวิทยากร
3. การปฏิบัติการฝึกอบรม มีความสำคัญ 2 เรื่อง คือ
 - 3.1 การจูงใจ (Motivation)
 - 3.2 การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรม
4. การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม คือ
 - 4.1 การประเมินผล
 - 4.2 การติดตามผลการฝึกอบรม
 - 4.3 การส่งข้อมูลย้อนกลับ

สรุปได้ว่ากระบวนการฝึกอบรม หมายถึง ลำดับขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการจัดฝึกอบรม ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบหลักสูตร ซึ่งพอจะสรุปได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. หาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานว่ามีปัญหาอะไรที่จำเป็นจะต้องแก้ไข และปัญหานั้นสามารถแก้ไขได้ด้วยกรฝึกอบรมหรือไม่ โดยรวมถึงการหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากรที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มใด

ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนเท่าใด เพื่อให้บุคลากร ได้รับความรู้ตรงตามภารกิจและสามารถปฏิบัติงาน ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. กำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม หมายถึง การนำผลจากการวิเคราะห์มา จัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอนจนทำให้สามารถ แก้ไขปัญหา หรือสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. กำหนดเนื้อหาความรู้และกิจกรรมที่จะใช้ในการฝึกอบรม กล่าวคือ เนื้อหา ความรู้ต้องตรงและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พร้อมทั้งมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการ สร้างเครือข่ายที่มีลักษณะเท่าเทียมกันหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชลิดา สรมณี, 2563) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การเป็นเครือข่ายกับหน่วยงาน อื่น (Networking) เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ความรู้ประสบการณ์ ซึ่งเป็นการแบ่งปันทักษะและประสบการณ์ให้แกกันจะเป็นการเสริมสร้าง ความสมบูรณ์ให้กับสมาชิกเครือข่าย ส่งผลให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นนำไปสู่การทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย

4. การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของ โครงการฝึกอบรมได้ Siberman, 1998 (อ้างถึงใน นภาพรณ จ้อยชารัตน์, 2558) กล่าวว่า วิทยากรต้องมึ ความรู้ มีทักษะการบรรยายอย่างเข้าใจง่าย รวมทั้งมีเนื้อหา เครื่องมือและการสาธิตขั้นตอนต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเพิ่มทักษะ และความชำนาญ ได้ อีกวิธีหนึ่งช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญของตนเองไป แลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัด ฝึกอบรมต้องมีความเข้าใจหลักการบริหารการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ

5. การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบต้องคำนึงถึงการ ประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่าจะดำเนินการอย่างไร ด้วยวิธีการใด โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลด้วยหรือไม่ติดตามอย่างไร ด้วยวิธีใดและเมื่อไร ซึ่งผลของการประเมินและติดตามผลจะต้องนำมาเป็นข้อมูลในการทำรายงาน และยังเป็นข้อมูล ย้อนกลับที่จะใช้พิจารณาในการจัดฝึกอบรมในครั้งต่อไป

3.2 การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม

การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง ของการฝึกอบรม ซึ่ง (ชูชัย สมितिไกร :2544) ได้กล่าวไว้ว่า การออกแบบและพัฒนาโครงการ ฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ การกำหนดเป้าหมายว่าการฝึกอบรมจะต้องเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมให้เป็นไปในทางใดและระดับใด การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1.1 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมายถึง วัตถุประสงค์สูงสุดของโครงการฝึกอบรม หรือเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการจะได้รับจากการฝึกอบรม

1.2 วัตถุประสงค์ของหมวดวิชา หมายถึง สิ่งที่คาดหวังจะได้รับจากการเรียนรู้ในหมวดวิชาหนึ่งๆ

1.3 วัตถุประสงค์ของรายวิชา หมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมควรมี หรือกระทำได้ภายหลังการเรียนรู้ในรายวิชานั้น โดยทั่วไปแล้วมักจะเขียนอย่างละเอียด และอยู่ในรูปแบบของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

2. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม คือ คำบรรยายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรมีหรือแสดงออกมาได้ ภายหลังจากการฝึกอบรม

2.1 ความสำคัญของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมมีความสำคัญหลายประการด้วยกัน คือ

2.1.1 ช่วยให้ทราบแนวทางการคัดเลือกหรือออกแบบเนื้อหา เทคนิคและสื่อการสอน

2.1.2 ช่วยให้ทราบแนวทางการประเมินผลการฝึกอบรม

2.1.3 ช่วยให้ทราบความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

2.2 การเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ดีนั้น ควรจะมีความชัดเจน กระชับ และสามารถวัดได้โดยทั่วไป ประกอบด้วยขององค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

2.2.1 การกระทำหมายถึง สิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถกระทำได้ ภายหลังจากการฝึกอบรม การเขียนข้อความเกี่ยวกับการกระทำที่ดี ควรเลือกใช้คำกริยาซึ่งมีความชัดเจน เจาะจง และสามารถสังเกตและวัดได้

2.2.2 เงื่อนไข หมายถึง สถานการณ์ซึ่งการกระทำนั้นเกิดขึ้น รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.3 เกณฑ์ หมายถึง มาตรฐานหรือระดับของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ โดยอาจจะระบุความถูกต้อง ความเร็ว จำนวนที่ผลิตได้ ระดับคุณภาพ หรือความผิดพลาดที่อนุญาตให้เกิดขึ้นได้

3. การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม คือ สารความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะได้เรียนรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรจะประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

3.1 การจัดเตรียมโครงร่างของหลักสูตรหมายถึงคำบรรยายเกี่ยวกับสร้างและลำดับขั้นตอนการสอนเนื้อหาของโครงการฝึกอบรมสำหรับการกำหนดการฝึกอบรมควรประกอบด้วยแนวทาง 3 ประการ ดังต่อไปนี้

3.1.1 เนื้อหาจะต้องสนองตอบวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้แล้ว

3.1.2 เนื้อหาจะต้องสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง

3.1.3 เนื้อหาจะต้องมีความถูกต้องและทันสมัย

สำหรับการจัดลำดับขั้นตอนการสอนเนื้อหานี้ ควรจะกระทำโดยยึดถือแนวทางดังต่อไปนี้ Carnevale, Gainer, & Meltzer, 1990 (อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2544)

3.1.3.1 เริ่มต้นด้วยการระบุถึงวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

3.1.3.2 มองภาพรวมอย่างกว้างๆ ของหลักสูตรก่อนที่จะเจาะลึกลงไป
ไปในรายละเอียด

3.1.3.3 จัดลำดับเนื้อหาโดยเริ่มจากสิ่งง่ายไปสู่สิ่งที่ยากและจากความรู้พื้นฐาน ไปสู่ความรู้ที่สลับซับซ้อน

3.1.3.4 จัดลำดับเนื้อหา โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นหลักการทั่วไปไปสู่สิ่งที่เป็นกฎเกณฑ์เฉพาะ

3.1.3.5 จัดลำดับโดยคำนึงถึงความจำเป็นก่อน - หลัง หรือความเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน

3.1.3.6 ใช้ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นประโยชน์เมื่อต้องการเสนอความรู้ใหม่ควรจะนำสิ่งใหม่ไปสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความรู้เก่า หรือประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.2 การสร้างแผนการฝึกอบรม คือสิ่งที่บรรยายถึงวัตถุประสงค์ของ การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียน สื่อการสอน และวิธีการประเมินผล อาจจะยึดถือแนวทางต่อไปนี้ในการสร้างแผนการฝึกอบรม

3.2.1 ระบุวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของแผนการฝึกอบรม ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะทำอะไรได้ภายหลังการฝึกอบรม

3.2.2 กำหนดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องได้ความรู้ และทักษะอะไร
จึงจะสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.2.3 จัดวางหัวข้อย่อยของการฝึกอบรมตามลำดับที่เหมาะสม

3.2.4 ระบุเนื้อหาของหัวข้อย่อยโดยละเอียด สามารถตอบคำถามที่ว่า
"ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องรู้หรือสามารถทำอะไรได้ เพื่อบรรลุถึงวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
ที่กำหนดไว้"

3.2.5 เลือกกิจกรรมการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในแต่ละหัวข้อ
ย่อย ระบุวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้

3.2.6 ทบทวนการจัดลำดับเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม

3.2.7 จัดเตรียมวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.3 การจัดวางเนื้อหาวิชา แนวทางในการจัดวางเนื้อหาวิชามีดังต่อไปนี้

3.3.1 ระบุสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดการเรียนรู้

3.3.1.1 ความรู้หรือข้อมูลอะไรที่ต้องการให้เรียนรู้

3.3.1.2 ทักษะอะไรที่ต้องการให้เรียนรู้

3.3.1.3 แบบฝึกหัดหรือกิจกรรมอะไรที่ต้องการให้มีการฝึก

3.3.2 ระบุความสนใจ ความต้องการ และความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.3.3 รวบรวมเอกสารซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมด

3.3.4 ค้นหาเอกสารที่จำเป็นจากแหล่งข้อมูลภายนอก

3.3.5 จัดวางหรือแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาวิชาตามความเหมาะสม

3.3.6 ประเมินว่าเนื้อหาที่กำหนดมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่

4. การกำหนดระยะเวลาของการฝึกอบรมสิ่งที่จะต้องพิจารณาสามารถจำแนกได้
เป็น 2 ประเด็น คือ

4.1 การกำหนดระยะเวลาทั้งหมดของการฝึกอบรม การกำหนดว่าการฝึกอบรม
หนึ่งๆ ควรจะใช้เวลาเท่าไรนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของการฝึกอบรม รวมทั้ง
พื้นฐานความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกด้วย

4.2 การจัดแบ่งเวลาเมื่อสามารถกำหนดระยะเวลาโดยรวมของการฝึกอบรมได้แล้ว
ขั้นตอนต่อไปคือการจัดแบ่งเวลาสำหรับการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อ ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้

4.2.1 เทียบเคียงวัตถุประสงค์และเนื้อหาทั้งหมด กับจำนวนชั่วโมง
ฝึกอบรมที่มีอยู่จากนั้นจึงแบ่งสรรเวลาที่จะให้กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาแต่ละหัวข้อตามความ
เหมาะสม

4.2.2 ในกรณีพบว่า เวลาที่มีอยู่ไม่อาจจะสนองวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่กำหนดไว้ได้ก็มีทางเลือกอยู่สองทางคือ ประการแรก อาจเพิ่มระยะเวลาของการฝึกอบรมให้มากขึ้นและประการที่สอง หากไม่สามารถเพิ่มเวลาได้ ก็อาจจะตัดวัตถุประสงค์และเนื้อหาบางส่วนทิ้งไปและนำไปฝึกอบรมในภายหลังหรือจัดเป็น โครงการฝึกอบรมใหม่ขึ้นมา

4.2.3 วัตถุประสงค์และเนื้อหาที่มีความสำคัญและความยากมากควรจะมีเวลาสำหรับการฝึกอบรมมากกว่าวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่มีความสำคัญและยากน้อย

5. การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม

วิธีการฝึกอบรมมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงมีดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ในการเลือกวิธีการฝึกอบรมนั้นการฝึกอบรมต้องการให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมอย่างไร สามารถกระทำสิ่งใดได้ หรือมีความรู้อะไร ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาใช้วิธีการฝึกอบรมที่ต่างกัน

5.2 ภูมิหลังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การมีภูมิหลังแตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จะทำให้ความต้องการและความสนใจแตกต่างกัน ดังนั้นการเลือกวิธีการฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงตัวแปรเหล่านี้ด้วย

5.3 การปฏิบัติงานจริง ควรเลือกวิธีการฝึกอบรม ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกฝนทักษะที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง เช่น การใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ เพื่อที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคุ้นเคยกับสถานการณ์ที่จะต้องพบในการทำงานจริง

6. การกำหนดวิธีการประเมินผล

การประเมินผล คือ การประเมินว่าโครงการฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงไร (สมคิด บางโม, 2544) ได้แบ่งการบริหารโครงการฝึกอบรมออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตรียมการก่อนฝึกอบรมควรเตรียมการก่อนที่จะมีการฝึกอบรมเป็นเวลานานๆ สิ่งที่ต้องเตรียมการ เช่น การติดต่อสถานที่ การติดต่อวิทยากร การเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรม การจัดเตรียมงบประมาณ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ การจัดทำป้ายต่างๆ

2. ระยะดำเนินการฝึกอบรม การดำเนินการระหว่างฝึกอบรมซึ่งจะเริ่มต้นตั้งแต่เช้าวันแรกของการฝึกอบรมจนถึงวันจบการฝึกอบรม มีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ เช่น การตรวจความเรียบร้อยการลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรม การต้อนรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม การดำเนินการ

ฝึกอบรมตามที่กำหนดไว้การอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมการแจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม ตลอดจนดูแลเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม

3. ระยะเวลาหลังดำเนินการฝึกอบรมเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้วยังมีภารกิจที่จะต้องจัดทำอีก เช่น การประเมินผลการฝึกอบรมการส่งหนังสือขอบคุณวิทยากรและผู้ที่เกี่ยวข้องการจัดการเรื่องการเงินการจัดทำรายงานการฝึกอบรม

ผิน ปานขาว (2545) กล่าวว่า ความสำเร็จของการฝึกอบรมมักจะขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญๆ อันได้แก่ หลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมได้ออกแบบมาอย่างเหมาะสม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ได้รับการคัดสรรมาเป็นอย่างดี วิทยากรที่มีคุณภาพ และบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อม ในระหว่างการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของบุคคล ซึ่งปัจจัยตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในระหว่างการฝึกอบรมประกอบด้วยบุคคล 3 ฝ่าย ได้แก่

1. ผู้อำนวยการ โครงการฝึกอบรมและทีมงาน
2. วิทยากรประจำหัวข้อวิชาต่างๆ ในหลักสูตร
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

สรุปได้ว่าการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
2. การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
3. การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม
4. การกำหนดระยะเวลาของการฝึกอบรม
5. การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม
6. การกำหนดวิธีการประเมินผล

4. แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม

การติดตามประเมินผลเป็นเทคนิคสำหรับการประเมินความเหมาะสมของการฝึกอบรม การติดตามประเมินผลจะช่วยให้การวางแผนหลักสูตรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ทำให้ทราบได้ว่าผู้บังคับบัญชาประเมินความสำเร็จของผู้ที่สำเร็จการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้สำเร็จการฝึกอบรมเพื่อเข้าสู่สายงานที่เติบโตขึ้นภายหลังสำเร็จการฝึกอบรม การติดตามประเมินผลทำให้ทราบถึงความต้องการด้านต่างๆ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ของผู้สำเร็จการฝึกอบรม รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้ทราบแนวทางในการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงหลักสูตร

4.1 ความสำคัญของการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม

การติดตามประเมินผลเป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ทราบข้อเท็จจริงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ในด้านวิชาการและเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นแนวทางใน

การประเมินคุณภาพและข้อบกพร่องของหลักสูตร การประเมินผลการฝึกอบรมอาจทำเป็นระยะ ตลอดเวลาที่ทำกรฝึกอบรมและในวันสิ้นสุดการฝึกอบรม ส่วนการติดตามผลนั้นจะทำภายหลัง จากผู้สำเร็จการฝึกอบรม เพื่อจะได้ทราบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปปรับใช้กับการ ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลจะเป็นข้อมูลและแนวทางในการ พัฒนาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้ดีขึ้น เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โครงการในการพิจารณาจัด หลักสูตรต่อไป

มนตรี กรพันธ์ (2542) กล่าวว่าไว้ว่า การติดตามประเมินผลเป็นวิธีการที่สำคัญที่จะ ทำให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและข้อบกพร่อง ผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลจะเป็น ข้อมูลแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักบริหาร โดยตรง สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการฝึกอบรมรุ่นต่อไป

ปรีชา พงษ์พัฒน (2544) กล่าวถึงการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไว้ว่า เพื่อคอยชี้แนวทางและสนับสนุนให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ และเพื่อตรวจสอบทบทวนดูว่าความสัมพันธระหว่างกรฝึกอบรม กับการปฏิบัติงานจริงๆ ได้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยแค่ไหน และนำไปใช้อย่างไร

4.2 ความหมายการประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ทราบว่ากร ทำงานนั้นๆ สำเร็จตามเจตนาหรือความมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่อง จุดเด่น จุดด้อยอย่างไร เพื่อที่จะได้นำเอาผลการประเมินไปดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาต่อไป ในด้าน การฝึกอบรมก็เช่นกันกรที่จะทราบว่ากรจัดการฝึกอบรมบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มาก น้อยเพียงใด การประเมินการฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรบรรลุตาม วัตถุประสงค์หรือไม่

วิจิตร อาวะกุล (2540) ให้ความหมายไว้ว่ากรประเมินผลเป็นกระบวนการพิจารณา วิิจฉัย เพื่อให้ทราบว่ากิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่ได้กระทำไปนั้นเกิดผลอย่างไร โดยสังเกต เปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดแล้วจึงสรุปตัดสินคุณค่า

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2546) ได้ให้ความหมายการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลหมายถึง การรวบรวมและศึกษาข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบว่า มีข้อดี หรือมีจุดอ่อนใน เรื่องใด รวมทั้งนำผลไปใช้ช่วยตัดสินได้ว่าหลักสูตรมีคุณค่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่

ศิริชัย กาญจนาวาสี (2546) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการ ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์เพื่อวินิจฉัยจุดเด่น จุดด้อยของหลักสูตรและกร บริหารหลักสูตร อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมระหว่างกรใช้หลักสูตร

