

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการจัดการความรู้พัฒนาศักยภาพการตรวจสอบคุณภาพอัญมณี ได้ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจัดการความรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ และรวมถึงได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเรียนรู้ เพื่อเป็นพื้นฐานแนวคิดในการวิเคราะห์การดำเนินการจัดการความรู้ภายในบริษัท โนวินเนต ไทยแลนด์ จำกัด เรื่อง ทฤษฎีการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Work Place Learning) การเรียนรู้หรือการฝึกอบรมภายในสถานที่ทำงาน เรื่องของการทำงาน ซึ่งรวมถึงการจัดอบรมพนักงาน การสอนงาน การเรียนรู้ในที่ทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างนวัตกรรม แผนการเรียนรู้ให้กับองค์กร การถ่ายทอดเทคนิคการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญไปสู่พนักงานปฏิบัติงาน และการเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานหลังจากที่ได้รับการอบรม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารวบรวมจากตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้
- 2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Work Place Learning)
- 2.3 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
 - 2.3.1 รูปแบบของระบบพี่เลี้ยง
 - 2.3.2 บทบาทของพี่เลี้ยง
 - 2.3.3 คุณลักษณะของพี่เลี้ยง
 - 2.3.4 ปัจจัยที่ทำให้ระบบพี่เลี้ยงประสบผลสำเร็จ
 - 2.3.5 ประโยชน์ของวิธีการ Mentoring
- 2.4 การประเมินทักษะหรือการประเมินสมรรถนะ (Pre-test,Post-test)
 - 2.4.1 หลักการของทฤษฎี Bloom's Taxonomy
 - 2.4.2 การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment)
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้

ความหมาย ความสำคัญ หลักการ และแนวคิดของการจัดการความรู้

ณพศิษฐ์ (2552) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การบริหารจัดการองค์กร โดยเน้นการใช้ความรู้และประสบการณ์ของคนทำงาน รวมทั้งสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่องค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมนั้นๆ เพื่อการดำรงอยู่ขององค์กรและชีวิตและครอบครัวของพนักงานร่วมกัน

Drucker (2536) กล่าวว่า ในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อความอยู่รอด หรือเพื่อการรักษาความเป็นเลิศให้ยั่งยืน ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในองค์กร จำเป็นต้องมีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และสามารถต่อยอดโดยการสร้างนวัตกรรมใหม่และการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

อะลี (2548) กล่าวว่า กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ในการดำเนินการจัดการความรู้มีบุคคลหรือคนสำคัญในหลากหลายบทบาทหลายรูปแบบ ที่ต่างคนต่างทำหน้าที่ในบทบาทของตนเองให้ดีที่สุดแต่ต้องมีการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานที่ดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสวยงามกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่สุด

วิจารณ์ (2555) กล่าวว่า ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ในองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่และเกิดการเรียนกับสิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

น้อยวิวัฒน์ (2554) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เกิดจากการองค์กรต้องสูญเสียความรู้ อันเนื่องมาจากการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง แต่ละองค์กรจึงพยายามรักษาองค์ความรู้ นั้น โดยการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากแนวคิดเดิมที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากมายเพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป ในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การจัดการความรู้เป็นกลไกสำคัญในการผลักดัน หรืออาจกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้จะมีความสัมพันธ์กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง

รัชต์วรรณ (2558) การจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องบริหาร

จัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการความรู้ มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจากที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญแล้ว องค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น และในขั้นตอนสุดท้าย องค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้มีหลากหลายรูปแบบ ที่สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด อุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือพฤติกรรม "การหวงความรู้" และวัฒนธรรม "การไม่ยอมรับในตัวบุคคล"

วิภาดา (2547) ได้กล่าวถึง การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม 2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

วิจารณ์ (2549) ได้ระบุว่า การจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปเป็นองค์กรเรียนรู้ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้ 6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

บดินทร์ (2558) กล่าวว่า การจัดการความรู้ (KM) สิ่งสำคัญอยู่ที่การลงมือปฏิบัติให้ได้ ใช้ภาษาเดียวกัน สื่อความหมายกันให้ได้ การเรียนรู้ของบุคคลหัวใจสำคัญอยู่ที่เราจะได้เรียนรู้จากการสอนคนอื่น (Learning from Teaching) และ สิ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้คือ เรื่องของคน การพัฒนาคน คนพัฒนาตนเอง การวางแผนทำงาน การจัดลำดับความสำคัญ ของงานและการเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร

ทิพวรรณ (2558) กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือในการเก็บสร้าง เก็บรวบรวม วิเคราะห์และสังเคราะห์ รวมถึงเผยแพร่องค์ความรู้ เพื่อประสิทธิภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลความรู้นั้นอาจมาจากองค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือ ตำรา รวมถึงองค์ความรู้ที่มาจากตัวบุคคล เช่น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ปราชญ์ชาวบ้าน เป็นต้น

พรธิดา (2547) กล่าวว่า ความรู้สามารถแบ่งออกได้สองประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น หรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ความรู้ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่ถูกบรรยายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ วารสาร เป็นต้น ส่วนความรู้แฝงเร้น เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้ที่แฝงเร้นอาศัยอยู่ในบุคคลที่ทำงานในองค์กรหรือแผนกต่าง ๆ ปราชญ์ชาวบ้าน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในแต่ละด้าน จึงต้องมีวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งสองรูปแบบนามธรรมและรูปธรรม ซึ่งก็คือ การจัดการความรู้

1. ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้เป็นคำพูดได้ เป็นความรู้ที่มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ในวิถีการดำรงชีวิต อาจมีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ เช่น ทักษะในการประกอบอาชีพ ทักษะในการจักรสาน เป็นต้น ความรู้แบบฝังลึกต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญมีลักษณะเป็นเรื่องเฉพาะส่วนบุคคล เช่น วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

2. ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่จัดการรวบรวมได้ง่าย มีการจัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการทางดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุจับ (Objective) เป็นแนวคิดและทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ เช่น นโยบายขององค์กร แนวคิดวิธีการในการทำงาน คู่มือการปฏิบัติงาน หรือระบบการเรียนรู้ (E-Learning) เป็นต้น จากวรรณกรรม ความสำคัญ หลักการและแนวคิดของการจัดการความรู้ จึงสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือทฤษฎีสมัยใหม่ที่จำเป็นของผู้บริหารในองค์กรที่ไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การจัดการความรู้โดยตรง แต่การบริหารจัดการความรู้มุ่งเน้นไปที่การบริหารบุคคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการ

แข่งขันขององค์กร ซึ่งการบริหารจัดการความรู้เป็นแนวทางการแก้ปัญหาขององค์กรโดยกระบวนการทางสังคม และจัดว่าเป็นการบริหารแบบบูรณาการ เป็นกระบวนการ (Process) การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรที่กระจายอยู่ในบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในองค์กร (Tacit) ให้ออกมาในรูปแบบ (Explicit) เช่น การสร้างนวัตกรรม (Innovation) หนังสือ คู่มือ ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่พนักงานปฏิบัติงาน (Knowledge worker)

2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน (Work Place Learning)

Workplace Learning (WL) นิสดาร์ก (2553) หรือ การเรียนรู้ในที่ทำงาน หมายถึง การเรียนรู้หรือการฝึกอบรมภายในสถานที่ทำงาน ในเรื่องของการทำงานการเรียนรู้ในที่ทำงาน ถูกนำไปใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กรซึ่งมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนและให้คุณค่ากับการฝึกอบรมและการเรียนรู้ องค์กรจะต้องพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (Culture of Learning) ขึ้น เนื่องจากความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมไม่ได้เพียงขึ้นอยู่กับทักษะของแรงงานเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร และวัฒนธรรมในที่ทำงานด้วย แม้ว่าวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้จะมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร แต่วัฒนธรรมหนึ่งที่สำคัญคือ รูปแบบการสื่อสารแบบเปิด (an open communication style)

การฝึกอบรมและการเรียนรู้จะต้องมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร การฝึกอบรมจะต้องมุ่งเป้าไปที่การเพิ่มเติมทักษะและความสามารถของพนักงานในการส่งมอบผลงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร การฝึกอบรมและการเรียนรู้ในองค์กรมีรูปแบบที่หลากหลาย โดยทุกรูปแบบถูกทำให้เกิดขึ้นอย่างมีคุณค่า และถูกเลือกใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ การฝึกอบรมถูกปรับเปลี่ยน (Customize) ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละปัจเจกบุคคล ในแต่ละระดับ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการทำงาน เครื่องข่าย พันธมิตร ซัพพลายเออร์ และลูกค้า ได้รับการให้ความสำคัญ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างนวัตกรรม อาทิ การเรียนรู้จากลูกค้าจะช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบการผลิตสินค้าและกระบวนการให้บริการ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างการเรียนรู้ได้โดยการเชื่อมองค์กรเข้ากับชุมชน ซึ่งจะช่วยนำผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กลับมายังองค์กร ไปยังชุมชน และปัจเจกบุคคลด้วย

กรอบแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยน มุ่งเน้น ไปที่การเรียนรู้และการปฏิบัติงานให้เกิดผลงานอย่างแท้จริง หรือที่เรียกว่า Workplace Learning and Performance : WLP เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ (Learning) ทำให้เกิดการดำเนินงาน (Performance) อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results) อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่ต้องการ

2.3 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System)

อัญชลี (2552) Mentoring หมายถึง พี่เลี้ยงที่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ ที่สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือ ครู ให้พัฒนาศักยภาพสูงขึ้น เพื่อสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ พี่เลี้ยงหรือ Mentor จะดูแลครู ดังนั้นครูจะได้รับการดูแลจากพี่เลี้ยง เรียกว่า Mentee

อาภรณ์ (2548) Mentoring หมายถึง พี่เลี้ยง เป็นการให้ผู้ที่มีความสามารถหรือเป็นที่ยอมรับ หรือผู้บริหารในหน่วยงานให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้องหรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้นแต่อาจไม่เกี่ยวกับหน้าที่ในปัจจุบัน โดยตรง พี่เลี้ยง จะเรียกว่า Mentor ส่วนบุคคลที่ได้รับการดูแลจากผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นพี่เลี้ยง เรียก Mentee