และเพื่อตัดสินคุณภาพของหลักสูตรว่าบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพียงใด อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงหลักสูตรฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ญานี อมฤตฤดี (2546) กล่าวว่า การฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องให้ประโยชน์และคุ้มค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผลที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร ผู้บริหารหลักสูตรฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการประเมินไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป ผลของการประเมินจึงเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่จะนำไปปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (Input) ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ฐิระ ประवालพฤษย์ (2538) กล่าวว่า การติดตามผลการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมต่อเนื่องจากการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบต้องติดตามจึงจะทราบถึงระดับการนำความรู้ไปใช้ว่ามีผลดีขึ้นอย่างไร เพราะผลการฝึกอบรมจะปรากฏชัดเจนในช่วงเวลาที่กลับไปปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลย้อนกลับจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับผิดชอบ โครงการเพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

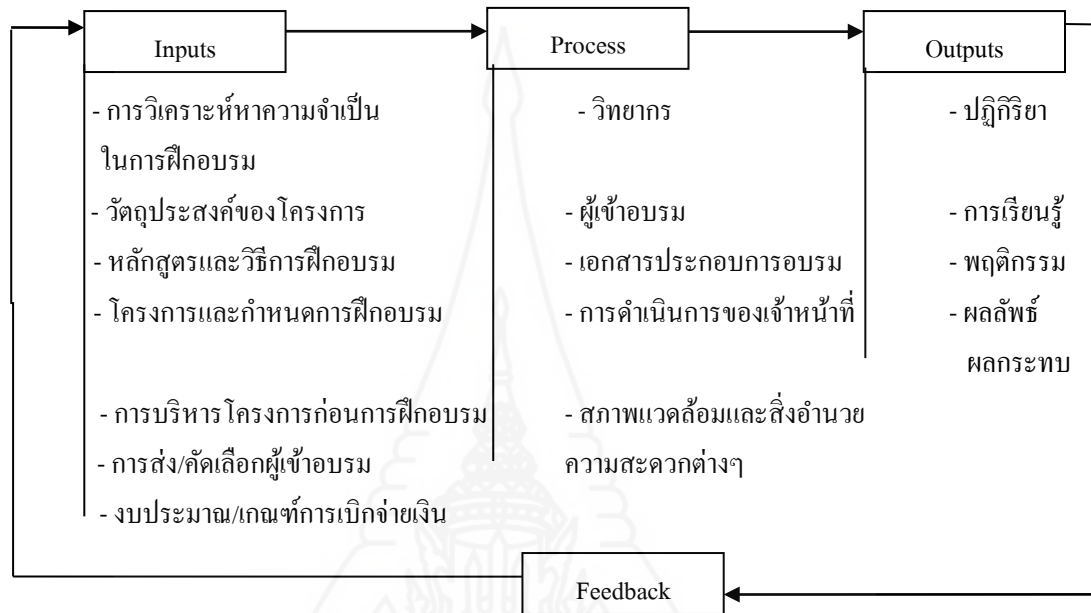
มาราดา วงศ์เพชรศรี (2544) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการฝึกอบรม แต่ในทางปฏิบัติมักไม่ค่อยกระทำกันอย่างจริงจัง ข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างมาก ทั้งนี้ เพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้นได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่ต้องการหรือไม่ เพียงใด และเพื่อนำผลนั้นมาปรับปรุงการฝึกอบรมให้ดีขึ้น

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2548) กล่าวว่า การติดตามผลเป็นหัวใจของการฝึกอบรม ฉะนั้นหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมได้ระยะหนึ่ง จึงควรมีการติดตามผล เนื่องจากผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลจะนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และเป็นการแสดงความสนใจของผู้บริหารหลักสูตรต่อผู้ที่สำเร็จการฝึกอบรมว่าได้นำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น การติดตามประเมินผลจึงเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม เป็นการตามไปดูผลภายหลังการฝึกอบรมว่า หลังจากผู้สำเร็จการฝึกอบรมกลับไปทำงานมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาการทำงานหรือนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมแล้วไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงเพียงใดได้ผลอย่างไร ซึ่งมักพบเสมอว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมบางคนไม่ได้ใช้ความรู้ที่ฝึกอบรมมา เพราะเข้ารับการฝึกอบรมไม่ตรงกับงานที่ทำหรือนำไปใช้แต่ยังไม่ถูกต้อง ไม่ถูกหลักการ โดยวิธีนี้จะช่วยให้ทราบว่า การดำเนินการฝึกอบรมได้ผล หรือมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

อนุวัติ คุณแก้ว (2548) ให้แนวคิดการประเมินผลการฝึกอบรมว่า ควรจะครอบคลุมถึงปัจจัยนำเข้าของการฝึกอบรม (Inputs) กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม (Process) และผลจากการ

ฝึกอบรม (Outputs) ซึ่งแต่ละส่วนเป็นปัจจัยที่สำคัญควรได้รับการพิจารณาหรือตรวจสอบในการประเมินผล ดังแผนภูมิดังนี้

รูปแบบการตรวจสอบ การประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ
(Gharn's Training Evaluation Model)



ภาพที่ 2.1 รูปแบบการตรวจสอบ การประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

ที่มา: ชาญ สวัสดิ์สาลี, 2544

เมื่อพิจารณาจากแผนภูมิข้างต้น มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาตรวจสอบในการประเมินผลโครงการฝึกอบรม มีดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าของการฝึกอบรม (Inputs) ควรพิจารณาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์หลัก/วัตถุประสงค์รองของโครงการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม โครงการและกำหนดการฝึกอบรม การบริหาร การคัดเลือกผู้เข้าอบรม และงบประมาณการเงิน
2. การดำเนินการฝึกอบรม (Process) มีสิ่งที่จะต้องพิจารณา เช่น วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชา และสามารถถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ ตัวผู้เข้าฝึกอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรมและให้ความร่วมมือ ระหว่างการอบรมหรือไม่ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
3. ผลที่ได้จากการฝึกอบรม (Outputs) เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมทั้งระบบ โดยอาจแบ่งการประเมินผลในช่วงนี้ออกได้เป็น 4 ระดับคือ

1. **ขั้นปฏิกิริยา (Reaction)** ของผู้เข้าฝึกอบรม หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนคติ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีต่อความเหมาะสมของหลักสูตรและหัวข้อวิชา ขั้นที่ 2 **การเรียนรู้ (Learning)** ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเกิดการเรียนรู้จริงหรือไม่ ขั้นที่ 3 **พฤติกรรม (Behavior)** ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานแล้ว มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหรือไม่ และขั้นที่ 4 **ผลลัพธ์ (Outcomes หรือ Results)** ผลที่องค์กรได้รับ มีประเด็นที่ควรพิจารณา คือ ผลงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

สรุปได้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการพิจารณา รวบรวมข้อมูลเพื่อวินิจฉัย จุดเด่น จุดด้อยโดยข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการประเมินผลจะนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการฝึกอบรมในอนาคต ผลการประเมินจึงเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่จะนำไปปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (Input) ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

4.3 จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตร การประเมินผลแต่ละจุดแต่ละขั้นตอนมีจุดหมายที่แตกต่างกัน แต่โดยทั่วไปจุดมุ่งหมายใหญ่ของการประเมินผลฝึกอบรมจะมีความใกล้เคียงกัน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2537) กล่าวว่า การประเมินผลฝึกอบรมโดยทั่วไป จะมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้ 1) เพื่อหาคุณค่าของหลักสูตร โดยตรวจสอบว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมา นั้นสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ 2) เพื่อวัดผลดูว่าการวางเค้าโครงและรูปแบบระบบของหลักสูตร รวมทั้งวัสดุประกอบหลักสูตร และการบริหารและบริการหลักสูตร เป็น ไปในทางที่ถูกต้องแล้วหรือไม่ 3) การประเมินผลจากผู้เข้าฝึกอบรมเองหรือการประเมินผลผลิตเพื่อตรวจสอบว่ามีลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินหลักสูตรใดๆ ก็ตาม จะมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้ 1) เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขสิ่งบกพร่องที่พบในองค์ประกอบต่างๆ 2) เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารหลักสูตร การนิเทศกำกับดูแลการจัดกระบวนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3) เพื่อช่วยในการตัดสินใจของนักบริหารว่าควรใช้หลักสูตรต่อไปอีกหรือควรยกเลิกการใช้หลักสูตรเพียงบางส่วน หรือยกเลิกทั้งหมด 4) เพื่อต้องการทราบคุณภาพของผู้เข้าฝึกอบรมซึ่งเป็นผลผลิตของหลักสูตรว่า มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามความมุ่งหวังของหลักสูตรหลังจากผ่านกระบวนการทางการฝึกอบรมมาแล้วหรือไม่ อย่างไร

จะเห็นได้ว่าจุดมุ่งหมายของการประเมินผลฝึกอบรม เพื่อหาคุณค่าของการฝึกอบรมว่าสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

หรือไม่และจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตรให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างไร อีกทั้งเพื่อติดตาม ประเมินผลหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม เป็นไปตามที่หลักสูตรมุ่งหวังหรือไม่ ดังนั้นการประเมินผล หลักสูตรจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

4.4 รูปแบบการประเมินผลฝึกอบรม

การประเมินผลฝึกอบรม มีนักวิชาการที่เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตรและการประเมินผล ฝึกอบรม ได้เสนอแนะรูปแบบการประเมินผลไว้ ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินผลของสเตค (The Stake's Congruence Contingency Model)

แนวคิดการประเมินผลของสเตค ได้เสนอให้ประเมินองค์ประกอบ ดังนี้

1) ด้านสิ่งที่มาก่อน หรือ สภาพก่อนเริ่มโครงการ (Antecedent) หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ก่อนการใช้หลักสูตร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตของหลักสูตร เช่น ลักษณะของผู้ฝึกอบรม ลักษณะของผู้สอน เนื้อหา สาระ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

2) ด้านกระบวนการเรียนการสอน (Instructional Process or Transactions) หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะที่มีการเรียนการสอน เช่น ระหว่างผู้ฝึกอบรมกับผู้สอน ผู้สอนกับผู้สอน ผู้ฝึกอบรมกับบุคลากรอื่น ผู้ฝึกอบรมกับวัสดุสิ่งแวดลอมในห้องเรียน

3) ด้านผลผลิต หรือผลที่ได้รับจากโครงการ (Outcomes) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้หลักสูตร เช่น ความรู้ความสามารถของผู้ฝึกอบรม ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม เจตคติ และทักษะของผู้ฝึกอบรม

การประเมินการจัดการทั้ง 3 ด้านของสเตค คือ ด้านสิ่งที่มาก่อนกระบวนการสอน และผลที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันเป็นแนวทางชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงหลักสูตรเป็นอันมาก

2. รูปแบบการประเมินผลของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) แดเนียล แอล. สตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) รูปแบบการประเมินผลตามแนวคิดของสตัฟเฟิลบีม เป็นรูปแบบที่เหมาะสมแก่การช่วยตัดสินใจเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด ปกติตามสถานการณ์ในการตัดสินใจ โดยทั่วไปประกอบด้วย มิติที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1) มิติด้านข้อมูลที่มีอยู่ คือ การจะตัดสินใจทำอะไร เราจำเป็นต้องคำนึงว่าเรามีข้อมูลกับเรื่องนั้นอยู่มากน้อยเพียงใด

2) มิติด้านปริมาณความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น คือ ถ้าตัดสินใจทำอะไรสักอย่าง เราต้องคำนึงว่าเมื่อทำไปแล้วจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากน้อยเพียงใด

การตัดสินใจเรื่องเนื้อหาวิชาในหลักสูตรอย่างไร จะจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีไหน จะใช้สื่อการเรียนการสอนอะไร จะจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรอย่างไร ถ้าพิจารณาในแง่ของ

วิธีการผลที่เกิดขึ้นและสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง อาจจำแนกการตัดสินใจออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

- (1) Planning Decisions เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน
- (2) Structuring Decisions การตัดสินใจในเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้าง
- (3) Implementing Decisions การตัดสินใจเกี่ยวกับการนำไปใช้
- (4) Recycling Decisions การตัดสินใจเกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์

3. รูปแบบการประเมินผลของโดเนล แอล เคิร์ก แพทริก (Donald L Kirkpatrick, 1975)

เคิร์กแพทริก เห็นว่าการประเมินผลการฝึกอบรมจะทำให้ได้ความรู้ อย่างน้อย 3 ประการ

- 1) การฝึกอบรมนั้นได้ทำอะไร หรือเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง
- 2) ควรยุติโครงการชั่วคราวก่อน หรือควรดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ
- 3) ควรปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมในส่วนใดบ้างอย่างไร

แนวทางการประเมินผลของ เคิร์กแพทริก มีแนวคิดว่าควรดำเนินการประเมินใน 4 ลักษณะ คือ 1) ประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง เป็นการตรวจสอบความรู้สึก หรือความพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม เพื่อดูว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งอาจจะครอบคลุมทั้งเนื้อหาทางวิชาการ วิทยากร วิธีการฝึกอบรม ตลอดจนเอกสารประกอบการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งแวดล้อมต่างๆ 2) ประเมินผลการเรียนรู้ เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ โดยควรตรวจสอบให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude) หรือมีทัศนคติเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการทดสอบสังเกตการทำงานหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมไปแล้ว 3) ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังสำเร็จการอบรม เป็นการตรวจสอบว่าผู้สำเร็จการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่ โดยใช้วิธีการสอบถามจากผู้สำเร็จการฝึกอบรมเอง ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน 4) ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน เป็นการตรวจสอบว่า ผลจากการอบรมได้เกิดผลดีต่อองค์กร หรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง คุณภาพขององค์กรดีขึ้น หรือมีคุณภาพขึ้นหรือไม่

4. รูปแบบการประเมินผลของไทเลอร์ (Tyler) แนวคิดการประเมินผลของไทเลอร์ เป็นการเปรียบเทียบว่าพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ โดยรายละเอียดของกระบวนการมี 3 ส่วน คือ

- 1) จุดมุ่งหมายทางการศึกษา
- 2) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้
- 3) การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การประเมินผลตามแนวคิดของไทเลอร์ เป็นการยึดความสำเร็จของจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ความสำเร็จของผู้ฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเกณฑ์ในการตัดสิน โดยอาศัยพฤติกรรมก่อนและหลังการฝึกอบรม มีการกำหนดเกณฑ์ไว้ก่อนล่วงหน้าว่าความสำเร็จจะอยู่ระดับใดจึงจะประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การประเมินผลในลักษณะนี้เป็นการประเมินสรุปผล มากกว่าการประเมินผลความก้าวหน้า

สรุปได้ว่ารูปแบบการประเมินผลขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยรูปแบบการประเมินผลของสเตล เป็นแนวทางชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงหลักสูตร สำหรับรูปแบบการประเมินผลตามแนวคิดของสตัฟเฟิลบีม เป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับการช่วยตัดสินใจ รูปแบบการประเมินผลของโดเนล แอล เคิร์ก แพทริกจะทำให้ได้ความรู้ 3 ประการ 1) การฝึกอบรมนั้นได้ให้อะไร หรือเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง 2) ควรยุติโครงการชั่วคราวก่อน หรือควรดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ 3) ควรปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมในส่วนใดบ้างอย่างไร และรูปแบบการประเมินผลของไทเลอร์ เป็นการเปรียบเทียบว่าพฤติกรรมของผู้ฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่

4.5 การประเมินประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการของทุกองค์กรก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เรียกว่าก่อให้เกิดประสิทธิผล พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง การเปรียบเทียบค่าผลลัพธ์ของงานหรือโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ดังนั้นประสิทธิผลจึงหมายถึงความสามารถในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย

อาภรณ์ อ่อนคง (2556) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นเครื่องมือหรือเครื่องบ่งชี้การตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลผลิตของงานที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ปรารถนา คือ ผลการปฏิบัติงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นผลผลิต (outputs) ผลกระทบ (impacts) ผลลัพธ์ (outcomes) ได้ตรงตามผลที่คาดหวังไว้และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้หรือผู้บริโภค

วิทยา ด้านธรงกุล (2546) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การ

สามารถสนองผู้บริโภครหรือบริการเป็นที่ต้องการหรือไม่และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำ มากน้อยเพียงใด

อนันท์ งามสะอาด (2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป้าหมายเป็น เป้าหมายเฉพาะ ได้แก่

- 1) เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายที่ต้องการได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
- 2) เป้าหมายเชิงคุณภาพจะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ
- 3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิภาพอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และผลผลิตจริงที่เกิดขึ้น

กิบสันและคณะ (Gibson Others 1982) ได้นิยามประสิทธิภาพ ไว้ว่า เป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายเพื่อจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิภาพสูง หรือต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง เครื่องบ่งชี้ว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

5. หลักสูตร นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

5.1 หลักการและเหตุผล

ตามแผนปฏิรูปประเทศด้านสื่อสารมวลชน และเทคโนโลยี และแผนประชาสัมพันธ์แห่งชาติได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนของประเทศทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ซึ่งต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนและสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือให้แก่หน่วยงานของตน ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ทำให้นักบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน จำเป็นต้องพัฒนา

ทักษะ ความรอบรู้ สมรรถนะด้านการบริหารงาน และความเป็นผู้นำให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และสร้างเสริมสมรรถนะด้านการบริหารองค์กร และความ เป็นผู้นำองค์กรในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารงานประชาสัมพันธ์ท่ามกลางสภาวะ การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์สื่อใน โลกดิจิทัล
3. เพื่อส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายงานประชาสัมพันธ์ตลอดจนบูรณาการงาน ร่วมกัน

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการศึกษาต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบการบริหารงานประชาสัมพันธ์ ขององค์กร หรือปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน โดยต้อง ดำรงตำแหน่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันเปิดการอบรม และสามารถเข้ารับการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกอบรมที่กำหนดในหลักสูตร

หลักสูตรได้แบ่งหมวดวิชาเป็น 5 หมวดวิชา 1. หมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านการบริหารองค์กร กระบวนการคิด วัฒนธรรม การสื่อสารและ ความรู้ด้านอื่นๆ ที่ช่วยเสริมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิดต่างๆ อันเป็นองค์ประกอบ ของงานประชาสัมพันธ์ 2. หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการประชาสัมพันธ์เชิงลึก ทั้งด้านกลยุทธ์ วิธีการวางแผน กระบวนการปฏิบัติงาน การประเมิน การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการนำสาระความรู้มาบูรณาการเพื่อบริหารงาน ประชาสัมพันธ์ให้สัมฤทธิ์ผล 3. หมวดสร้างเสริมทักษะนักบริหาร วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้าง สมรรถนะในการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ทักษะการสื่อสารรูปแบบต่างๆ บุคลิกภาพที่เหมาะสม ในฐานะนักบริหารและนักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ 4. หมวดกิจกรรมพิเศษ วัตถุประสงค์ เพื่อระดม ความรู้ และทักษะในการพัฒนางานวิชาการ การจัดทำรายงาน (รายงานบุคคล/กลุ่ม) การเสริมสร้าง พัฒนาทีมงานในองค์กร การสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำองค์กร 5. หมวดสร้างเสริมประสบการณ์เชิง ประจักษ์ (การศึกษาดูงาน) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาดูงานในหน่วยงานที่ทันสมัยอย่างเจาะลึก เพิ่มพูน ความรู้ ประสบการณ์ และเปิดโลกทัศน์ในด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารองค์กร โดยมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อถอดบทเรียน จากการศึกษาดูงาน พร้อมจัดทำและนำเสนอ รายงานจากการศึกษาดูงาน (เน้นการเชื่อมโยงให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์กร)

วิทยากรผู้บรรยาย ต้องเป็นวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความเหมาะสมในแต่ละหัวข้อวิชาทั้งจากกรมประชาสัมพันธ์ และจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการยอมรับ และเชื่อถืออย่างกว้างขวาง

รูปแบบการฝึกอบรม การฝึกอบรมมีลักษณะเป็น Active learning ประกอบด้วย การบรรยาย กรณีศึกษา และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และการมีส่วนร่วมการฝึกปฏิบัติและการนำเสนอ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ ตลอดจนการจัดทำเอกสารวิชาการ และการศึกษาคูงานในประเทศและต่างประเทศ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ มีงานวิจัยและรายงานการศึกษาวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเรื่องของผู้วิจัยศึกษาดังต่อไปนี้

อุไร อภิชาติบรรลือ (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการประเมินผลการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมมีความเหมาะสม โดยเฉพาะการพัฒนาหลักสูตร การกำหนดแผนการสอน การปฏิบัติตนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม แต่ยังมีข้อที่ควรปรับปรุง คือ เรื่องการจัดลำดับการสอน และการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม สำหรับการประเมินผลด้านการฝึกอบรมปรากฏว่าผลระหว่างการฝึกอบรมอยู่ในขั้นดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม แต่หลังจากสำเร็จการฝึกอบรมไปแล้วหน่วยงานจัดฝึกอบรมไม่ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ที่สำเร็จการฝึกอบรมว่าสามารถนำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ ทำให้ไม่สามารถสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมได้

ลัทธนา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง การประเมินการฝึกอบรมวิชาชีพโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีและครอบครัว (หลักสูตร 44 วัน) : ศึกษากรณีศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านผลผลิต และด้านผลลัพธ์ โดยมีข้อเสนอแนะระดับนโยบาย คือ หน่วยงานรัฐควรจัดสรรงบประมาณเพื่อรับสตรีเข้าฝึกอบรมวิชาชีพเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีความรู้และทักษะสามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพ มีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว มีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และช่วยลดอัตราการย้ายไปทำงานต่างถิ่น ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ คือ ควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และ

เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่จะนำความรู้ไปประกอบอาชีพเพื่อให้มีทักษะและประสบการณ์มากขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องควรได้รับการพัฒนาโดยการให้ไปศึกษาดูงานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานที่ให้บริการด้านการฝึกอบรมหน่วยอื่นบ้าง ทั้งนี้หลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมควรมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ชวิศา สุขมัน (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ชุมชนคนสร้างทาง : เครื่อง่ายประชาสัมพันธกรรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครื่อง่ายประชาสัมพันธกรรมทางหลวง เป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบเครื่อง่ายมาประยุกต์ใช้ให้สามารถประสานและบูรณาการทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางในการพัฒนาเครื่อง่ายประชาสัมพันธ ด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของเครื่อง่ายในระดับพื้นที่ สร้างความเข้มแข็งให้กับเครื่อง่ายในการใช้เครื่องมือด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลีปวิสัน โมระกรานต์ (2561) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับนายทหารชั้นประทวน กรณีศึกษาสำนักจิตวิทยา กรมกิจการพลเรือนทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ควรที่จะมีการพัฒนาทักษะความสามารถโดยรับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก เนื่องจากกำลังพลมีความเชื่อว่าหากได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านงานประชาสัมพันธจะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจง่ายขึ้น จะทำให้ตนเองพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กระบวนการพัฒนาศักยภาพ เริ่มจากขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม เพื่อออกแบบหลักสูตร เนื้อหา ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถนำความรู้ ทักษะไปใช้ในการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการ และงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญคำนึงถึงการจัดรูปแบบการฝึกอบรม วัสดุที่ใช้ บรรยากาศ การสื่อสารระหว่างผู้จัดหลักสูตร และผู้เข้ารับการอบรมให้มีเป้าหมายเดียวกันได้ ด้านวิทยากร ได้คัดเลือกผู้ที่มีชื่อเสียง และประสบความสำเร็จเกี่ยวข้อง โดยตรงกับหัวข้อวิชานั้นๆ สำหรับการออกแบบกิจกรรม มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิด ตอบคำถาม ทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และเข้าใจในวิชานั้นๆ มากขึ้น โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในอนาคต ซึ่งมีข้อสังเกตว่าหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้จัดหลักสูตรไม่ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน การนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

เกียรติศักดิ์ บุญชะโด และ ดวงดาว วงษ์พระลับ (2554) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง การติดตามความก้าวหน้าและการพัฒนาของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 24 ประจำปีงบประมาณ 2554 ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อเนื้อหาของหลักสูตรว่ามีประโยชน์และมีคุณค่าต่อการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ยอมรับในผลงานหลังจากผ่านการฝึกอบรม โดยผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นว่าภายหลังว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สุขุม รอบคอบ สามารถบริหารจัดการงานเป็นระบบ มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มองภาพองค์กรกว้างขึ้น มีภาวะผู้นำที่สมบูรณ์แบบ สื่อสารกับบุคคลอื่นมากขึ้น พฤติกรรม ส่วนใหญ่เป็นไปในทางที่ดี กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ ตรงต่อเวลา เสียสละ ทุ่มเทให้กับงาน ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

สุรัสวดี ลีบ่อน้อย (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตร วิศวกรรมการงานทางระดับสูง กรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้ที่ได้รับและระดับการนำไปใช้ประโยชน์ ตามความคิดเห็นของผู้สำเร็จการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเห็นว่าการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้สำเร็จการฝึกอบรม มีผลงานจากการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 72 ผลงาน โดยสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สำเร็จการฝึกอบรมไม่มีผลต่อระดับความรู้ที่ได้รับ แต่สายงานที่แตกต่างกันมีระดับการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ทั้งนี้ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า การจัดฝึกอบรมครั้งต่อไป ผู้จัดโครงการควรมีการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด สอดแทรกกิจกรรมที่ลดความแตกต่างของบุคคล และผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการคิดผลงานใหม่ๆ

พัชรดา เอี่ยมสุนทรชัย (2559) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า การประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหาร ไม่มีความสอดคล้องกับปัจจัยความสำเร็จของหลักสูตรฝึกอบรม อันเนื่องมาจากการสื่อสารระหว่างผู้บริหารด้านการฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหลักสูตร และการบริหารจัดการกระบวนการฝึกอบรม ไม่สามารถชี้แจงเป้าหมายของหลักสูตรให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความคาดหวังที่สอดคล้องกัน การประเมินหลักสูตรพบว่า ปัจจัยที่มีความสอดคล้อง คือ รูปแบบการจัดฝึกอบรม วัสดุการฝึกอบรม บรรยากาศในการฝึกอบรมที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมรุ่นต่อไปให้บรรลุผลสำเร็จได้ในอนาคต

บรรจบ จันทร์ตัน (2563) ได้จัดทำรายงานการศึกษาวิจัยโครงการประเมินผลการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่สำเร็จการฝึกอบรม

หลักสูตรนายอำเภอและหลักสูตรปลัดอำเภอ มีการนำความรู้ความเข้าใจด้านอำนาจหน้าที่ สมรรถนะ แนวคิด วิสัยทัศน์และด้านทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ไปใช้ในการปฏิบัติงานครบทุก ด้าน ในขณะที่ข้าราชการที่สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรสืบสวนสอบสวนพนักงานฝ่ายปกครอง มีการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้กับการปฏิบัติงานบางส่วน เนื่องจากในพื้นที่ไม่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง จึงนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นแทน ส่วนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านหน่วยงาน พบว่าข้าราชการที่ สำเร็จการฝึกอบรมมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดีขึ้น

ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีวิสัยทัศน์ กว้างไกล สุขุม รอบคอบ สามารถบริหารจัดการงานเป็นระบบ มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มองภาพองค์การกว้างขึ้น มีภาวะผู้นำที่สมบูรณ์แบบ สื่อสารกับบุคคลอื่น ได้ชัดเจนมากขึ้น พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปในทางที่ดี กล่าวคือ กล่าวทำ กล่าวตัดสินใจ ตรงต่อเวลา เสียสละ ทุ่มเท ให้กับงาน ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อสังเกตว่า การจัดฝึกอบรมครั้งต่อไปควรมีการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด ลด ความแตกต่างของบุคคล เพื่อสร้างเครือข่ายนักประชาสัมพันธ์ต่อไปในอนาคต

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม รวมทั้งรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มี ประเด็นการศึกษาที่เน้นในเรื่องการประเมินกระบวนการฝึกอบรมและเรื่องความรู้ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม การนำทักษะ ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในขณะที่บางประเด็น อาทิ การวางแผนกิจกรรม ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด ลดความแตกต่างของบุคคล มีการศึกษาไม่มากนัก และงานวิจัย หลายชิ้นที่ผ่านมาได้เสนอแนะให้ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จ การฝึกอบรมว่าสามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นหรือไม่ซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการประเมินการ พัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ โดย ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เพื่อให้เข้ากับวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษา กระบวนการพัฒนาศักยภาพ ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพ นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคลากรผู้สำเร็จการฝึกอบรมทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ได้มี ความรู้ ทักษะ สามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์” การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยใช้ระเบียบแผนการวิจัยเชิงสำรวจ และวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

1.1 ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง รุ่นที่ 57- 59 อบรมระหว่างปี พ.ศ.2560-2562 จำนวน 99 คน และผู้บังคับบัญชา จำนวน 44 หน่วยงานๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 143 คน เลือกหลักสูตรรุ่นที่ 57 – 59 เนื่องจากระหว่างปี พ.ศ.2560- 2562 มีการปรับปรุงหลักสูตรดังกล่าว แต่ยังไม่มีการติดตามประเมินผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงโดยเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร คือ ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์และผู้บริหารหลักสูตร จำนวน 2 คน วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 6 คน

2. เครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และแบบสัมภาษณ์จำนวน 1 ชุด ดังนี้

1) แบบสอบถามสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย 4 ตอน เป็นลักษณะไลเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด 5

คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับปานกลาง 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร

2) แบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรม ในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย 3 ตอนเป็นลักษณะไลเคิร์ต (Likert Scale) มีเกณฑ์กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด 5 คะแนน ระดับมาก 4 คะแนน ระดับปานกลาง 3 คะแนน ระดับน้อย 2 คะแนน ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร

3) แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรผู้วิจัยได้กำหนดคำถาม ออกเป็นประเด็นต่างๆ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าใน ประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม ความรู้และทักษะใดบ้างที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ควรมี รูปแบบเนื้อหาวิชามีความเหมาะสม สอดคล้องกับ โครงสร้างหลักสูตรมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำการ ตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้การ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ หลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ แบบสอบถามขึ้นมาผู้วิจัยได้นำไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้วจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อย เพียงใด โดยในกระบวนการตรวจสอบผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาที่ควบคุม การวิจัยครั้งนี้ทำการตรวจสอบ

ทำการตรวจสอบ ประเมิน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) เป็นรายบุคคลว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนด หรือ ไม่โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ถ้าข้อความวัดได้ตรงจุดประสงค์ ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อความวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ ได้ -1 คะแนน

น้ำหนักคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อความกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อความ ดังนี้

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 -1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาโดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อความกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 มีผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จำนวน 3 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง รุ่นที่ 57-59 โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปทางอีเมลล์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง และขอรับคืนแบบสอบถามทางอีเมลล์ หรือตามที่ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงสะดวก

ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง รุ่นที่ 57-59 โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานขอความร่วมมือจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ในการเก็บข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปทางอีเมลล์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง โดยขอให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงเสนอผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเพื่อขอเก็บข้อมูล ขอรับคืนแบบสอบถามไปทางอีเมลล์ หรือตามที่ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงสะดวก

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) แบบตัวต่อตัว โดยก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์จะขออนุญาตจดบันทึกและบันทึกเสียงโดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 – 90 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 1 นัดหมายผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตร จำนวน 6 คนตามวัน เวลาและสถานที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก และขออนุญาตบันทึกเสียง เพื่อยืนยันข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์และนำข้อมูลบันทึกมาทำการถอดเทป จากนั้นจึงตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน ด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

4. แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

กำหนดเกณฑ์การแปลผล 5 ระดับ เป็นลักษณะไลเคิร์ต (Likert Scale) (Rensis A. Likert, 1961)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ย	การแปลผล
5	4.21 - 5.00	มากที่สุด
4	3.41 - 4.20	มาก
3	2.61 - 3.40	ปานกลาง
2	1.81 - 2.60	น้อย
1	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ เป็นข้อความบรรยาย ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ และจดบันทึก

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์หาข้อสรุปเชิงอุปนัยประกอบด้วย

1) การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการถอดเทปและสรุปสาระสำคัญจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน แล้วค้นหาประเด็น และเลือกสรรข้อความบางส่วนในข้อมูลที่มีความหมายตรงกับเรื่องที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

2) แสดงข้อมูล (Data Display) นำข้อมูลที่จัดระเบียบแล้ว มาจัดกลุ่ม (Cataloging) ตามตัวแปรของวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

3) สร้างข้อสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ (Conclusion, Discussion and Suggestion) สรุปและนำเสนอผลการวิจัยว่าสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “ประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์” เป็นการวิจัยผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและมีผลการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันการประชาสัมพันธ์ จำนวน 143 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 130 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 90.91 ของประชากรทั้งหมด

การวิจัยเชิงคุณภาพได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารหลักสูตร วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตร

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของการวิจัยนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

จากการเก็บข้อมูลการประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด 99 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.94 ของประชากร

1.1 ข้อมูลทั่วไปผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้สำเร็จการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังสำเร็จการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	47	50.54
หญิง	46	49.46
รวม	93	100.00
อายุ		
31 - 40 ปี	15	16.13
41 - 50 ปี	70	75.27
51 - 60 ปี	8	8.60
รวม	93	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	31	34.00
ปริญญาโท	58	61.70
สูงกว่าปริญญาโท	4	4.30
รวม	93	100.00
ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบัน		
1. งานประชาสัมพันธ์โดยตรง	58	62.36
2. งานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงาน	26	27.96
3. งานอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์	9	9.68
รวม	93	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
ราชการ	83	89.25
รัฐวิสาหกิจ	9	9.68
เอกชน	1	1.07
รวม	93	100.00
ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังจากผ่านการฝึกอบรม		
สูงขึ้น	35	37.63
เท่าเดิม	58	62.37
รวม	93	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 เพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.27 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.13 และผู้สำเร็จการฝึกอบรมส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34 โดยส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบันเป็นงานประชาสัมพันธ์โดยตรง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 62.36 รองลงมาเป็นการปฏิบัติงานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.96 ซึ่งส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการฝึกอบรมปฏิบัติงานในสังกัดราชการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 88.30 รองลงมาปฏิบัติงานในสังกัดรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 โดยหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมมีตำแหน่งหน้าที่เท่าเดิม จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 62.37 มีตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 37.63

1.2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

กระบวนการพัฒนาศักยภาพเป็นขั้นตอนสำคัญของการดำเนินการหลักสูตร ซึ่งส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดปัจจัยการประเมินในด้านต่างๆ ได้แก่ด้านหลักสูตรและเนื้อหา

ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านวิทยากร และด้านสถานที่จัดฝึกอบรม โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของกระบวนการฝึกอบรม
ของสถาบันการประชาสัมพันธ์

ด้านหลักสูตรและเนื้อหา	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. หลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.52	0.60	มากที่สุด
2. หลักสูตรสอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.47	0.62	มากที่สุด
3. หลักสูตรมีระยะเวลาเหมาะสม	4.32	0.71	มากที่สุด
4. หลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงาน	4.60	0.53	มากที่สุด
รวม	4.48	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่			
1. ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	4.49	0.62	มากที่สุด
2. ผู้จัดโครงการฝึกอบรมเลือกใช้สถานที่ที่เหมาะสมกับหัวข้อวิชาที่ฝึกอบรม	4.42	0.70	มากที่สุด
3. ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน	4.42	0.60	มากที่สุด
4. ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีการวางแผนควบคุมการจัดฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	4.32	0.69	มากที่สุด
รวม	4.41	0.58	มากที่สุด
ด้านวิทยากร			
1. วิทยากรนำความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยมาถ่ายทอดอย่างเหมาะสม	4.47	0.65	มากที่สุด
2. วิธีการสอนของวิทยากรในแต่ละหัวข้อวิชามีความเหมาะสม	4.38	0.62	มากที่สุด
3. วิทยากรตอบคำถามได้ชัดเจน ตรงประเด็น	4.44	0.62	มากที่สุด
4. การใช้สื่อการสอนของวิทยากร มีความเหมาะสม	4.27	0.65	มากที่สุด
รวม	4.39	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านสถานที่จัดฝึกอบรม	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพอ	4.20	0.68	มาก
2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมมีความทันสมัย	4.14	0.67	มาก
3. การจัดสถานที่ฝึกอบรมสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอน	4.34	0.70	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม	4.44	0.65	มากที่สุด
รวม	4.28	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมในด้านหลักสูตรและเนื้อหาพบว่าความคิดเห็นโดยรวมของผู้สำเร็จการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.50) โดยผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่า ประเด็นหลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.53) รองลงมาประเด็นหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.60) และทุกประเด็นมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าความคิดเห็นของผู้สำเร็จการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.58) โดยผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่าประเด็นผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.62) และทุกประเด็นมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านวิทยากรพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.54) โดยพบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