Hopkins-Thompson (2000) ให้ข้อคิดในการเริ่มต้นพัฒนา โปรแกรมพี่เลี้ยงหรือ การชี้แนะอย่างเป็นทางการว่า ควรมีการวางแผนอย่างรอบคอบ พิจารณาความต้องการขององค์กร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โปรแกรมควรได้รับความเห็นชอบจากองค์กร การวางเป้าหมายในการพัฒนาให้ ชัดเจน การกำหนดเส้นทางในการพัฒนา

Wunich (1994) ให้แนวทางในการพัฒนาระบบพี่เลี้ยงทางการศึกษา ไว้ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้เป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน การพัฒนาระบบ พี่เลี้ยง จากการนิยามระบบพี่เลี้ยง ศึกษากรอบแนวคิดของระบบให้ชัดเจน 2) การคัดเลือกและจับคู่ระหว่างพี่เลี้ยงและผู้ให้ความช่วยเหลือ การคัดเลือกพี่เลี้ยงที่ มีความกระตือรือร้น การจับคู่พี่เลี้ยงและผู้ที่มีความช่วยเหลือ 3) ฝึกอบรมพี่เลี้ยงให้สอดคล้องกับเป้าหมายของระบบพี่เลี้ยงทำความเข้าใจกับ ลักษณะและธรรมชาติของการทำงาน พี่เลี้ยงต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน การบริหารเวลา และวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง 4) ประเมินผลผลิตของระบบพี่เลี้ยง โดยประเมินจากสถานการณ์ กระบวนการใน ระบบพี่เลี้ยง การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ (Expost facto design) เช่น รายงานตนเอง การสัมภาษณ์

คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (2554) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ระบบพี่เลี้ยง เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังบุคลากรรุ่น

ใหม่หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบพี่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและคำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่ง และอาวุโสกว่าซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้โดยทั่วไประบบพี่เลี้ยงจะใช้เวลา ค่อนข้างนาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคยความสัมพันธ์และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยง นอกจากจะให้คำปรึกษาในด้านการงานแล้วยังเป็นที่ปรึกษาในเวลามีปัญหาหรือสับสน ที่สำคัญพี่เลี้ยง จะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรมจริยธรรมและการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรด้วย

2.3.1 รูปแบบของระบบพี่เลี้ยง

หากแบ่งรูปแบบของระบบพี่เลี้ยงแบบหยาบก็จะได้ว่า ระบบพี่เลี้ยงครู(Mentoring) มี 2 รูปแบบ คือ

- 1) ระบบพี่เลี้ยงครูตามธรรมชาติ (Natural mentoring) ได้แก่ การสอน การชี้แนะ และการให้คำปรึกษา
- 2) ระบบพี่เลี้ยงครูที่มีการวางแผนไว้ (Planned mentoring) มีลักษณะเป็น โปรแกรมที่มีโครงสร้าง เป็นกระบวนการอย่างเป็นทางการ (Office of research)

Miller (2002) ได้จัดกลุ่มของรูปแบบระบบพี่เลี้ยงอาจจัดโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งเป็น 4 แนวทาง ดังนี้

1. จัดกลุ่มตามเป้าหมายของโปรแกรม เป็นเป้าหมายหลักของโปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมเพื่อการพัฒนา (Developmental mentoring) โปรแกรมที่สัมพันธ์กับการทำงาน (Work related mentoring) และระบบพี่เลี้ยงเกี่ยวกับเนื้อหาสาระ (Subject-focused mentoring) การจัดแบ่งด้วยวิธีการนี้ไม่ชัดเจนนักเนื่องจากโปรแกรมส่วนใหญ่ก็เน้นไปเพื่อการพัฒนา อีกทั้ง โปรแกรมจำนวนมากก็มีเป้าหมายหลายหลาย

2. จัดกลุ่มตามลักษณะของโปรแกรม จัดกลุ่มตามลักษณะของโปรแกรม ได้แก่ โปรแกรมแบบหนึ่งต่อหนึ่งหรือแบบกลุ่ม (One-to-one or group program) โปรแกรมแบบจัดเป็น กลุ่มเรียนรู้ มีการพบปะกันในสถานที่ทำงานหรือสถานที่สาธารณะ (Site-based or community based program) จัดตามความถี่ในการพบปะหรือความเข้มข้นของงาน เช่นการพบปะกันทุกสัปดาห์ ใช้เวลาร่วมกันเป็นปี (Long-term intensive program) หรือการแบ่งตามโครงสร้างของโปรแกรม เช่น ลักษณะการส่งเสริมของพี่เลี้ยง การจับคู่ระหว่างพี่เลี้ยงและ Mentee

3. จัดกลุ่มตามลักษณะของผู้เป็น Mentee ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เป็นวิธีการจำแนก ง่าย ๆ ตามเป้าหมายในการพัฒนาว่าเป็นกลุ่มใด เช่น นักเรียนกลุ่มเสี่ยง (At-risk mentoring program) นักเรียนชนกลุ่มน้อย (Minority ethnic mentoring program) กลุ่มธุรกิจ (Worker Experience mentoring program)