ด้านสถานที่จัดฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.61) โดยพบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่าประเด็นสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.65) รองลงมาประเด็นการจัดสถานที่ฝึกอบรมสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.70) นอกนั้นทุกประเด็นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

1.3 ความคาดหวังในกระบวนการก่อนเข้ารับการฝึกอบรมและหลังเข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

การประเมินกระบวนการเป็นอีกขั้นตอนที่สำคัญในการดำเนินการจัดหลักสูตร เพราะจะทำให้ผู้ประเมินหลักสูตรสามารถทราบถึงจุดอ่อน หรือจุดแข็งของหลักสูตร เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินการนั้นเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินกระบวนการในครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีปัจจัยด้านความคาดหวังก่อนเข้ารับการฝึกอบรมและความพึงพอใจหลังเข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้ารับ
การฝึกอบรม

ประเด็น	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม			หลังเข้ารับการฝึกอบรม		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร เผยแพร่ ขั้นตอนในการอบรม	4.06	0.59	มาก	4.48	0.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	4.11	0.60	มาก	4.47	0.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการให้บริการ	4.38	0.71	มากที่สุด	4.68	0.55	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความเป็นกันเอง	4.43	0.61	มากที่สุด	4.77	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.38	0.64	มากที่สุด	4.65	0.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.31	0.64	มากที่สุด	4.59	0.58	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการฝึกอบรม มีความคล่องตัว	4.22	0.64	มากที่สุด	4.48	0.62	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การฝึกอบรม	4.24	0.63	มากที่สุด	4.47	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็น	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม			หลังเข้ารับการฝึกอบรม		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
9. วัตถุประสงค์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก ในการฝึกอบรมมีพอเพียง	4.08	0.65	มาก	4.28	0.77	มากที่สุด
10. สถานที่ฝึกอบรมสะอาด สภาพแวดล้อม	4.33	0.65	มากที่สุด	4.43	0.70	มากที่สุด
รวม	4.25	0.52	มากที่สุด	4.53	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อกระบวนการฝึกอบรม ดังนี้

ด้านความคาดหวังในกระบวนการก่อนเข้ารับการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.25$, S.D. = 0.52) โดยผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคาดหวัง ในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{x}=4.43$, S.D. = 0.61) ค่าความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการให้บริการและประเด็นคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{x}=4.38$, S.D. = 0.71) ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดและนอกจากนี้ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นเจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนในการอบรม ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็นที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจในกระบวนการหลังเข้ารับการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$, S.D. = 0.50) พบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความพึงพอใจ ในประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{x}=4.77$, S.D. = 0.47) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการให้บริการ ($\bar{x}=4.68$, S.D. = 0.55) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดนอกจากนี้ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 การประเมินประสิทธิผลจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

การประเมินผลที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมเป็นหัวข้อที่สำคัญเพราะจะทำให้ทราบว่า “ผล” ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยนำเข้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประสิทธิผลและการพัฒนาศักยภาพทั้งในภาพรวมและหมวดต่างๆ ได้แก่ การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ การบริหารงานประชาสัมพันธ์ การสร้างเสริมทักษะนักบริหาร มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม(การนำไปใช้ประโยชน์)

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. เมื่อสำเร็จการฝึกอบรมแล้วท่านสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น	4.55	0.54	มากที่สุด
2. ท่านได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการบริหารหรือการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.52	0.50	มากที่สุด
3. ท่านมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาในสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น	4.56	0.56	มากที่สุด
4. ท่านมีทักษะการวางแผนในวงรอบการทำงานและลำดับความสำคัญในงานที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น	4.56	0.54	มากที่สุด
5. ท่านมีทักษะในการสื่อสารเชิงพูดมากยิ่งขึ้น	4.47	0.60	มากที่สุด
6. ท่านมีทักษะในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น	4.55	0.54	มากที่สุด
7. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยปฏิบัติตนให้สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่	4.59	0.54	มากที่สุด
8. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และมีความสามารถในการถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจมากขึ้น	4.60	0.53	มากที่สุด
รวม	4.55	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษารวมโดยรวมในหมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.46, S.D. = 0.52) โดยประเด็นส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความก้าวหน้าขององค์กร (\bar{x} = 4.49, S.D. = 0.58) ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดประเด็นมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน (\bar{x} = 4.47, S.D. = 0.60) ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดและทุกประเด็นมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษารวม หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	4.45	0.58	มากที่สุด
2. มีความสามารถในการพูดชี้แจงให้คำแนะนำและมีความสามารถในการฟังเพื่อรับเอาความรู้สึกความคิดของสาธารณชนมาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ได้	4.42	0.58	มากที่สุด
3. มีความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อชักจูงให้สาธารณชนเห็นด้วยเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	4.42	0.60	มากที่สุด
4. มีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ	4.47	0.58	มากที่สุด
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง	4.41	0.65	มากที่สุด
6. มีความสามารถในการออกแบบงานประชาสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขขององค์กร	4.30	0.66	มากที่สุด
รวม	4.46	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นภายหลังจากการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์แล้วว่า มีความรู้ความสามารถในหมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์โดยรวมมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.46, S.D. = 0.52) โดยประเด็นมีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ (\bar{x} = 4.47, S.D. = 0.58) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดและทุกประเด็นมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. มีความสามารถในการใช้ภาษาทั้งภาษาพูด และภาษาเขียนการแสดงออกการใช้ภาษาไทย	4.24	0.63	มากที่สุด
2. มีความรู้อย่างกว้างขวาง สามารถสื่อสารกับผู้อื่น ได้ทั้งเรื่องเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การศึกษา และอื่นๆ	4.23	0.63	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	4.56	0.56	มากที่สุด
4. มีความคิดริเริ่ม ตัดสินใจรวดเร็ว และถูกต้อง	4.53	0.54	มากที่สุด
รวม	4.39	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นภายหลังจากการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์แล้วว่า มีความรู้ ความสามารถหมวดเสริมสร้างทักษะนักบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.39, S.D. = 0.50) โดยประเด็นมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา (\bar{x} = 4.56, S.D. = 0.56) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นความคิดริเริ่มตัดสินใจรวดเร็วและถูกต้อง (\bar{x} = 4.53, S.D. = 0.54) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกประเด็นมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากผู้บังคับบัญชาผู้สำเร็จการฝึกอบรม

2.1 ข้อมูลทั่วไปผู้บังคับบัญชา

จากการเก็บข้อมูลการประเมินการพัฒนาศักยภาพของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรมทั้งหมด 44 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 84.09 ของประชากรเป็นข้อมูล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และหน่วยงานที่สังกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลังสำเร็จการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	48.60
หญิง	19	51.40
รวม	37	100.00
อายุ		
41 – 50 ปี	2	5.40
51 – 60 ปี	35	94.60
รวม	37	100.00
ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบัน		
1. งานประชาสัมพันธ์โดยตรง	22	59.50
2. งานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ ด้านการประชาสัมพันธ์		
ในการปฏิบัติงาน	12	32.40
3. งานอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับ การประชาสัมพันธ์	3	8.10
รวม	37	100.00

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
ราชการ	31	83.80
รัฐวิสาหกิจ	6	16.20
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้บังคับบัญชาผู้สำเร็จการฝึกอบรมเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 โดยส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบันเป็นงานประชาสัมพันธ์โดยตรง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาปฏิบัติงานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 ซึ่งส่วนใหญ่ปฏิบัติในหน่วยงานราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 และปฏิบัติงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

2.2 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารประชาสัมพันธ์

การประเมินผลประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพเป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม เป็นหัวข้อที่สำคัญเพราะจะทำให้ทราบว่า “ผล” ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้มากน้อยเพียงใด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลและการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา (การนำไปใช้ประโยชน์)

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. มีความเป็นผู้นำ มีความรอบรู้ มีทักษะในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น	4.41	0.55	มากที่สุด
2. มีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น	4.59	0.55	มากที่สุด
3. สามารถตัดสินใจได้อย่างฉับไว และเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ	4.39	0.59	มากที่สุด
4. มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร	4.46	0.56	มากที่สุด
5. มีการนำระบบสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น	4.43	0.63	มากที่สุด
6. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	4.43	0.50	มากที่สุด
7. มีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการบริหาร การประชาสัมพันธ์ ได้มากยิ่งขึ้น	4.51	0.51	มากที่สุด
8. มีความสามารถในการวางแผน และดำเนินงานอย่างรอบคอบมากขึ้น	4.49	0.61	มากที่สุด
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	4.41	0.64	มากที่สุด
10. มีความสามารถในการออกแบบ งานประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น	4.35	0.54	มากที่สุด
รวม	4.42	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้บังคับบัญชา ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพหลังจากผู้ได้บังคับบัญชาสำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

แล้วมีความรู้ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.42, S.D. = 0.44) โดยประเด็นมีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น (\bar{x} = 4.59, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมากที่สุดและประเด็นมีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารการประชาสัมพันธ์ได้มากยิ่งขึ้น (\bar{x} = 4.51, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้บังคับบัญชาที่เลือกใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน	25	67.57
2. เตรียมความพร้อมเพื่อขึ้นรับตำแหน่งที่สูงขึ้น	12	32.43
รวม	37	100.00

สรุปภาพรวมตารางที่ 4.10 หลักเกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม (จัดลำดับตามการพิจารณา) จัดลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 เพื่อพัฒนาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ลำดับที่ 2 เพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อขึ้นรับตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไป มีคุณสมบัติด้านความเป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหารซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่มีคนเลือกมากที่สุด

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความเป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะ เกี่ยวกับงานบริหาร		
ลำดับที่ 1	19	51.35
ลำดับที่ 2	9	24.32
ลำดับที่ 3	6	16.22
ลำดับที่ 4	2	5.40
ลำดับที่ 5	1	2.70
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.11 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีคุณสมบัติด้านความเป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหาร ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุดพบว่าเลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 19 คน ลำดับที่ 2 จำนวน 9 คนและลำดับที่ 3 จำนวน 6 คน

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่มีคนเลือกมากที่สุด

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์		
ลำดับที่ 1	17	45.95
ลำดับที่ 2	7	18.92
ลำดับที่ 3	6	16.22
ลำดับที่ 4	3	8.11
ลำดับที่ 5	2	5.40
ลำดับที่ 6	2	5.40
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.12 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีคุณสมบัติด้านความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุด พบว่า เลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 17 คน ลำดับที่ 2 จำนวน 7 คนและลำดับที่ 3 จำนวน 6 คน

ตารางที่ 4.13 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีความสามารถ
ด้านการสื่อสารชี้แจงชักจูงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง		
ชักจูงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร		
ลำดับที่ 1	11	29.73
ลำดับที่ 2	10	27.03
ลำดับที่ 3	7	18.92
ลำดับที่ 4	5	13.51
ลำดับที่ 5	4	10.81
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.13 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีคุณสมบัติ
ด้านความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง ชักจูงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรซึ่งเป็นการเรียงลำดับ
จากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุด พบว่าเลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 11 คน ลำดับที่ 2 จำนวน
10 คนและลำดับที่ 3 จำนวน 7 คน

ตารางที่ 4.14 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อไป มีความสามารถ
ด้านกรมีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ		
ลำดับที่ 1	12	32.43
ลำดับที่ 2	8	21.62
ลำดับที่ 3	8	21.62
ลำดับที่ 4	4	10.82
ลำดับที่ 5	3	8.11
ลำดับที่ 6	2	5.40
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.14 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีคุณสมบัติด้านความสามารถด้านการมีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุด พบว่า เลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 12 คน เลือกลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 จำนวน 8 คน เท่ากัน

ตารางที่ 4.15 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีความสามารถด้านการวางแผนเชิงนโยบาย

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถด้านการวางแผนเชิงนโยบาย		
ลำดับที่ 1	14	37.83
ลำดับที่ 2	8	21.62
ลำดับที่ 3	6	16.22
ลำดับที่ 4	4	10.82
ลำดับที่ 5	3	8.11
ลำดับที่ 6	2	5.40
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.15 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีคุณสมบัติด้านความสามารถในการวางแผนเชิงนโยบาย ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุด พบว่า เลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 14 คน ลำดับที่ 2 จำนวน 8 คนและลำดับที่ 3 จำนวน 6 คน

ตารางที่ 4.16 ภาพรวมของความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษารุ่นต่อไป มีความสามารถ
ด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ		
ลำดับที่ 1	19	51.36
ลำดับที่ 2	12	32.44
ลำดับที่ 3	2	5.40
ลำดับที่ 4	2	5.40
ลำดับที่ 5	2	5.40
รวม	37	100.00

จากตารางที่ 4.16 แสดงช่วงความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษารุ่นต่อไป มีคุณสมบัติด้านความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการเรียงลำดับจากจำนวนที่ผู้บังคับบัญชาเลือกมากที่สุด พบว่า เลือกเป็นลำดับที่ 1 จำนวน 19 คน ลำดับที่ 2 จำนวน 12 คน และลำดับที่ 3 จำนวน 2 คน

ตารางที่ 4.17 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.11– 4.16 ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษารุ่นต่อไปมีคุณสมบัติ ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ร้อยละ
1	ความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	51.36
2	ความเป็นผู้นำรอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหาร	51.35
3	ความสามารถด้านการวางแผนประชาสัมพันธ์	45.95
4	ความสามารถในการวางแผนเชิงนโยบาย	37.83
5	ความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ	32.43
6	ความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง ชักจูงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	29.73

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาที่มีความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปมีคุณสมบัติ ดังนี้ (เรียงลำดับตามความต้องการ) ลำดับที่ 1 ความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ (51.36) ลำดับที่ 2 ความเป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหาร (51.35) ลำดับที่ 3 ความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์ (45.95) ลำดับที่ 4 ความสามารถในด้านการวางแผนเชิงนโยบาย (37.83) ลำดับที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ และ ลำดับที่ 6 ความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง ชักจูงเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตร

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตรเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเนื้อหาวิชาเพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษาปริญญาโทได้รับการพัฒนาในหลายๆ ด้าน ซึ่งจะอยู่ในหมวดหัวข้อวิชาหลักๆ ของหลักสูตร ได้แก่ หมวดบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์ หมวดหัวข้อวิชาเสริมทักษะนักบริหาร

ตารางที่ 4.18 หมวดบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่ผู้เข้ารับการศึกษาปริญญาโทได้รับการพัฒนา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ภาวะผู้นำ		
ลำดับที่ 1	15	40.54
ลำดับที่ 2	14	37.54
ลำดับที่ 3	8	21.62
รวม	37	100.00
การมีทักษะในการบังคับบัญชา		
ลำดับที่ 1	16	43.24
ลำดับที่ 2	13	35.14
ลำดับที่ 3	8	21.62
รวม	37	100.0
สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ		
ลำดับที่ 1	15	40.55
ลำดับที่ 2	13	35.14
ลำดับที่ 3	9	24.32
รวม	37	100.00

ตารางที่ 4.19 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.18 ผู้บังคับบัญชาที่มีความเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์เรียงลำดับจากจำนวนเลือกมากที่สุดดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ร้อยละ
1	ทักษะในการบังคับบัญชา	43.10
2	สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ	40.55
3	ภาวะผู้นำ	40.54

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาผู้รับการฝึกอบรมรุ่นต่อไป ดังนี้ ลำดับที่ 1 ทักษะในการบังคับบัญชา ลำดับที่ 2 สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ และลำดับที่ 3 ภาวะผู้นำ

ตารางที่ 4.20 หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถด้านวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์		
ลำดับที่ 1	20	54.05
ลำดับที่ 2	13	35.14
ลำดับที่ 3	4	10.81
รวม	37	100.00
ความสามารถด้านการสื่อสาร		
ลำดับที่ 1	14	37.84
ลำดับที่ 2	14	37.84
ลำดับที่ 3	9	24.32
รวม	37	100.00
ความสามารถด้านความคิดริเริ่มออกแบบงานประชาสัมพันธ์		
ลำดับที่ 1	19	51.35
ลำดับที่ 2	10	27.03
ลำดับที่ 3	8	21.62
รวม	37	100.00

ตารางที่ 4.21 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.20 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าผู้เข้ารับการศึกษา
ควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์
เรียงลำดับจากจำนวนที่เลือกมากที่สุด ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ร้อยละ
1	ความสามารถด้านวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์	54.05
2	ความสามารถด้านความคิดริเริ่มออกแบบงานประชาสัมพันธ์	51.35
3	ความสามารถด้านการสื่อสาร	37.84

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร
เพื่อพัฒนาผู้รับการศึกษาต่อไปนี้ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความสามารถด้านวางแผนนโยบายการ
ประชาสัมพันธ์ลำดับที่ 2 ความสามารถด้านความคิดริเริ่มออกแบบงานประชาสัมพันธ์ และลำดับที่ 3
ความสามารถด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 4.22 หมวดเสริมทักษะนักบริหารที่ผู้เข้ารับการศึกษาควรได้รับการพัฒนา

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ทักษะด้านการพูด/การสื่อสาร		
ลำดับที่ 1	9	24.32
ลำดับที่ 2	9	24.32
ลำดับที่ 3	8	21.62
ลำดับที่ 4	7	18.93
ลำดับที่ 5	4	10.81
รวม	37	100.00
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา		
ลำดับที่ 1	12	32.43
ลำดับที่ 2	11	29.73
ลำดับที่ 3	7	18.93
ลำดับที่ 4	4	10.81
ลำดับที่ 5	3	8.10
รวม	37	100.00

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
ลำดับที่ 1	16	43.24
ลำดับที่ 2	9	24.32
ลำดับที่ 3	5	13.51
ลำดับที่ 4	5	13.51
ลำดับที่ 5	2	5.42
รวม	37	100.00
ทักษะด้านการตัดสินใจ		
ลำดับที่ 1	16	43.24
ลำดับที่ 2	8	21.61
ลำดับที่ 3	6	16.22
ลำดับที่ 4	5	13.51
ลำดับที่ 5	2	5.42
รวม	37	100.00
ทักษะด้านการคิดเชิงนโยบาย		
ลำดับที่ 1	18	48.65
ลำดับที่ 2	9	24.32
ลำดับที่ 3	5	13.51
ลำดับที่ 4	3	8.10
ลำดับที่ 5	2	5.42
รวม	37	100.00

ตารางที่ 4.23 สรุปภาพรวมจากตารางที่ 4.22 ผู้บังคับบัญชามีความเห็นว่าคุณเข้ารับการศึกษา
ควรได้รับการพัฒนาความรู้ในหมวดเสริมทักษะนักบริหาร
เรียงลำดับจากจำนวนที่เลือกมากที่สุด ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ร้อยละ
1	ทักษะด้านการคิดเชิงนโยบาย	48.65
2	ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	43.24
3	ทักษะด้านการตัดสินใจ	43.24
4	ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา	32.43
5	ทักษะด้านการพูด/การสื่อสาร	24.32

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนา
หลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้รับการศึกษาต่อไปนี้ ดังนี้ ลำดับที่ 1 เสริมสร้างทักษะด้านการคิดเชิง
นโยบาย (48.65) ลำดับที่ 2 เสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (43.24) ลำดับที่ 3
เสริมสร้างทักษะด้านการตัดสินใจ (43.24) ลำดับที่ 4 เสริมสร้างด้านการทำงานเป็นทีม กระตุ้นและ
สร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา (32.43) และลำดับที่ 5 เสริมสร้างทักษะด้านการพูด/การสื่อสาร
(24.32)

2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการดำเนินโครงการศึกษานักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ของสถาบัน
การประชาสัมพันธ์ ดังนี้

- 1) เพิ่มเนื้อหาวิชาด้านการประชาสัมพันธ์และเพิ่มเวลาการอบรมให้มากขึ้น
- 2) เพิ่มการศึกษาดูงานด้านการประชาสัมพันธ์ในประเทศและต่างประเทศ ให้เข้า
กับยุคปัจจุบัน ก้าวตามทันเทคโนโลยีเพื่อเปิดโลกทัศน์ให้กับผู้บริหาร โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยน
มุมมองในการทำงาน
- 3) เพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการศึกษา (บุคลากรภายในกรมประชาสัมพันธ์และบุคคลภายนอก)
- 4) ควรมีการปรับและพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ
นวัตกรรมด้านสื่อสารมวลชนและยุคดิจิทัล
- 5) เพิ่มกิจกรรมกลุ่ม / กิจกรรมพบปะระหว่างรุ่นพี่ - รุ่นน้อง

6) นำหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง ใช้ประกอบการพิจารณา
แต่งตั้งเลื่อนระดับ และจัดหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่าน
หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์แบ่งสรุปได้เป็น
3 ส่วน ดังนี้

- 3.1 การวิเคราะห์ความจำเป็นและออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม
- 3.2 กระบวนการและรูปแบบการฝึกอบรม
- 3.3 การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

3.1 การวิเคราะห์ความจำเป็นและออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม

การออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องมีการศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
ของผู้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้ทันต่อ
กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรส่วนใหญ่
เห็นว่า หลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนานักประชาสัมพันธ์ใน
ระดับนักบริหาร โดยเฉพาะการบริหารงาน บริหารคน และบริหารองค์กร โดยผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร
ได้ให้ความเห็น ดังนี้

"...การที่จะขึ้นเป็นผู้บริหารด้านการประชาสัมพันธ์ จะต้องมีทักษะ
เชิงการบริหาร คน งาน เงินมีความรู้รอบด้าน มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ มีประสบการณ์
และมีทักษะความรู้เรื่องงานประชาสัมพันธ์ในทุกแง่มุมอย่างละเอียดถี่ถ้วน สามารถประมวล
เหตุการณ์ปัญหาต่างๆ สรุปและสื่อสารเรื่องราวนั้นออกมาได้อย่างเข้าใจ..."

วิทยากรท่านที่ 4

สัมภาษณ์ 6 พฤษภาคม 2564

"...ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ จะต้องมีความสามารถด้านการสร้าง วิสัยทัศน์ การตัดสินใจ การบริหารเวลา บริหารอารมณ์ มีประสบการณ์ และมีความสามารถ ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ พร้อมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ..."

วิทยากรท่านที่ 3

สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2564

"...ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ต้องมีทักษะด้านการบริหารและสามารถ ปรับตัวอยู่บนพื้นฐานของกระแสการกรบริหารงานด้วยสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ สื่อดิจิทัล การรู้เท่าทัน สื่อและมีความรู้ในกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผล ลัพท์ในเชิงรูปธรรมครบวงจรมากที่สุด..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

"...ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ต้องเข้าใจบทบาทของตนเองและหน่วยงาน มีทักษะด้านการวางแผนกำลังคนในการทำงาน มีภาวะผู้นำ มีทักษะในการประเมินสถานการณ์เพื่อ แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้ความสำคัญด้านกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน..."

วิทยากรท่านที่ 1

สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่า มีความคาดหวังในคุณสมบัติของ ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ว่า ควรมีความรู้รอบด้าน เข้าใจหลักการบริหารคน งาน เงิน เข้าใจใน บทบาทของตนเองและหน่วยงาน มีความรู้ความสามารถด้านงานประชาสัมพันธ์ และสามารถ ปรับตัวอยู่บนพื้นฐานของกระแสการกรบริหารงานด้วยสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ สามารถแก้ปัญหาได้ อย่างทันเหตุการณ์ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต ซึ่งนำมาสู่การวิเคราะห์ความต้องการเพื่อ ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม

"...ที่ผ่านมามีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิเคราะห์ จากผลการประเมินหลักสูตร ผลการประเมินผลรายวิชาของปีที่ผ่านมา การสัมภาษณ์ผู้ที่เคย เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์การประชุมกลุ่มย่อยผู้บริหาร

ของหน่วยงานที่เคยส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมโดยนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาสรุปเพื่อสังเคราะห์ แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร..."

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

"...วิเคราะห์จากผลการประเมินหลักสูตรในภาพรวมในรุ่นที่ผ่านมาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยตรง พร้อมทั้งศึกษาทิศทางการพัฒนาการด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนที่น่าสนใจ ณ ช่วงเวลานั้น รวบรวมเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบหลักสูตรและบริหารงานด้านการฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความ ต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่าที่ผ่านมาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล จากผลการประเมินหลักสูตร การสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการประชุมกลุ่มย่อยผู้บริหาร ของหน่วยงานที่เคยส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม พร้อมทั้งศึกษาทิศทางการพัฒนาการด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนในช่วงเวลานั้น จากนั้นรวบรวมเพื่อเป็นข้อมูลในการ ออกแบบหลักสูตรและบริหารงานด้านการฝึกอบรม

"...การจัดวางเนื้อหาในแต่ละรายวิชามีการจัดวางไว้ค่อนข้างครบถ้วน และมีการแยกสาระสำคัญของการฝึกอบรมออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนของการฟังบรรยาย ประกอบด้วยเนื้อหาความรู้การคิดเชิงวิพากษ์การวิเคราะห์อุปมัย การประเมินการตัดสินใจ และ ส่วนของการฝึกปฏิบัติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ กรณีตัวอย่าง การฝึกทำกิจกรรมร่วมกัน การฝึก ทำโครงการ การอภิปรายแลกเปลี่ยนซึ่งทั้ง 2 ส่วน จะมีสัดส่วนเท่าๆ กัน และต้องดูจังหวะของการ ฝึกอบรมว่าอะไรควรฝึกอบรมก่อน - หลัง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร แต่มีบาง วิชาที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกันซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวิชาเกี่ยวกับสื่อใหม่ มีการใช้ชื่อวิชาต่างกันแต่เนื้อหา ค่อนข้างใกล้เคียงกัน..."

วิทยากรท่านที่ 2

สัมภาษณ์ 7 เมษายน 2564

"...เนื้อหาวิชาต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน อย่างรอบด้านเช่น ต้องการให้มีความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต การสื่อสารในยุคดิจิทัล วิเคราะห์เนื้อหาและการนำเสนอที่น่าสนใจ รวมถึงต้องการให้มีทักษะด้านภาวะผู้นำมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ ๆ..."

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่าการจัดวางเนื้อหาในแต่ละรายวิชามีการจัดวางไว้ค่อนข้างครบถ้วน โดยเนื้อหาวิชาตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการบริหารงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนอย่างรอบด้านแต่มีบางวิชาที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกันซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวิชาเกี่ยวกับสื่อใหม่ มีการใช้ชื่อวิชาต่างกันแต่เนื้อหาค่อนข้างใกล้เคียงกันโดยได้แยกสาระสำคัญของการฝึกอบรมออกเป็นส่วนของ การฟังบรรยายและส่วนของการฝึกปฏิบัติ ซึ่งทั้ง 2 ส่วน จะมีการกำหนดสัดส่วนระยะเวลาเท่าๆ กัน

"...การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมต้องสอดคล้องกิจกรรมวิชาการและการฝึกปฏิบัติ งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมรวมถึงความพร้อมของผู้จัดหลักสูตรและความพร้อมของวิทยากร..."

วิทยากรท่านที่ 3

สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2564

"... จากที่เคยฝึกอบรมทุกวันจันทร์ - ศุกร์ ต่อเนื่อง 7 สัปดาห์ ได้มีการปรับเปลี่ยนเวลาการฝึกอบรม ตั้งแต่วันที่ 59 เป็นต้นมา โดยได้มีการปรับเปลี่ยนเวลาฝึกอบรมเป็นสัปดาห์ละ 3 วัน (วันพุธ - วันศุกร์) จำนวน 10 สัปดาห์ ซึ่งผู้เข้าอบรมมีความพอใจในการอบรมสัปดาห์ละ 3 วัน มากกว่าฝึกอบรมทุกวัน เพราะได้มีเวลากลับไปเคลียร์งานที่หน่วยงานตนเอง..."

วิทยากรท่านที่ 1

สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2564

"...การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมต้องพิจารณาถึงความสะดวกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เดิมเคยจัดฝึกอบรมวันจันทร์-ศุกร์ หลังจากมีการปรับเปลี่ยนเป็น

ฝึกอบรมสัปดาห์ละ 3 วัน (วันพุธ – วันศุกร์) เพื่อให้ผู้บริหาร ได้มีเวลากลับไปทำงานถือว่าดีมาก ๆ ส่วนระยะเวลาในการฝึกอบรมรวมเวลาศึกษาดูงานคิดว่าเหมาะสมแล้ว..."

วิทยากรท่านที่ 2

สัมภาษณ์ 7 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่าหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนช่วงวัน เข้ารับการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการกำหนดระยะเวลามากขึ้น สำหรับการกำหนดช่วงเวลาการฝึกอบรมนอกจากจะดูความสะดวกของผู้เข้ารับการอบรมแล้วยังจะต้องดูความพร้อมของผู้จัดฝึกอบรมและความสะดวกของวิทยากรด้วย

"... การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะพิจารณาจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรหรือปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน โดยต้องดำรงตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานระดับชำนาญการพิเศษหรือเทียบเท่าขึ้นไป และสามารถเข้าอบรมได้ต่อเนื่องตลอดหลักสูตร ..."

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่า การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม วัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าสู่กระบวนการพัฒนา อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานต่อไป

"...การคัดเลือกวิทยากรจะพิจารณาจากหัวข้อวิชาเป็นหลัก โดยเนื้อหาเชิงวิชาการ จะพิจารณาคัดเลือกวิทยากรจากมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ส่วนหัวข้อวิชาที่เน้นการฝึกทักษะจะพิจารณาคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านวิชาชีพนั้นโดยเฉพาะ..."

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

"...การคัดเลือกวิทยากรจะดูเนื้อหาวิชาเป็นหลักในส่วนของภาควิชาชีพ จะคัดเลือกวิทยากรจากภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพนั้น โดยตรง เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ ด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นการจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ที่จะ

พัฒนางานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน โดยคิดต่อยอดจากงานที่ทำอยู่ส่วนเนื้อหาเชิงวิชาการ จะพิจารณาคัดเลือกวิทยากรจากมหาวิทยาลัยเป็นหลัก..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่าการคัดเลือกวิทยากรผู้ที่มีความเหมาะสมเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องดูเนื้อหาวิชาเป็นหลัก เช่น เนื้อหาวิชาเชิงวิชาการจะพิจารณาวิทยากรจากนักวิชาการ ส่วนเนื้อหาที่เน้นการฝึกทักษะจะคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้นโดยเฉพาะ

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าการวิเคราะห์ความจำเป็นและออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นหัวใจหลักของการฝึกอบรมเพราะเนื้อหาความรู้ต่างๆ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์จะถูกกำหนดขึ้นในขั้นตอนนี้รวมถึงการกำหนดระยะเวลา การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมการคัดเลือกวิทยากร การวิเคราะห์งานของกลุ่มเป้าหมายเพื่อพิจารณาว่างานนั้นมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านใดบ้างถือว่ามีความสำคัญมากซึ่งการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรเรียงลำดับเนื้อหาความรู้จากง่ายไปหายากทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ยังมีบางวิชาที่มีเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนกันซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นวิชาเกี่ยวกับสื่อใหม่มีการใช้ชื่อต่างกันแต่เนื้อหาค่อนข้างใกล้เคียงกัน

3.2 กระบวนการและรูปแบบการฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรมจะให้ความสำคัญกับความสอดคล้องกันของเนื้อหาความรู้และกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน เนื่องจากการทำกิจกรรมกลุ่ม จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีทำให้เกิดความสนิทสนมซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ทีมงานผู้จัดฝึกอบรมก็มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการหลักสูตรให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

"...การบริหารทีมงานผู้จัดฝึกอบรมจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะหลักสูตร จากนั้นจะนัดประชุมเพื่อจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน โดยผู้บริหารหลักสูตรและผู้ช่วยผู้บริหารหลักสูตรจะทำหน้าที่ประเมินการบริหารหลักสูตรเป็นระยะ ทั้งนี้หากพบปัญหาจะแจ้งผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ เพื่อร่วมกันพิจารณาแก้ไขส่วนที่เป็นปัญหา..."

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

"...การบริหารทีมงานผู้จัดฝึกอบรมจะแต่งตั้งคณะทำงาน แบ่งงานตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ส่วนงานอื่นที่นอกเหนือจากแผนงานที่วางไว้ จะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหลักสูตรในการพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของทีมงานแต่ละคน..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่า ทีมงานผู้จัดฝึกอบรมได้มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบการทำงานกันอย่างชัดเจน ซึ่งการทำงานเป็นทีมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ เพราะเมื่อบุคลากรในทีมร่วมมือร่วมใจกันจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

"...นอกจากเนื้อหาเชิงวิชาการแล้ว สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอีกอย่างคือ กิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน บรรยากาศการฝึกอบรมในหลักสูตรมีส่วนสำคัญในการต่อยอดเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ในอนาคต..."

วิทยากรท่านที่ 1

สัมภาษณ์ 24 มีนาคม 2564

"...กิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ กิจกรรมเข้าค่ายและกิจกรรม focus group ในช่วงโมงสุดท้ายของการฝึกอบรมในแต่ละวัน ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ค่อนข้างสนิทกัน ซึ่งต่อไปในอนาคตสามารถเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ได้..."

วิทยากรท่านที่ 2

สัมภาษณ์ 7 เมษายน 2564

"...กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกัน จะได้แง่คิดที่หลากหลาย รวมถึงได้แนวทางในการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน เพราะผู้เข้าอบรมต่างมีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน กิจกรรมที่เห็นการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เห็นได้ชัดเช่น กิจกรรม Morning Talk เป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเล่าประสบการณ์ของตนเองจากการ

ทำงานด้านการประชาสัมพันธ์หรือที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ กิจกรรมจัดเวทีเสวนาประจำ
รุ่นที่ต้องคิดประเด็นร่วมกันซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรมด้วย..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่ากิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม
และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกันจะช่วยสร้างบรรยากาศการฝึกอบรมให้
มีความเป็นกันเองซึ่งจะนำไปสู่การต่อยอดเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ในอนาคต..."

ผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่าการดำเนินการฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรมได้มีการแต่งตั้ง
คณะทำงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่าง
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยมีส่วนช่วยสร้างบรรยากาศการฝึกอบรมให้มีความเป็นกันเอง

3.3 การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมเป็นการวัดความเข้าใจระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม
และวัดผลสำเร็จของหลักสูตรฝึกอบรมซึ่งผลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง
หลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น

"...การติดตามวัดความสำเร็จของการจัดหลักสูตร วัดจากการนำความรู้ไป
ปรับใช้กับการทำงานวิจัยรายบุคคลและการนำเสนองานวิจัยกลุ่มและวัดจากที่ผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรมตอบแบบสอบถามรายวิชาและแบบสอบถามท้ายหลักสูตร..."