4. จัดกลุ่มตามลักษณะของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เช่น การนำบุคคลชุมชนเข้ามาเป็น พี่เลี้ยงให้กับนักเรียน (Community mentoring program) การให้บริษัทธุรกิจเข้ามาพัฒนาทักษะ การจัดการให้กับครู (Business mentoring program) ในการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้นักศึกษาที่มี ประสบการณ์ดูแลนักศึกษาที่เข้ามาใหม่หรือมีประสบการณ์น้อยกว่า (Student mentoring program) หรือจัดกลุ่มนักเรียนที่มีอายุหรือระดับชั้นเดียวกันให้ดูแลกันและกัน (Peer mentoring program) และรูปแบบการเป็นพี่เลี้ยงโดยครูใน โรงเรียน (Teacher mentoring program) การจัดกลุ่มตามลักษณะยังอาจจัดเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ โปรแกรมจากภายนอก (External program) คือ พี่เลี้ยงมาจากองค์กรภายนอก และพี่เลี้ยงที่อยู่ภายในองค์กรเอง (Internal program)

เมื่อพิจารณาเรื่องลักษณะความสัมพันธ์ในระบบพี่เลี้ยง Miller (2002) ยังเสนอการจัด กลุ่มระบบพี่เลี้ยง ได้ 5 รูปแบบ ดังนี้

1. ระบบพี่เลี้ยงแบบดั้งเดิม (Classic mentoring) เป็นความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง ที่ ผู้มีประสบการณ์จัดการส่งเสริม แนะนำแก่ผู้ที่เด็กกว่า หรือมีประสบการณ์น้อยกว่า มักเกิดขึ้นใน บริบทของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่สนใจ พี่เลี้ยงจะแสดงบทบาทในลักษณะของแม่ แบบ (Role model) และดูแลผู้ที่ดูแลอยู่เป็นพิเศษ ในอดีตเป็นรูปแบบที่ผู้ที่เชี่ยวชาญให้ความดูแลผู้ที่มาฝึกงาน ในสถานประกอบการ ในปัจจุบันเป็นไปในลักษณะของพี่เลี้ยงและผู้รับการดูแล ที่มีความใกล้ชิดและเป็นกัลยามิตรมากขึ้น

2. ระบบพี่เลี้ยงแบบกลุ่ม (Individual-team mentoring) เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้รับ การดูแลกลุ่มเล็ก ๆ มองหาผู้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยพี่เลี้ยงมักเป็น ผู้ที่มีความนับถือ มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง และเข้าใจความคาดหวังของผู้ที่ดูแลอยู่ รูปแบบนี้จะช่วยให้กลุ่มบุคคล ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ด้วย นอกเหนือจากรับจากพี่เลี้ยง

3. ระบบพี่เลี้ยงแบบเพื่อนกับเพื่อน (Friend-to-friend mentoring) เป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้และการปฏิบัติงาน ร่วมทั้งเหมาะกับกลุ่มที่ ไม่ค่อยวางใจกับผู้ที่ใหญ่กว่า เป็นความสัมพันธ์ในแนวระนาบจากกลุ่มคนที่เท่าเทียมกันมากกว่า

4. ระบบพี่เลี้ยงแบบกลุ่มเพื่อน (Peer-group mentoring) เป็นความสัมพันธ์แบบกลุ่ม เพื่อนคล้ายกับแบบที่ 3 ระบบแบบเพื่อนกับเพื่อน แต่มักใช้ในบริบทของประเด็นที่ต้องการพัฒนาเป็น พิเศษ เช่น กลุ่มที่ต้องการเลิกยาเสพติด

5. ระบบพี่เลี้ยงที่มีความสัมพันธ์กันระยะยาว (Long-term relationship mentoring) เป็นความสัมพันธ์ที่คล้ายกับระบบพี่เลี้ยงแบบดั้งเดิมแต่ใช้กับกลุ่มที่เปลี่ยนแปลงได้ยากและทำให้อำนาจใช้กับงานที่ต้องใช้เวลาในการสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ สำหรับบริบทประเทศไทย โดยเฉพาะด้านการพัฒนาครู รูปแบบของการเป็นพี่เลี้ยงใน สถานศึกษา มักมีพี่เลี้ยงตามธรรมชาติ กล่าวคือ นอกจากครูที่มีอายุราชการมาก มีประสบการณ์ในการสอนมาเป็นพี่เลี้ยงแก่ครูคนอื่นในด้านต่างๆ ซึ่งอาจให้คำแนะนำทั้งทางด้านวิชาการ การจัดเรียนการสอน และการดำเนินชีวิต ในแง่ของการสอนก็อาจจะมีคนอื่น ๆ ที่มีความเชี่ยวชาญ ในสาขาวิชานั้น ๆ หรือวิธีการสอนที่จะเป็นแบบอย่างและให้คำแนะนำแก่ครูคนอื่นได้ แต่ยังไม่เป็น ระบบหรือโครงสร้างที่ชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรูปแบบพี่เลี้ยงที่อยู่ภายในองค์กรเอง (Internal program) ส่วนรูปแบบพี่เลี้ยงจากภายนอก (External program) ในเชิงโครงสร้างก็คือบทบาทของ ศึกษานิเทศก์ ซึ่งบทบาทส่วนหนึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงด้วย