ผู้บริหารหลักสูตร

สัมภาษณ์ 10 เมษายน 2564

"...การวัดประเมินผลสำเร็จของหลักสูตรใช้แบบสอบถามผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรม และแบบสอบถามท้ายหลักสูตรประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมถึงประโยชน์
ที่ได้รับและการนำไปใช้ วัดจากการทำกิจกรรม focus group หลังการฝึกอบรมทุกวัน รวมถึงวัด
จากผลการจัดเสวนาประจำรุ่น งานวิจัยรายบุคคลและการนำเสนองานวิจัยกลุ่ม

ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์

สัมภาษณ์ 5 เมษายน 2564

จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร พบว่าการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมจะวัดความเข้าใจระหว่างการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบสอบถามท้ายหลักสูตรและใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีการสังเกตจากการทำกิจกรรม focus group ร่วมด้วย



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ และหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้วิธีเชิงสำรวจและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงในระยะเวลา 3 ปี (ปี 2560 - 2562) และผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์ผู้บริหารหลักสูตร และวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิประจำหลักสูตร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาข้อสรุปเชิงอุปนัย ประกอบด้วย การจัดระเบียบข้อมูลการแสดงผล และการสร้างข้อสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

- 1.1 ผลการศึกษาระบบการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์
- 1.2 ผลการศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์
- 1.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

1.1 ผลการศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์พบว่า มีขั้นตอน วิธีการที่ใช้ในการเพิ่มความรู้ความสามารถ และเพิ่มทักษะให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1.1 ความต้องการฝึกอบรม

ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตรด้านวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม พบว่า ก่อนเปิดหลักสูตรฝึกอบรมผู้จัดหลักสูตรได้มีการหารือกับวิทยากรถึงวิวัฒนาการและแนวโน้มด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนในช่วงเวลานั้น รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินหลักสูตรครั้งที่ผ่านๆ มา และมีการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์แล้วนำผลทั้งหมดมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้ได้นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร และนโยบายของผู้บริหารมาประกอบเป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตร

1.1.2 หลักสูตรและเนื้อหา

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการฝึกอบรมด้านหลักสูตรและเนื้อหาโดยรวมมีความเห็นว่าหลักสูตรและเนื้อหา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) ซึ่งผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความเห็นว่าหลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาเห็นว่าหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) และเห็นว่าหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ทั้งนี้ยังมีความเห็นว่าหลักสูตรมีระยะเวลาเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตรมีความเห็นว่า การออกแบบเนื้อหา ออกแบบกิจกรรม ได้มีการสร้างบรรยากาศแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกันเพื่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งในส่วนของเนื้อหาวิชา มีการแยกสาระสำคัญของการเรียนออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งส่วนของการฟังบรรยายประกอบด้วย ความรู้เชิงวิพากษ์ การวิเคราะห์อุปมัย และการประเมินการตัดสินใจ สำหรับส่วนของการฝึกปฏิบัติจะเป็นการวิเคราะห์กรณีตัวอย่าง การฝึกทำกิจกรรม ฝึกทำโครงการ อภิปรายแลกเปลี่ยน โดยการจัดเนื้อหาความรู้ได้มีการจัดลำดับความหนักเบาของเนื้อหาวิชา พร้อมทั้งจัดหะว่าควรฝึกอบรมอะไร ก่อน - หลัง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสม ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า มีบางวิชา

เนื้อหาซ้ำซ้อนกัน โดยส่วนใหญ่เป็นวิชาที่เกี่ยวกับสื่อใหม่ เนื่องจากใช้ชื่อวิชาต่างกันแต่เนื้อหาการสอนค่อนข้างใกล้เคียงกัน

1.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมมีความเห็นว่าการจัดการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ผู้สำเร็จการศึกษาด้านเจ้าหน้าที่มีความเห็นว่า การบริการของผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาเห็นว่าผู้จัดการฝึกอบรมเลือกใช้สถานที่ที่เหมาะสมกับหัวข้อวิชาที่ฝึกอบรม และมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีการวางแผนควบคุมการจัดฝึกอบรมอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรได้ให้ความเห็นว่า เมื่อเข้าสู่กระบวนการจัดฝึกอบรมคณะทำงานหลักสูตรจะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งอย่างชัดเจน ซึ่งในแต่ละหน้าที่ต้องสามารถยืดหยุ่นและปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่วนงานอื่นที่นอกเหนือจากแผนงานที่วางไว้ ผู้บริหารหลักสูตรจะเป็นผู้พิจารณาอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของคณะทำงานแต่ละคน โดยระหว่างการฝึกอบรม ผู้บริหารหลักสูตรและผู้ช่วยผู้บริหารหลักสูตร จะมีการประเมินหลักสูตรเป็นระยะเพื่อปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาในแต่ละสัปดาห์

1.1.4 ด้านวิทยากร

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยากรโดยรวมมีความเห็นว่าวิทยากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยากรมีความเห็นว่าวิทยากรนำความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยมาถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาเห็นว่าวิทยากรสามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็นความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) และเห็นว่าวิธีการสอนของวิทยากรในแต่ละหัวข้อวิชาที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ในขณะที่ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยากรพบว่า การคัดเลือกวิทยากรจะคัดเลือกจากหัวข้อวิชาเป็นหลัก โดยเนื้อหาเชิงวิชาการจะเลือกวิทยากรซึ่งเป็นนักวิชาการจากมหาวิทยาลัย ส่วนวิชาการฝึกทักษะจะเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาชีพนั้นโดยตรง

1.1.5 ด้านสถานที่จัดฝึกอบรม

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษาด้านสถานที่จัดฝึกอบรมโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาด้านสถานที่จัดฝึกอบรมมีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาเห็นว่า

จัดสถานที่ฝึกอบรมสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) ในส่วนของวัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีความเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

1.1.6 ด้านการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้บังคับบัญชาพบว่า ผู้บังคับบัญชาพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ร้อยละ 67.57 คัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ร้อยละ 32.43 ในขณะที่ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตรพบว่า การคัดเลือกจะพิจารณาจากคุณสมบัติผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร หรือปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน โดยต้องดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหาร หรือระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไป และสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ต่อเนื่องตลอดทั้งหลักสูตร

1.1.7 ด้านระยะเวลา

ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตรพบว่า จากที่เคยฝึกอบรมทุกวัน ยกเว้นวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 7 สัปดาห์ต่อเนื่อง ทั้งนี้ตั้งแต่รุ่นที่ 59 เป็นต้นมาได้มีการปรับเวลาการฝึกอบรมเป็นสัปดาห์ละ 3 วัน คือฝึกอบรมวันพุธ - ศุกร์ จำนวน 10 สัปดาห์ ในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองก็มีความพึงพอใจในการฝึกอบรม สัปดาห์ละ 3 วัน เพราะได้มีเวลากลับไปทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเอง

1.1.8 การติดตามประเมินผลการฝึกอบรม

ผลวิจัยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักสูตรพบว่า การติดตามวัดความสำเร็จของหลักสูตรวัดจากการนำความรู้ไปปรับใช้กับการทำงานวิจัยรายบุคคลและการนำเสนองานวิจัย ทั้งนี้ยังมีการใช้แบบสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมรายวิชาและแบบประเมินท้ายหลักสูตรในวันที่สำเร็จการฝึกอบรม ประกอบกับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงประโยชน์ที่ได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ อีกทั้งยังมีการวัดจากกิจกรรม focus group หลังการฝึกอบรมทุกวัน รวมถึงวัดจากผลการจัดเสวนาประจำรุ่น

สรุปผลการศึกษาระบบการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์พบว่า หลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ วิทยาการนำความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยมาถ่ายทอดได้อย่างเหมาะสม สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม สำหรับการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ระยะเวลาในการฝึกอบรมสัปดาห์ละ 3 วัน จำนวน 10

ลัพท์ค่าที่มีความเหมาะสม ทั้งนี้ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมได้ดำเนินการประเมินเฉพาะช่วงระยะเวลาที่ฝึกอบรม แต่หลังจากสำเร็จการฝึกอบรมแล้วไม่มีการติดตามประเมินผลอีกครั้ง

1.2 ผลการศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

1.2.1 ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งผู้สำเร็จการฝึกอบรมพบว่าตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความสามารถในการถ่ายทอดงาน ไปสู่ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาพบว่าตนเองสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยปฏิบัติตนให้สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาในสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาในสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ซึ่งผู้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาเห็นว่ามีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการบริหารการประชาสัมพันธ์ได้มากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ทั้งนี้ใน 3 หมวดของการฝึกอบรมอันได้แก่ การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ การบริหารงานประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างทักษะนักบริหาร สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

หมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมพบว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถในการหมวดการบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยรายละเอียดพบว่ามีความสามารถด้านการส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมามีความรู้ ความสามารถในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขีดความสามารถการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และมีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งสามารถตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยยึดองค์กรเป็นหลักอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีความเป็นผู้นำมีทักษะในการบังคับบัญชาและมีความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

4.45) พร้อมทั้งมีการสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ในขณะที่ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมรุ่นต่อไปได้รับการพัฒนาในเชิงกลยุทธ์ให้มีทักษะในการบังคับบัญชา (ร้อยละ 43.10) สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ (ร้อยละ 40.55) และมีภาวะผู้นำ (ร้อยละ 40.54)

หมวดการบริหารงานประชาสัมพันธ์

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษารายการฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมพบว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยรายละเอียดพบว่ามีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีความสามารถในการพูดชี้แจงให้คำแนะนำและมีความสามารถในการฟังเพื่อรับเอาความรู้สึก ความคิดของสาธารณชนมาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ทั้งนี้ยังมีความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อชักจูงให้สาธารณชนเห็นด้วยเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และมีความสามารถด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างไม่หยุดนิ่งอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ในขณะที่ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมรุ่นต่อไปได้รับการพัฒนาในเชิงการบริหารงานประชาสัมพันธ์ให้มีความสามารถด้านการวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 54.05) มีความสามารถด้านความคิดริเริ่มออกแบบงานประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 51.35) และความสามารถด้านการสื่อสาร (ร้อยละ 37.84)

หมวดการเสริมสร้างทักษะนักบริหาร

ผลวิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษารายการการฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมพบว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถในการเสริมสร้างทักษะนักบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยรายละเอียดพบว่าตนเองการมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาพบว่าตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตัดสินใจรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ทั้งยังมีความสามารถในการใช้ภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน การแสดงออก การใช้น้ำเสียงอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีความรู้อย่างกว้างขวางสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ทั้งเรื่องเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การศึกษา และอื่นๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ในขณะที่ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบบรมรุ่นต่อไป ได้รับการเสริมสร้างทักษะด้านการคิดเชิงนโยบาย (ร้อยละ 48.65) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 43.24) ทักษะด้านการตัดสินใจ (ร้อยละ 43.24) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา (ร้อยละ 32.43) และทักษะด้านการพูด/การสื่อสาร (ร้อยละ 24.32)

1.2.2 การนำไปใช้ประโยชน์

วิจัยจากแบบสำรวจผู้สำเร็จการศึกษาฝึกอบบรม เกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษาฝึกอบบรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) โดยรายละเอียดพบว่าตนเองสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) อีกทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีทักษะความชำนาญในการแก้ไขปัญหาในสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีทักษะการวางแผนการทำงาน โดยสามารถลำดับความสำคัญในงานที่ได้รับมอบหมายได้มากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) และสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีทักษะในการวางแผนงานประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งได้นำความรู้จากการฝึกอบบรมไปใช้ในการบริหารงานหรือการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 4.52) พร้อมมีทักษะในการสื่อสารเชิงพูดมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษาฝึกอบบรมในส่วนของการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้สำเร็จการศึกษาฝึกอบบรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยรายละเอียดพบว่า มีความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.59) มีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจงให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการบริหารการประชาสัมพันธ์ได้มากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.51) อีกทั้งมีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีความสามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความเป็นผู้นำ มีความรอบรู้ มีทักษะในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.41) สามารถตัดสินใจได้อย่างฉับไวและเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีความสามารถในการออกแบบงานประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ทั้งนี้ ผลจากการวิจัยยังพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาฝึกอบบรม มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการระบวนการจัดฝึกอบบรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดก่อนเข้ารับการศึกษาฝึกอบบรม

มีความคาดหวังต่อกระบวนการจัดฝึกอบรมโดยรวมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และเมื่อเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ประเด็นที่คาดหวังและพึงพอใจมีประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จะมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการฝึกอบรม ความคาดหวังระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) เจ้าหน้าที่อธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ความคาดหวังระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นต่อการให้บริการ ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเอง ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ขั้นตอนการฝึกอบรมมีความคล่องตัว ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) วัสดุหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีความพอเพียง ความคาดหวังระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) สถานที่ฝึกอบรมสะอาด สภาพแวดล้อม ความคาดหวังระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

สรุปผลการศึกษาประสิทธิผลการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ พบว่า หลังจากสำเร็จการศึกษาฝึกอบรมผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น มีส่วนส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ มีความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา สำหรับผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมรุ่นต่อไปได้รับการพัฒนาในเชิงกลยุทธ์ให้มีทักษะในการบังคับบัญชา สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีภาวะผู้นำ และควรได้รับการเสริมสร้างทักษะด้านการคิดเชิงนโยบายควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าหลังจากสำเร็จการศึกษามีผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ บริหารงานอย่างเป็นระบบ สามารถถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจมากยิ่งขึ้น

1.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตร นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์ข้อเสนอแนวทางจากผลการวิจัยนำมาเรียบเรียงสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1.3.1 ก่อนเปิดหลักสูตรฝึกอบรม ควรสำรวจสถานการณ์การประชาสัมพันธ์ ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน และแนวโน้มการประชาสัมพันธ์ในอนาคตอีกทั้งสำรวจความต้องการของหน่วยงานที่เคยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมว่าต้องการนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ที่มีคุณสมบัติอย่างไร จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านใด โดยคำนึงถึงเนื้อหาความรู้ให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดรวมทั้งนำผลการประเมินหลักสูตรในรุ่นก่อนมาประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย

1.3.2 เนื้อหาหลักสูตร ควรเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมวิชาการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากการเป็นนักบริหารงานประชาสัมพันธ์จำเป็นจะต้องมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนที่หลากหลายการเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมจะทำให้มีเวลาทำความเข้าใจกระบวนการทำงานประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน อีกทั้งการเพิ่มทักษะการคิดเชิงนโยบาย วิเคราะห์และนำเสนอที่น่าสนใจมีวิสัยทัศน์ในการประเมินสถานการณ์ได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ทั้งในสภาวะปกติและสภาวะวิกฤต อันจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและศรัทธาให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต

1.3.3 วิทยากร คัดเลือกวิทยากรจากหัวข้อวิชาเป็นหลัก หลากหลายกลุ่ม ซึ่งเป็นผู้มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิชานั้นๆ ประกอบด้วย มีเทคนิคในการนำเสนอที่น่าสนใจสามารถกระตุ้นความคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

1.3.4 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ นอกจากเนื้อหาเชิงวิชาการแล้ว สิ่งที่ควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม คือ กิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดกติกาของกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาเป็นหลัก โดยเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตอบคำถามทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจ และเข้าใจในวิชานั้นๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเมื่อสำเร็จการฝึกอบรมแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในอนาคต อันจะส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ต่อไป

สรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ควรตรวจสอบสถานการณ์ในปัจจุบัน และความต้องการของหน่วยงานที่เคยจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เนื้อหาต้องสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด การเป็นนักบริหารงานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนที่หลากหลาย จึงควรเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมให้มากขึ้น วิทยากรต้องคัดเลือกจากหลากหลายกลุ่ม เป็นผู้มีความรู้และประสบความสำเร็จ มีเทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ อีกทั้งสิ่งทีควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม คือกิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดการวิเคราะห์ และเข้าใจในวิชานั้นๆ เพิ่มมากขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในอนาคต

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ประเมินการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรของสถาบันการประชาสัมพันธ์ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์

2.1.1 วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม พบว่า ผู้จัดหลักสูตรได้ศึกษาแนวโน้มด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารมวลชนในปัจจุบัน พร้อมทั้งได้รวบรวมข้อมูลจากการหารือกับวิทยากรผลการสัมมนา รวมทั้งข้อมูลต่างๆ นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้จัดหลักสูตรได้มีการหาข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการเปิดหลักสูตร สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมของ ชูชัย สมิตธิไกร (อ้างถึงใน อุไร อภิชาตบันลือ, 2551) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ผลการวิเคราะห์จะช่วยให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและเกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา อิศรางกูร ณ อยุธยา (2559) เรื่อง การประเมินการฝึกอบรมวิชาชีพ โครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีและครอบครัว (หลักสูตร 44 วัน) : ศึกษากรณีศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน มีข้อเสนอแนะว่า หลักสูตรฝึกอบรมควรมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ ในสังคมปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ที่หลากหลาย การจัดหลักสูตรด้านการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในระดับบริหารยิ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะการบริหารงานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยเริ่มต้นจากการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ซึ่งต้องคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เพื่อนำมากำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำแผนบริหารงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา ในองค์กร

2.1.2 หลักสูตรและเนื้อหา พบว่าหลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้จริงและมีความสอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ จัดลำดับเนื้อหาความรู้จากขั้นพื้นฐานไปสู่ขั้นที่สลับซับซ้อนยิ่งขึ้นสำหรับการออกแบบกิจกรรมกลุ่มมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีมุมมองที่เพิ่มขึ้น ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้จัดหลักสูตรได้มีการออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาโดยคำนึงถึงการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมของ Carnevale, Gainer, & Meltzer, 1990 (อ้างถึงในชูชัย สมितिไกร, 2544) ที่กล่าวว่า การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม คือ สารความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะได้เรียนรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง การจัดลำดับเนื้อหาเริ่มจากความรู้พื้นฐานที่เป็นหลักไปสู่ความรู้ที่สลับซับซ้อน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัสวดี ลิบ่อน้อย (2557) เรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตรวิศวกรรมงานทางระดับสูง กรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า สายงานที่แตกต่างกันมีระดับการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะว่าการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไปผู้จัดโครงการควรมีการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดกระบวนการคิด สอดแทรกกิจกรรมที่ลดความแตกต่างของบุคคล

ในการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จได้นั้น เนื้อหาวิชาต้องสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด นอกจากนี้ควรออกแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ส่งผลให้การทำงานในวิชาชีพมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2.1.3 การติดตามประเมินผลการฝึกอบรม พบว่าการประเมินผลสำเร็จของหลักสูตรประเมินจากการนำความรู้ไปปรับใช้กับงานวิจัยรายบุคคล ใช้แบบสอบถามรายวิชา แบบสอบถามท้ายหลักสูตร การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและประเมินจากกิจกรรม Focus group หลังการฝึกอบรมทุกวัน จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้จัดหลักสูตรมีการประเมินผลการฝึกอบรมเฉพาะในช่วงเวลาการจัดฝึกอบรมเท่านั้น ถือว่าไม่สอดคล้องกับแนวคิดการติดตามผลการ

ฝึกอบรมของชาวยุ สวัสดิ์สาตี ที่กล่าวว่า การติดตามผลเป็นหัวใจของการฝึกอบรม ฉะนั้นหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่งแล้ว จึงควรมีการติดตามประเมินผล ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมจากงานวิจัยของอุไร อภิชาติบรรลือ (2550) เรื่อง การพัฒนากระบวนการประเมินผลการฝึกอบรม กล่าวว่า การจัดหลักสูตรฝึกอบรมต้องเริ่มจากขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมเพื่อออกแบบหลักสูตรและเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการและตรงกับงานที่รับผิดชอบ แต่หลังจากสำเร็จการฝึกอบรมแล้วไม่ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ที่สำเร็จการฝึกอบรมว่าสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ ทำให้ไม่สามารถสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมได้

การติดตามประเมินผลการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญของการฝึกอบรม เพราะเป็นการตามไปประเมินผลภายหลังสำเร็จการฝึกอบรม เมื่อกลับไปทำงานแล้วมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการทำงานหรือนำเอาความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูงของสถาบันการประชาสัมพันธ์ไม่มีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมมาก่อนจึงทำให้ไม่สามารถสรุปผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมได้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรจะมีการติดตามประเมินผลหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ระดับสูง เพื่อปรับปรุงจุดด้อยและพัฒนาจุดเด่นของหลักสูตรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสถาบันการประชาสัมพันธ์

2.2.1 ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า หลังจากสำเร็จการฝึกอบรม ผู้อบรมมีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น มีส่วนส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความก้าวหน้าขององค์กร มีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา ในขณะที่ผู้บังคับบัญชามีความต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมรุ่นต่อไปได้รับการพัฒนาในเชิงกลยุทธ์ให้มีทักษะในการบังคับบัญชา สามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีภาวะผู้นำ และควรได้รับการเสริมสร้างทักษะด้านการคิดเชิงนโยบายควบคู่ไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินประสิทธิผลของ กิบสันและคณะ (Gibson Others 1982) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลไว้ว่า การกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมายเพื่อจะได้รับผลสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูง หรือต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติศักดิ์ บุญชะโด และดวงดาว วงษ์พระลับ (2554) เรื่องการติดตามความก้าวหน้าและการพัฒนาของผู้ผ่านการอบรม

หลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 24 ประจำปีงบประมาณ 2554 ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นงานวิจัยดังกล่าวมีการติดตามประสิทธิผลที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม มีการศึกษาความคิดเห็นของผู้สำเร็จการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ต่อเนื้อหาสาระของหลักสูตรว่ามีประโยชน์และมีคุณค่าสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร

การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งในรูปแบบของการเติมเต็มความรู้สำหรับผู้มีความรู้เดิมอยู่แล้ว และการต่อยอดความรู้และทักษะใหม่ จะมีคุณค่ามากขึ้นเมื่อมีการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านสังคมและด้านเทคโนโลยี อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเปลี่ยนสายงานก็สามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถวางแผนการบริหารงานอย่างเป็นระบบ รอบคอบ เพื่อสร้างความก้าวหน้าขององค์กร

2.2.2 การนำไปใช้ประโยชน์ พบว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร สามารถถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นว่าสามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ และสามารถสื่อสาร ชี้แจง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายได้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมของปรีชา พงษ์พัฒนาระ (2544) ที่กล่าวถึงการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นการคอยชี้แนวทางและสนับสนุนให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ และเพื่อตรวจสอบทบทวนดูว่าความสัมพันธระหว่งการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานจริงๆ ได้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยแค่ไหน นำไปใช้อย่างไร และสอดคล้องรายงานการศึกษาวิจัยโครงการของ บรรจบ จันทรัตน์ (2563) เรื่องประเมินผลการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ข้าราชการที่สำเร็จการฝึกอบรมมีการนำความรู้ความเข้าใจด้านอำนาจหน้าที่ สมรรถนะ แนวคิด วิสัยทัศน์และด้านทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ไปใช้ในการปฏิบัติงานครบทุกด้าน ในขณะที่ผู้สำเร็จการฝึกอบรมมีการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้กับการปฏิบัติบางส่วน เนื่องจากไม่มีการกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงจึงนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นแทน

ทั้งนี้หลังจากสำเร็จการฝึกอบรม หากผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างสรรค์ผลงาน บริหารงานอย่างเป็นระบบ สามารถถ่ายทอดงานไปสู่ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจมากยิ่งขึ้น จะเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ เพราะนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ต้องมีความรู้รอบด้าน สามารถประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีทักษะการบริหาร คน งาน เงินและเวลา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องอาศัยประสบการณ์ การให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรม แต่ทั้งนี้การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเลือกผู้ที่คุณสมบัติเหมาะสม คือ เป็นผู้ที่มีความรู้และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านนั้น เพื่อจะได้้นำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่

2.3 แนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบริหารประชาสัมพันธ์ผ่านหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ของสถาบันการประชาสัมพันธ์

2.3.1 *วิทยากร* พบว่า การคัดเลือกวิทยากรจะคัดเลือกจากหัวข้อวิชาเป็นหลัก และคัดเลือกจากผู้มีชื่อเสียงประสบความสำเร็จและเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิชานั้น โดยตรง มีเทคนิคในการนำเสนอที่น่าสนใจ สามารถกระตุ้นความคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเปิดโอกาสให้สอบถาม เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันสอดคล้องกับแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชลิตา ศรีมณี, 2563) กล่าวสรุปไว้ว่า การเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานอื่น (Networking) เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะความรู้ประสบการณ์ เครื่องมือและสื่อซึ่งเป็นการแบ่งปันทักษะและประสบการณ์ให้แก่กันเป็นการเสริมสร้างความสมบูรณ์ให้กับสมาชิกเครือข่าย ส่งผลให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้นนำไปสู่การทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของสิปปวิวัฒน์ โมระกรานต์ (2561) ที่ได้จัดทำวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับนายทหารชั้นประทวน กรณีศึกษาสำนักจิตวิทยา กรมกิจการพลเรือนทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ควรที่จะมีการพัฒนาทักษะความสามารถด้วยการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก เนื่องจากกำลังพลมีความเชื่อว่าหากได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โดยตรงจะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจง่ายขึ้น และจะทำให้ตนเองพัฒนาศักยภาพในการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การคัดเลือกวิทยากรเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรที่จะเลือกวิทยากรจากผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญในเนื้อหาความรู้ มีชื่อเสียงเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิชานั้น โดยตรงที่สำคัญต้องมีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจง่าย อธิบายได้ชัดเจน น่าสนใจและรู้

กาลเทศะในการใช้คำพูดได้เหมาะสมกับโอกาสสร้างบรรยากาศให้ไม่น่าเบื่อ ทั้งนี้ยังรวมถึงสามารถกระตุ้นและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งปันทักษะและประสบการณ์ให้แก่กันด้วย

2.3.2 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ พบว่า กิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดกติกาของกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาเป็นหลัก โดยเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเมื่อสำเร็จการฝึกอบรมแล้วจะได้สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในอนาคต อันจะส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม Siberman, 1998 (อ้างถึงใน นภาวรณ ช้อยชารัตน์, 2558) ที่ว่ากิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ ส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่ควรให้ความสำคัญคือ วิทยากรต้องมีความรู้ มีทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ สนุกสนาน สามารถดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลออกมาได้ สอดคล้องกับเนื้อหาที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในหน้าที่ของตนเอง การมีกิจกรรมเช่นนี้จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเพิ่มทักษะความชำนาญได้ หรือการนำความรู้ ทักษะ ความชำนาญของตนเองไปแลกเปลี่ยนกับเพื่อนก็เป็นอีกแนวทางในการเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะความชำนาญ สอดคล้องกับงานวิจัยของชววิศา สุขมัน (2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ชุมชนคนสร้างทาง : เครือข่ายประชาสัมพันธ์ กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ กรมทางหลวง เป็นการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐ ในรูปแบบเครือข่ายมาประยุกต์ใช้ ให้สามารถประสานและบูรณาการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายในระดับพื้นที่ ด้วยการใช้อำนาจด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมควรให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายโดยกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือกระทำเป็นการกิจกรรมที่จะช่วยเพิ่มทักษะความชำนาญ โดยสามารถนำความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญของตนเองไปแลกเปลี่ยนกันระหว่างฝึกอบรมได้ ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เนื่องจากอาจจะต้องมีการประสานร่วมมือการทำงานในอนาคต

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

3.1.1 ตำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างจริงจัง เพื่อนำมาออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้เหมาะสม และภายหลังจากการฝึกอบรมควรมีการติดตามประเมินผล และนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

3.1.2 ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ด้านการประชาสัมพันธ์ ปรับรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมให้น่าสนใจ สอดคล้องกับงานและสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งด้านทักษะการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์ โดยจัดกิจกรรมเครือข่ายสัมพันธ์ในหลักสูตร

3.1.3 ผู้มีอำนาจหรือผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าของผู้สำเร็จการฝึกอบรมอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่พัฒนาตนเอง โดยใช้ประกอบการแต่งตั้งในตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเปลี่ยนสายงาน โดยเป็นตำแหน่งที่ต้องนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเจาะลึกด้านเนื้อหาหัวข้อวิชาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการเป็นนักบริหารงานประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างรอบด้าน จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์เนื้อหาว่ามีความเหมาะสม ทันต่อยุคสมัยหรือไม่ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงหัวข้อวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรทำการวิจัยประเมินผลผู้สำเร็จการฝึกอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ภายหลังการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อติดตามผลด้านการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สืบราชสันตติวงศ์

บรรณานุกรม

- กุลชน ชนาพงศธร. (2539). การพัฒนาบุคลากร. เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(พิมพ์ครั้งที่ 20). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกียรติศักดิ์ บุญชะโด, ดวงดาว วงษ์พระลับ. (2554). การติดตามความก้าวหน้าและการพัฒนาของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 24 ประจำปีงบประมาณ 2554 (รายงานวิจัย) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร, ขอนแก่น.
- โกวิท กังสนันท์. (2557). ก้าวข้ามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : คนในมุมมองศีลธรรมของการบริหาร. วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร.
- คะเนิงนิง กองผาพา. (2544).การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ ศึกษาเอกชน เขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น.(รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต).มหาสารคาม: สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2547).ยุทธวิธีการประชาสัมพันธ์(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). การพัฒนาหลักสูตร : หลักการและแนวปฏิบัติ.กรุงเทพฯ.
- ชาญ สวัสดิ์ดีสีลี. (2548) คู่มือการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม สำหรับผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม/ สัมมนา. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: นำทางการพิมพ์.
- ชมภูมิกาค. (2546).หลักการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนาการพิมพ์.
- ชูชัย สมิตธิไกร. (2544). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชาว์ อินโย. (2553). การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ชลิดา สรมณี. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวีศา สุขมัน. (2560). ชุมชนคนสร้างทาง : เครือข่ายประชาสัมพันธ์กรมทางหลวง (ค้นคว้าอิสระ) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ญาณวรรณ เก่งถนอมม้า. (2540). การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม).สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

- ญานี อมฤตฤดี. (2546). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท
สรรพสินค้าเซ็นทรัล (สาขาชิดลม). (วิทยานิพนธ์ บช.ม. บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- ฐิระ ประवालพฤษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมศาสนา.
คนัย เทียนพุด. (2545). การบริหารทรัพยากรบุคคลผู้ศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นาโกต้า.
ชนวัฒน์ จอมประเสริฐ. (2552). กระบวนการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรเพื่อการพัฒนาองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาในประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชน
ลาว. (คุยฎินิพนธ์บัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. เลย.
- ชนวุฒิ นัยโกวิท. (2561). หลักการวางแผน โครงการประชาสัมพันธ์ : แนวคิดและแนวทางปฏิบัติ.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2556). ประชาสัมพันธ์อย่างไรให้โดนใจผู้รับ. กรุงเทพฯ: บั๊คส์ทูยู.
นภาพรรณ จ้อยชารัตน์. (2558). การจัดอบรมและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการถ่ายโอนการ
ฝึกอบรม : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
(รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
บรรจบ จันทร์รัตน์. (2563). โครงการประเมินผลการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563.
วิทยาลัยการปกครอง, กรุงเทพฯ
- บุญเรือง พรหมสิทธิ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการพัฒนาครู
ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บุษบา สุธีธร. (2541). เอกสารการสอน วิชาการบริหารงานประชาสัมพันธ์. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรีชา พงษ์พัฒนะ (2544). การติดตามและประเมินผล โครงการอบรมพระธรรมทูตสายต่างประเทศ
(วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ผิน ปานขาว. (2545). การบริหารงานฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: หจก.อรุณการพิมพ์
พรทิพย์ พิมพ์ลิขิต. (2545). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
ประกายพริก.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2547). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- พัชรดา เอี่ยมสุนทรชัย. (2559). *การประเมินผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหาร*. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญประภาพรศรีเมตต์. (2549). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- มนูญ ไชยทองศรี. (2544). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- มนตรี กรพันธ์. (2542). *การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต วิชาเอกวิศวกรรมอุตสาหกรรมสาขาเครื่องกลคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเครื่องกล ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.*
- มาราดา วงศ์เพชรศรี. (2544). *การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยกิจกรรม 5 ส. ของบริษัท ไอทิวอร์ จำกัด* (ภาคินพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ลักขณา อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559) *การประเมินการฝึกอบรมวิชาชีพโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีและครอบครัว (หลักสูตร 44 วัน) : ศึกษากรณีศูนย์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาบรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรัทพถกกุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2565.*
จาก: <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2537). *กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2546). *ทฤษฎีและการพัฒนาหลักสูตร ในประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาแบบการสอน* (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2544). *การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา ด้านข้าราชการ. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ซีร็ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2546). *ทฤษฎีการประเมิน*. (รายงานการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพัฒนา ศักยภาพและสร้างรูปแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี). ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน กรมพัฒนาชุมชน, ราชบุรี.
- สมคิด บางโม. (2544). *องค์การและการจัดองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุนันทา เลานันท์. (2546). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุรัสวดี ลีป่อน้อย. (2557) *การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร วิศวกรรมงานทางระดับสูง กรมทางหลวง* (ปริญาญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ลิปปวัฒน์ โมระกรานต์. (2561). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับนายทหารชั้นประทวน กรณีศึกษา : สำนักจิตวิทยา กรมกิจการพลเรือนทหารบก* (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไวเท็กซ์.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). *ประสิทธิผลสำหรับกลุ่มสาขาการบริหารการศึกษา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551) *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2565.
จาก: https://www.sisatac.th/main/index.php?Option=com_content&view=article&id=187%.
- อุบลวรรณ ปิติพัฒนะ โนษิต. (2546). *การประชาสัมพันธ์ขององค์กร ในเอกสารสอนชุดวิชา งานสำนักงานและการประชาสัมพันธ์* (หน่วยที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- อุไร อภิชาติบันลือ. (2550). *การพัฒนากระบวนการประเมินผลการฝึกอบรม*. (รายงานการศึกษาวิทยานิพนธ์ ค.ม.) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

- อนุวัฒน์คุณแก้ว. (2548). *ผลการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้บทเรียนออนไลน์ วิชา
หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา* (รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์),
เพชรบูรณ์
- ทักษะของนักบริหารสืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2564. จาก:<https://friendshipmai.weebly.com>
- หลักการของนักบริหารเพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพสืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2564
จาก: <https://campus.campusstar.com/jobs/126849.html>
- บทบาทนักบริหาร คุณสมบัติที่ดีของนักบริหาร ความหมายของนักบริหาร สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน
2564 จาก:<https://campus.campusstar.com/jobs/126849.html>
- Castetter, W.B. (1996). *The personnel function in education administration*. New York:
Macmillan.
- Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1968) *Organizations : Behavior structure and Processes*.
(4th ed), Austin, TX: Business Publications.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book
Company Inc.—
- Newsom, D.(1996). *This is PR: the realities of public relations*. Belmont: Wadworth
Publishing Company.
- Simon, R. (1980). *Public Relations: Concepts and Practices*. Ohio: Grid Publishing. Inc.
- Winner, P (1993). *Effective Public Relations Management*. A Guide to Corporate Survival.
London: Kogan Press



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามผู้อบรม

**แบบสอบถามเพื่อประเมินการพัฒนาศักยภาพ
นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท**

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยทางวิชาการ เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านมิได้มีผลกระทบอย่างใดต่อตัวท่าน โดยผู้ศึกษาจะเก็บรักษาเป็นความลับ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่าน

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาหลักสูตร

ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาโทรศัพท์ติดต่อ ที่หมายเลข 09 7235 2359

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความกรุณาจากท่านด้วยดี
จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

พวงมาลัย ทีหนองสังข์

นักศึกษาปริญญาโท (การบริหารกิจการสื่อสาร)

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านในปัจจุบัน

1.1 เพศ

- 1 ชาย 2 หญิง

1.2 อายุ

- 1 20–30 ปี 2 31–40 ปี 3 41–50 ปี
 4 51–60 ปี 5 61 – 70 ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 3 ปริญญาตรี 4 ปริญญาโท 5 สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบัน

- 1 งานประชาสัมพันธ์โดยตรง
 2 งานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
 3 งานอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

1.5 หน่วยงานที่สังกัด

- 1 ราชการ 2 รัฐวิสาหกิจ 3 เอกชน

ชื่อหน่วยงาน.....