2.3.2 บทบาทของพี่เลี้ยง

Thrope and Clifford (2003) อธิบายบทบาทของการเป็นพี่เลี้ยงโดยเปรียบเทียบกับ บทบาทของการชี้แนะว่า การเป็นพี่เลี้ยงจะครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ โดยกว้าง พี่เลี้ยงมักช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะกลุ่ม หรือช่วยเป็นรายบุคคล ซึ่งปกติพี่เลี้ยงมักเป็นผู้มีประสบการณ์มากกว่า หรือมีความสามารถเฉพาะทางที่เป็นแบบอย่างให้แก่ ผู้อื่น ได้และเป็นที่เคารพนับถือ ซึ่งต่างจากผู้ชี้แนะ คือ

- 1) พี่เลี้ยงมักมีตำแหน่งหรือสถานะสูงกว่าผู้รับการชี้แนะ ในขณะที่ผู้ชี้แนะไม่จำเป็นต้องมีอาวุโสหรือสถานะที่สูงกว่า
- 2) ในเรื่องความสัมพันธ์ พี่เลี้ยงเป็นแบบอย่างในการทำงานในขณะที่ผู้รับการชี้แนะ ไม่จำเป็นต้องเลียนแบบผู้ชี้แนะก็ได้
- 3) พี่เลี้ยงมักดูแล โดยทั่วไปทั้งเรื่องการค้าเนินชีวิตและการทำงาน ในขณะที่การชี้แนะเกี่ยวข้องกับบางเรื่องบางประเด็น

2.3.3 คุณลักษณะของพี่เลี้ยง

การสรรหาบุคคลที่เป็นพี่เลี้ยง ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ควรมีคุณลักษณะพื้นฐานหลายประการเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกหรือพัฒนาพี่เลี้ยงให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับพัฒนาการงาน ดังที่ Hudson (2003) ได้เสนอว่าคุณลักษณะพี่เลี้ยงของระบบพี่เลี้ยงสำหรับครู วิทยาศาสตร์ ควรมีดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal attributes)
 - 1) ช่วยให้ครูเกิดความมั่นใจในตนเอง
 - 2) การให้โอกาสในการคิดสะท้อนการทำงาน
 - 3) เป็นแรงบันดาลใจในการสอน
 - 4) ช่วยเหลือในการคิดสะท้อนการทำงาน
 - 5) ให้การเสริมแรงทางบวก หนุนใจให้พัฒนา
2. คุณลักษณะที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงาน (System requirements)
 - 1) ทักษะการดำเนินการพูดคุย และอภิปรายเกี่ยวกับเป้าหมายในการพัฒนางาน
 - 2) การนำเสนอเนื้อหาความรู้ที่จำเป็น
 - 3) ให้แนวทางเกี่ยวกับเอกสารหลักสูตรและเอกสารประกอบต่าง ๆ
 - 4) อภิปรายเรื่องนโยบายและกระบวนการทำงาน
3. ความรู้เกี่ยวกับการสอน (Pedagogical knowledge)
 - 1) แนะนำการเตรียมการสอน
 - 2) ช่วยการจัดการชั้นเรียน
 - 3) ช่วยเหลือและชี้แนะเกี่ยวกับเทคนิคการถามคำถาม
 - 4) ช่วยเหลือเรื่องยุทธวิธีการสอน
 - 5) ช่วยเหลือและชี้แนะเรื่องการวัดและประเมิน
 - 6) ช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
 - 7) ช่วยเหลือเรื่องการจัดการตารางการทำงาน
 - 8) ช่วยเหลือเรื่องสื่อการสอน
4. การเป็นแบบอย่าง (Modeling)
 - 1) เป็นแบบอย่างในการสอน
 - 2) อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ทางการสอน
 - 3) ช่วยสอนในหัวข้อที่ยาก
5. การให้ข้อมูลสะท้อนกลับเกี่ยวกับการสอน (Feedback)
 - 1) การให้ข้อมูลป้อนกลับโดยคำพูด
 - 2) การสังเกตการจัดการเรียนการสอนของครู
 - 3) การให้ข้อมูลป้อนกลับโดยการเขียน