1.6 รุ่นที่อบรม

- 1 รุ่นที่ 57 2 รุ่นที่ 58 3 รุ่นที่ 59 4 รุ่นอื่นๆ

1.7 ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านหลังจากผ่านการฝึกอบรม

- 1 เท่าเดิม 2 สูงขึ้น

ตอนที่ 2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมที่สุด

2.1 ท่านคิดว่ากระบวนการฝึกอบรมของสถาบันการประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ที่	รายการ	ระดับความเหมาะสม				
		(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด
1	<u>ด้านหลักสูตรและเนื้อหา</u> หลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2	หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
3	หลักสูตรมีระยะเวลาเหมาะสม					
4	หลักสูตรมีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงาน					
5	<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u> ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
6	ผู้จัดโครงการฝึกอบรมเลือกใช้สถานที่เหมาะสมกับหัวข้อวิชาที่ฝึกอบรม					
7	ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน					

ที่	รายการ	ระดับความเหมาะสม				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
8	ผู้จัดโครงการฝึกอบรมมีการวางแผนควบคุมการจัดฝึกอบรมอย่างเหมาะสม					
9	ด้านวิทยากร วิทยากรนำความรู้และเทคนิคที่ทันสมัยมาถ่ายทอดอย่างเหมาะสม					
10	วิธีการสอนของวิทยากรในแต่ละหัวข้อวิชามีความเหมาะสม					
11	วิทยากรตอบคำถามได้ชัดเจน ตรงประเด็น					
12	ด้านสถานที่จัดฝึกอบรม การใช้สื่อการสอนของวิทยากรมีความเหมาะสม					
13	วัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพอ					
14	วัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรมมีความทันสมัย					
15	การจัดสถานที่ฝึกอบรมสอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอน					
16	สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม					

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

- เกณฑ์การประเมิน :** 5 หมายถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ มากที่สุด
 4 หมายถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ มาก
 3 หมายถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ปานกลาง
 2 หมายถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ น้อย
 1 หมายถึง ความคาดหวัง และความพึงพอใจ น้อยที่สุด

2.2 ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ท่านมีความคาดหวังในกระบวนการฝึกอบรมของสถาบันการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับใด และหลังเข้ารับการฝึกอบรม ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ที่	รายการ	ความคาดหวัง ก่อนฝึกอบรม					ความพึงพอใจ หลังฝึกอบรม				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนในการอบรม										
2	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อสงสัยได้ตรงประเด็น										
3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการให้บริการ										
4	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง										
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม										
6	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ										
7	ขั้นตอนการฝึกอบรมมีความคล่องตัว										
8	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม										
9	วัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีพอเพียง										
10	สถานที่ฝึกอบรมสะอาด สภาพแวดล้อมดี										

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

3.1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับประสิทธิผลและทักษะที่เกิดขึ้นหลังจากสำเร็จการฝึกอบรม

ที่	รายการ	ระดับ ความคิดเห็น				
		(5) เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	(4) เห็น ด้วย	(3) ไม่ แน่ใจ	(2) ไม่ เห็น ด้วย	(1) ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	เมื่อสำเร็จการฝึกอบรมแล้วท่านสามารถนำ ความรู้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น					
2.	ท่านได้รับความรู้จากการฝึกอบรมทางด้าน การบริหารหรือการ ปฏิบัติงานตามที่ท่านต้องการอย่างเต็มที่					
3.	ท่านมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไข ปัญหาในสายงานที่รับผิดชอบมากขึ้น					
4.	ท่านมีทักษะการวางแผนในวงรอบการ ทำงานและลำดับความสำคัญในงานที่ได้รับ มอบหมายมากยิ่งขึ้น					
5.	ท่านมีทักษะในการสื่อสารเชิงพูดมากยิ่งขึ้น					
6.	ท่านมีทักษะในการวางแผนงาน ประชาสัมพันธ์มากยิ่งขึ้น					
7.	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยปฏิบัติ ตนให้สอดคล้องตามบทบาทหน้าที่					
8.	มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ และมี ความสามารถในการถ่ายทอดงานไปสู่ ผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน และเข้าใจ					

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงมากที่สุด

3.2 ภายหลังจากสำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์ ท่านมีความรู้ ความสามารถ
 มากน้อยเพียงใด

รายการ	ระดับ ความรู้ ความสามารถ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หมวด การบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์					
1. ความเป็นผู้นำ มีทักษะในการบังคับบัญชา และมีความ เข้าใจเกี่ยวกับงานบริหาร					
2. มีความสามารถในการบริหารงาน ทำงานอย่างเป็น ระบบ และสามารถ ตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยยึดองค์กรเป็นหลัก					
3. ส่งเสริมและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความก้าวหน้าขององค์กร					
4. มีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่ม ขีดความสามารถในการทำงาน					
5. มีการสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ การบริหารจัดการ					

รายการ	ระดับ ความรู้ ความสามารถ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
หมวด การบริหารงานประชาสัมพันธ์					
1. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
2. มีความสามารถในการพูดชี้แจง ให้คำแนะนำ และมีความสามารถในการฟังเพื่อรับเอาความรู้สึก ความคิดของสาธารณชนมาปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ได้					
3. มีความสามารถด้านการสื่อสารเพื่อชักจูงให้สาธารณชนเห็นด้วย เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร					
4. มีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบ					
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง					
6. มีความสามารถในการออกแบบงานประชาสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขขององค์กร					
หมวด สร้างเสริมทักษะนักบริหาร					
1. มีความสามารถในการใช้ภาษาทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนการแสดงออก การใช้น้ำเสียง					
2. มีความรู้อย่างกว้างขวาง สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ทั้งเรื่องเศรษฐกิจการเมือง สังคม การศึกษา และอื่นๆ					
3. มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา					
4. มีความคิดริเริ่ม ตัดสินใจรวดเร็วและถูกต้อง					

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาหลักสูตร

4.1 ด้านเนื้อหาวิชา

หมวดบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์

() ควรเพิ่มเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

() ควรลดเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

หมวด การบริหารงานประชาสัมพันธ์

() ควรเพิ่มเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

() ควรลดเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

หมวดสร้างเสริมทักษะนักบริหาร

() ควรเพิ่มเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

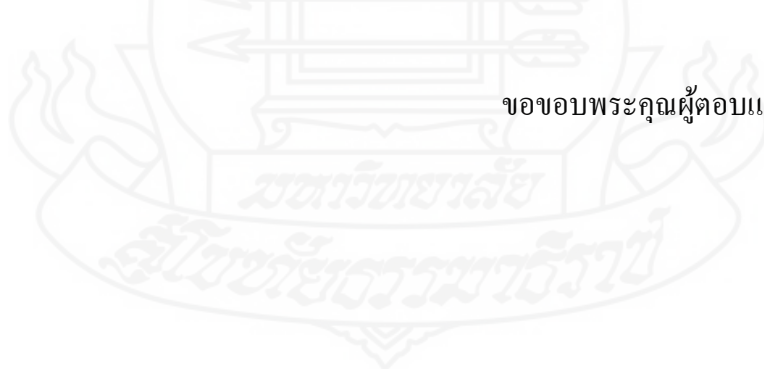
() ควรลดเวลาและเนื้อหาในวิชาเกี่ยวกับ.....

4.2 ด้านกระบวนการจัดหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

4.2.1 ท่านคิดว่าหลักสูตรควรเพิ่มกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย เช่น การนำเสนองานกลุ่ม การจัดกิจกรรมเสวนา หรือไม่ เพราะเหตุใด.....

4.2.2 ท่านคิดว่าหลักสูตรควรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความสามารถด้านการสื่อสาร โดยการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยการเล่า การบรรยาย จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา หรือไม่ เพราะเหตุใด.....
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามหัวหน้า

สำหรับผู้บังคับบัญชา
ผู้สำเร็จการศึกษารวม

แบบสอบถามเพื่อประเมินการพัฒนาศักยภาพ

นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ผู้สำเร็จการศึกษารวมของสถาบันการประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยทางวิชาการ เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านมิได้มีผลกระทบต่อตัวท่าน โดยผู้ศึกษาจะเก็บรักษาเป็นความลับ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่าน

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาหลักสูตร

ทั้งนี้ หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาโทรศัพท์ติดต่อ ที่หมายเลข 09 7235 2359

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความกรุณาจากท่านด้วยดี
จึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

พวงมาลัย ทีหนองสังข์

นักศึกษาปริญญาโท (การบริหารกิจการสื่อสาร)

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

- 1 ชาย 2 หญิง

2. อายุ

- 1 20–30 ปี 2 31–40 ปี 3 41–50 ปี
 4 51–60 ปี 5 61–70 ปี

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติปัจจุบัน

- 1 งานประชาสัมพันธ์โดยตรง
 2 งานด้านอื่น แต่ต้องใช้ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
 3 งานอื่น ไม่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

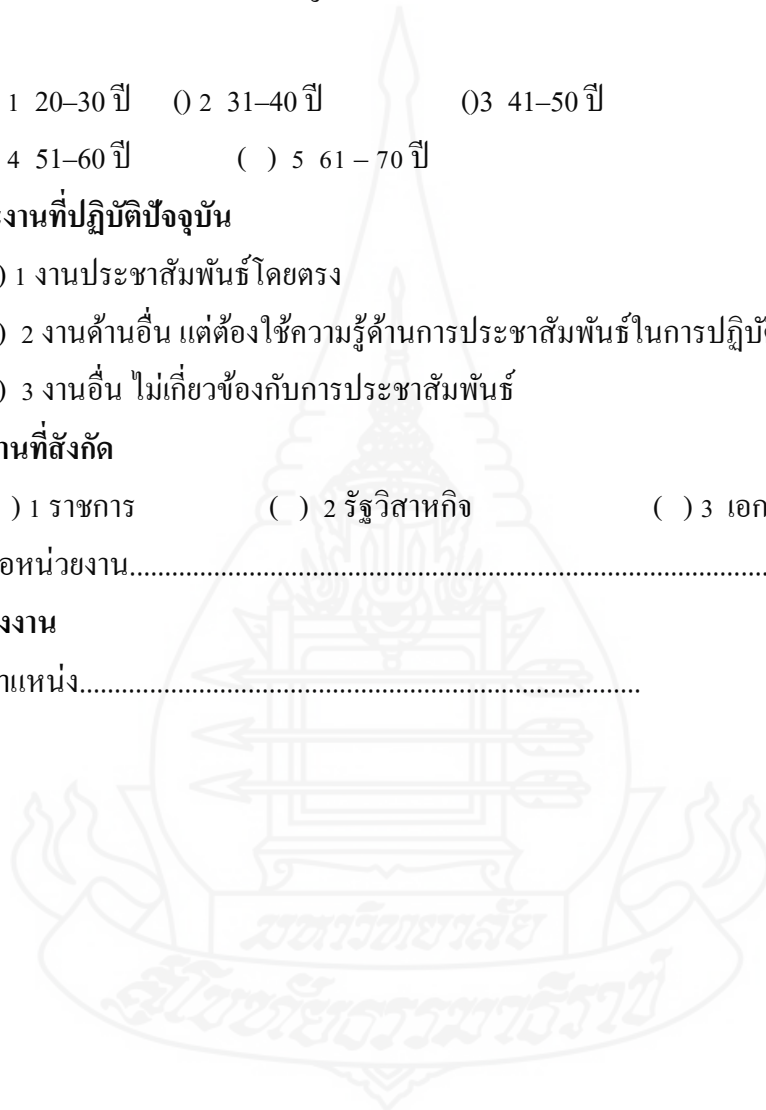
4. หน่วยงานที่สังกัด

- 1 ราชการ 2 รัฐวิสาหกิจ 3 เอกชน

ชื่อหน่วยงาน.....

5. ตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง.....



ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพจากการพัฒนาศักยภาพนักบริหารประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

2.1 หลังจากผู้ได้บังคับบัญชาของท่านสำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารงานประชาสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับใด

รายการ	ระดับ ความรู้ ความสามารถ				
	(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. มีความเป็นผู้นำ มีความรอบรู้ มีทักษะในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น					
2. มีความสามารถในการบริหารงาน ทำงานอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น					
3. สามารถตัดสินใจได้อย่างฉับไว และเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ					
4. มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร					
5. มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น					
6. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายประชาสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
7. มีความสามารถในการสื่อสาร ชี้แจง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารการประชาสัมพันธ์ ได้มากยิ่งขึ้น					
8. มีความสามารถในการวางแผนและดำเนินงานอย่างรอบคอบมากขึ้น					
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
10. มีความสามารถในการออกแบบงานประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรมากยิ่งขึ้น					

2.2 ท่านใช้หลักเกณฑ์อะไรในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม

- () 1 เตรียมความพร้อมเพื่อขึ้นรับตำแหน่งที่สูงขึ้น
- () 2 อายุงานถึงเกณฑ์ที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม
- () 3 พัฒนาศักยภาพที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน
- () 4 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.3 ท่านต้องการให้ผู้สำเร็จการฝึกอบรมรุ่นต่อไปเป็นอย่างไร (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญ)

- 1.....มีความเป็นผู้นำ รอบรู้ มีทักษะเกี่ยวกับงานบริหาร
- 2.....มีความความสามารถด้านการวางแผนงานประชาสัมพันธ์
- 3.....มีความสามารถด้านการสื่อสาร ชี้แจง ชักจูง เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- 4.....มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ
- 5.....มีความสามารถในการวางแผนเงิน โยบาย
- 6.....มีความสามารถด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาหลักสูตร

3.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาในด้านบริหารองค์กรเชิงกลยุทธ์ เกี่ยวกับ (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 3 ระดับ)

- 1.....การมีภาวะผู้นำ
- 2.....การมีทักษะในการบังคับบัญชา
- 3.....การมีความสามารถบริหารงานอย่างเป็นระบบ

3.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาในด้าน การบริหารงานประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับ (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 3 ระดับ)

- 1.....ความสามารถด้านวางแผนนโยบายการประชาสัมพันธ์
- 2.....ความสามารถด้านการสื่อสาร
- 3.....ความสามารถด้านความคิดริเริ่มออกแบบงานประชาสัมพันธ์

3.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรได้รับการพัฒนาในด้าน เสริมทักษะนักบริหารเกี่ยวกับ (โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 5 ระดับ)

- 1.....เสริมสร้างทักษะด้านการพูด/การสื่อสาร
- 2.....เสริมสร้างทักษะด้านการทำงานเป็นทีม กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ
ผู้ได้บังคับบัญชา
- 3.....เสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.....เสริมสร้างทักษะด้านการตัดสินใจ
- 5.....เสริมสร้างทักษะด้านการคิดเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน





ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มที่ 1 ผู้จัดหลักสูตร

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักสูตรนักบริหารงานประชาสัมพันธ์

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 1 ผู้จัดการหลักสูตร (ผู้อำนวยการสถาบันการประชาสัมพันธ์, ผู้บริหารหลักสูตร)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	
1.	ชื่อ-สกุล
2.	ตำแหน่ง
3.	สถานที่ทำงาน
4.	วัน-เดือน-ปี (ที่สัมภาษณ์)
แนวคำถามในการสัมภาษณ์	
1.	มีกระบวนการในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างไร
2.	หลักสูตรนี้ออกแบบเนื้อหาเพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ความรู้ในเรื่องใดบ้าง
3.	มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดสรรวิทยากรให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาใช้อย่างไร
4.	มีกิจกรรมอะไรบ้าง ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน
5.	อะไรคือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม
6.	บุคลากรในทีมงาน บริหารและจัดการอย่างไร
7.	งบประมาณบริหารจัดการอย่างไร
8.	การประชาสัมพันธ์ หรือ สร้างการรับรู้ของหลักสูตรทำอย่างไร
9.	การวัดความสำเร็จ ทำอย่างไร
10.	ปัญหา และอุปสรรคการจัดฝึกอบรม



ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มที่ 2 วิทยากร

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 2 วิทยากรผู้สอนในหลักสูตร (อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์	
1.	ชื่อ-สกุล
2.	ตำแหน่ง
3.	สถานที่ทำงาน
5.	วัน-เดือน-ปี (ที่สัมภาษณ์)
แนวคำถามในการสัมภาษณ์	
1.	ความรู้ ทักษะใดบ้าง ที่ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ ควรมี
2.	รูปแบบเนื้อหาวิชามีความเหมาะสม สอดคล้องกับ โครงสร้างหลักสูตร มากน้อยเพียงใด ควรเพิ่มหรือลดวิชา หรือกิจกรรมใดบ้าง
3.	ท่านคิดว่ารูปแบบการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ และทักษะ ไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างไร
4.	ควรมีการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านกิจกรรมอะไรบ้าง
5.	อะไรคือหลักเกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมของหลักสูตร
6.	ปัญหา อุปสรรค การจัดฝึกอบรม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพวงมาลัย ทีหนองสังข์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	ตำบล หนองขาม อำเภอ แก้งคร้อ จังหวัด ชัยภูมิ
ประวัติการศึกษา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีที่สำเร็จการศึกษา 2551
สถานที่ทำงาน	กรมประชาสัมพันธ์
ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