2.3.4 ปัจจัยที่ทำให้ระบบพี่เลี้ยงประสบผลสำเร็จ

- การยอมรับในองค์กร ต้องมีการทำความเข้าใจกันอย่างชัดเจนว่า โครงการพี่เลี้ยงเป็นสิ่งที่ต้องการในองค์กร ผลประโยชน์ของโครงการพี่เลี้ยงควรจะได้รับการเสนอเป็นจุดเด่น ส่วนหนึ่ง อาจจะเป็นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับอาวุโส เพราะไม่เพียงแต่เรื่องเงินทุนสนับสนุน แต่ยังสามารถที่จะแสดงให้องค์กรเห็นว่า จะทำให้เกิดผลประโยชน์ในการพัฒนาทางอาชีพของคนในองค์กรอีกด้วย
- คุณลักษณะของพี่เลี้ยงที่เหมาะสม การตัดสินใจใครจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่พี่เลี้ยง ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการมีส่วนร่วมในกำหนดคุณลักษณะความเป็นพี่เลี้ยงและประเมินความสำเร็จของบทบาทและหน้าที่ของพี่เลี้ยง
- การจับคู่ได้อย่างเหมาะสม การจับคู่ระหว่างพี่เลี้ยงและพนักงานใหม่/พนักงานที่ได้รับการสอนงานนี้มีความสำคัญ บางครั้งพี่เลี้ยงที่สามารถให้คำปรึกษาได้ควรมีประสบการณ์ในเรื่องที่อยู่ในความสนใจของพนักงานใหม่/พนักงานที่ได้รับการสอนงาน สิ่งหนึ่งที่ต้องตระหนักถึงก็คือความขัดแย้งเป็นการส่วนตัว
- การฝึกอบรมกลุ่มพี่เลี้ยง การฝึกอบรมพี่เลี้ยงสามารถเพิ่ม โอกาสของความสำเร็จได้ถึง 40% แต่อย่างไรก็ตามทุกบทบาทควรได้รับการฝึกเพื่อให้เข้าใจถึงความเคลื่อนไหว ของระบบพี่เลี้ยงและบทบาท ความรับผิดชอบของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- การสื่อสาร การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญของระบบพี่เลี้ยง การขาดการสื่อสาร การขาดการแลกเปลี่ยนความรู้ และการขาดการตอบสนองเกี่ยวกับกลยุทธ์ของความเป็นพี่เลี้ยงเป็นสาเหตุสำคัญของความล้มเหลวในระบบพี่เลี้ยง
- การยอมรับในความหลากหลาย เป็นลักษณะสำคัญของความสำเร็จของระบบพี่เลี้ยง หมายความว่า พี่เลี้ยงต้องทราบวิธีใด/เรื่องใดที่จะส่งผลกระทบต่อภูมิหลังของความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและพนักงานใหม่/พนักงานที่ได้รับการสอนงาน นอกจากนี้ พี่เลี้ยงต้องเข้าใจในภูมิหลังของพนักงานใหม่/พนักงานที่ได้รับการสอนงาน
- การติดตามและการประเมินผล เช่นเดียวกับ โครงการอื่นๆ ที่ต้องมีการติดตามและประเมินผลเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์

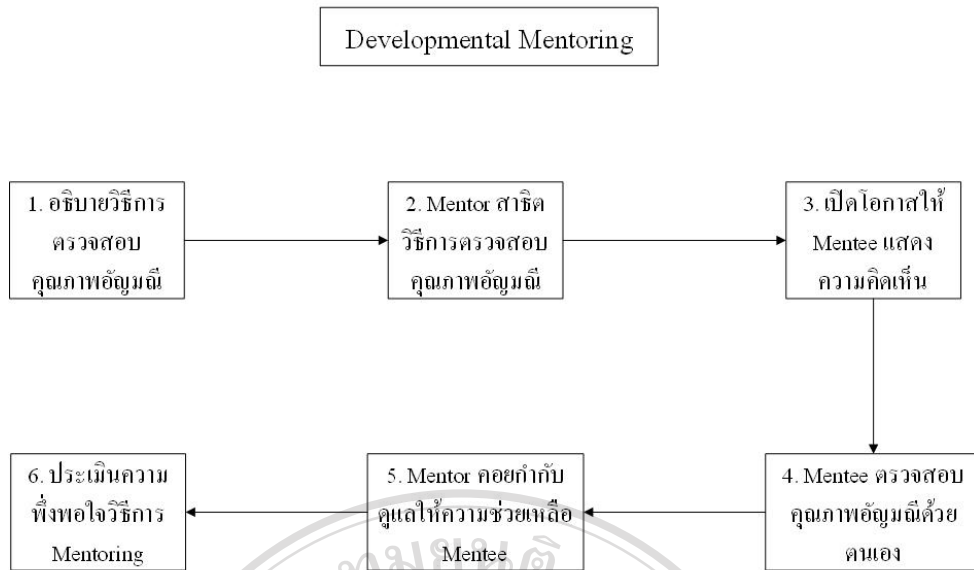
2.3.5 ประโยชน์ของวิธีการ Mentoring

- สร้างกลุ่มคนที่มีความสามารถ มีศักยภาพ ได้เร็วกว่าพนักงานปกติ
- จูงใจพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพในการทำงานสูงให้คงอยู่กับหน่วยงาน
- กระตุ้นให้พนักงานสร้างผลงานมากขึ้น พร้อมทั้งจะทำงานหนักและทำทายนมากขึ้น

- สร้างบรรยากาศของการนำเสนอผลงานใหม่หรือความคิดนอกกรอบมากขึ้น
- สร้างระบบการสื่อสารแบบสองช่องทาง (Two Communication) ระหว่าง Mentor และ Mentee หัวหน้างานในฐานะ Mentor มีเวลาที่จะคิด วางแผน กำหนดนโยบายและวางกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีมได้มากขึ้น เนื่องจากได้มอบหมายงานส่วนหนึ่งให้ Mentee รับผิดชอบแล้ว

จากวรรณกรรมผู้ศึกษาได้เลือกประยุกต์ใช้วิธีการ Mentoring เพื่อการพัฒนา (developmental mentoring) พนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีของบริษัทโนวีเนต ไทยแลนด์ จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน จะมีการสอดแทรกวิธีการเรียนรู้งาน โดยรูปแบบแผนภาพความคิด Knowledge Map โดยเน้นการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีและผู้เชี่ยวชาญสร้างความสัมพันธ์ระบบพี่เลี้ยงซึ่งกันและกัน

วิธีการออกแบบรูปแบบการสอนงานระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นวิธีการสอนงานแบบพี่เลี้ยง โปรแกรมพี่เลี้ยง เป็นอีกเครื่องมือของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่ได้รับความสนใจจากผู้บริหาร และ มีการนำมาใช้ปฏิบัติแล้วในหลาย ๆ องค์กร ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวนี้เน้นการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม (Developmental Partnership) จากบุคคลที่ต้องทำหน้าที่แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่างๆ และ มุมมองส่วนบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้อีกฝ่ายมีความพร้อมในการทำงาน พร้อมทั้งจะเจริญเติบโต และมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ โปรแกรมการเป็นพี่เลี้ยงจึงเป็นรูปแบบของการมองจากคน ภายนอกต่อการดำเนินชีวิตปกติและประสบการณ์ในการทำงานของอีกฝ่าย โปรแกรมพี่เลี้ยงจึงเป็นรูปแบบ การพัฒนาที่เน้นให้เกิดการสร้างโอกาสในการมีส่วนร่วม การแก้ไขปัญหา และการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ (John C.Crosby) ได้กล่าวว่า “โปรแกรมการเป็นพี่เลี้ยง หมายถึง โปรแกรมที่ต้องใช้ความคิดในการวิเคราะห์ ใ้ช่วยในการรับฟัง และการนำเสนอ ทิศทางที่ถูกต้อง ให้กับอีกฝ่าย” ดังนั้นรูปแบบของการเป็นพี่เลี้ยงจึงเป็นกระบวนการของการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ของผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ หรือที่เรียกว่า Mentor ให้กับผู้ที่มิประสบการณ์ในการทำงานใน องค์กรนั้น ไม่มากนัก หรือที่เรียกว่า Mentee นอกจากนี้ (Nigel MacLennan) นิยามของ Mentor และ Mentoring ไว้ว่า Mentor คือผู้ที่พร้อมช่วยให้ผู้ปฏิบัติ ได้เกิดการเรียนรู้ และ Mentoring หมายถึงกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้พัฒนาผ่านเครื่องมือ



ภาพที่ 2.1 วิธีการสอน โดยระบบพีทีเคียง ประยุกต์มาจาก (John C.Crosby)

2.4 การประเมินทักษะหรือการประเมินสมรรถนะ (Pre-test,Post-test)

2.4.1 หลักการทฤษฎี Bloom's Taxonomy

Bloom's Taxonomy กล่าวถึงการจำแนกการเรียนรู้ตามทฤษฎีของบลูม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และด้านทักษะพิสัย โดยในแต่ละด้านจะมีการจำแนกระดับความสามารถจากต่ำสุดไปถึงสูงสุด

- ด้านพุทธิพิสัย เริ่มจากความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน นอกจากนี้ยังนำเสนอระดับความสามารถที่มีการปรับปรุงใหม่ตามแนวคิดของ Anderson and Krathwohl (2001) เป็น การจำ (Remembering) การเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analysing) การประเมินผล (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating)

- ด้านจิตพิสัย จำแนกเป็น การรับรู้ การตอบสนอง การสร้างค่านิยม การจัดระบบ และการสร้างคุณลักษณะจากค่านิยม

- ด้านทักษะพิสัย จำแนกเป็น ทักษะการเคลื่อนไหวของร่างกาย ทักษะการเคลื่อนไหวอวัยวะสองส่วนหรือมากกว่าพร้อมๆ กัน ทักษะการสื่อสารโดยใช้ท่าทาง และทักษะการแสดงพฤติกรรมทางการพูด

ทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม Bloom et al (1956) Bloom ได้แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับ

- ความรู้ที่เกิดจากความจำ (knowledge) ซึ่งเป็นระดับต่ำสุด
- ความเข้าใจ (Comprehend)
- การประยุกต์ (Application)
- การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถแก้ปัญหาตรวจสอบได้
- การสังเคราะห์ (Synthesis) สามารถนำส่วนต่างๆ มาประกอบเป็นรูปแบบใหม่ได้ให้แตกต่างจากรูปเดิม เน้นโครงสร้างใหม่
- การประเมินค่า (Evaluation) วัดได้ และตัดสินใจว่าอะไรถูกหรือผิด ประกอบการตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุผลและเกณฑ์ที่แน่ชัด

2.4.2 การประเมินสมรรถนะ(Competency Assessment)

ขจรศักดิ์ (2556) การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) หมายถึง กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมาก น้อยเพียงใดการประเมินสมรรถนะควรมีลักษณะ การประเมินสมรรถนะในการทำงานและกำหนดแผนพัฒนารายบุคคลมีดังนี้

- ประเมินอย่างเป็นระบบ (Systematic)
- มีวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน (Objective)
- เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้ (Measurable)
- เครื่องมือมีความเที่ยง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

ในการประเมินสมรรถนะ องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะให้ใครเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ นั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความพร้อม และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น ผู้ที่สามารถ ประเมินสมรรถนะได้ มีดังนี้

- ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (Immediate supervisor)
- ผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinates)
- เพื่อนร่วมงาน (Peers)
- ประเมินตนเอง (Self-assessment)
- ประเมินโดยลูกค้า (Customer assessment)
- ประเมินโดยคณะกรรมการ (Committee)

การประเมินระบบสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้การประเมินของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบ สมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมิน ระบบสมรรถนะ อาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) เป็นเทคนิคการประเมิน สมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชา ใกล้เคียงแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคน ได้

2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss Assessment) เป็นเทคนิคการ ประเมินสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและ ผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุย ปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัด ค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัด คือบางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผล ประเมินไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกัน ไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือพนักงานและ ผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบ ในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน

3. การประเมิน โดยใช้แบบทดสอบ (Test : Knowledge & Skill) เป็นเทคนิคการ ประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบ ปรนัยเลือกตอบแบบอัตนัย โดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่าง ของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจ ด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

สุกัญญา (2547) กล่าวว่า รูปแบบการพัฒนาสมรรถภาพ คือ รูปแบบการปฏิบัติเชิงสะท้อนกลับ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะรับรู้ตนเองในฐานะผู้สนับสนุนการพัฒนาสมรรถภาพมิบทบาทในการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการหาคำตอบของปัญหาจะไม่ยึดคำตอบที่ถูกต้องที่สุดแบบตายตัว แต่จะขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เวลาและผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีที่รองรับคือ ทฤษฎีที่เกิดจาก

ความสัมพันธ์ทางสังคมก่อให้เกิดความรู้ที่เป็นระบบ ความรู้เกิดจากปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้อง ทฤษฎีการปฏิบัติจะถูกพัฒนาขึ้นจากกระบวนการที่บุคคลนำทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติ ก่อให้เกิดความสอดคล้องของทฤษฎีที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติรวมทั้งความสัมพันธ์ต่าง ๆ การสร้างความจริงจากการให้คุณค่าในสถานการณ์ของการปฏิบัติจริง รวมทั้งปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้อง จึงเป็นหลักสำคัญของการปฏิบัติ

สุทธาสินี (2556) กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ หมายถึง เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของตนเองหรือการเรียนรู้จากการปฏิบัติของผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้โดยตรงหรือการมีประสบการณ์จากระดับศึกษา สถานการณ์จำลอง สิ่ง que เรียนรู้จากประสบการณ์จะมีลักษณะควบคู่กันคือการก่อให้เกิดรูปแบบการปฏิบัติ ในขณะที่เดียวกันทำให้เกิดโอกาสสะท้อนกลับหรือการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติ

รัชนิวรรณ (2548) วิธีการหรือเครื่องมือในการประเมินสมรรถภาพของบุคคลสามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. การประเมิน โดยใช้แบบทดสอบ (Test of Performance) เป็นแบบทดสอบที่มุ่งวัดความสามารถของบุคคล โดยให้แสดงพฤติกรรมตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น แบบทดสอบที่วัดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบบทดสอบนี้จะมุ่งประเมินสมรรถภาพที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ

2. การประเมิน โดยการสังเกตพฤติกรรม (Behaviour Observation) เป็นการประเมินสมรรถภาพโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการประเมินในสถานการณ์บางอย่าง ซึ่งแตกต่างจากการประเมินโดยใช้แบบทดสอบ ซึ่งการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรม จะมีเครื่องมือในการประเมินหลายแบบด้วยกันคือ การสังเกตพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยตรง การสัมภาษณ์ การใช้แบบประเมินหรือการประเมินด้วยเทคนิควิธีหลายวิธี (Assessment Center) ซึ่งเป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือหรือวิธีการหลาย ๆ ชนิดผสมกัน เช่น การใช้การทดสอบ การสัมภาษณ์ ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรม การแสดงบทบาทสมมติ การฝึกปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ

3. การประเมิน โดยการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง (Self Reports) ซึ่งประเมิน โดยให้ผู้รับการประเมินรายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพของตน เช่น การใช้แบบทดสอบ บุคลิกภาพ การใช้แฟ้มผลงาน แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็น แบบวัดเจตคติและแบบวัดความสนใจหรือการประเมินจากประวัติส่วนบุคคลหรือข้อมูลพฤติกรรมในอดีต โดยเครื่องมือแต่ละชนิดก็จะมีเหมาะสมกับสมรรถภาพแต่ละด้านที่แตกต่างกันออกไป

จากบทความข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะจะให้ความสำคัญกับทฤษฎี การจัดการความรู้ และกระบวนการเรียนรู้ที่นำทฤษฎีการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติได้ โดยให้ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลตามวัตถุประสงค์ เน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติและการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งส่งผลทำให้การประเมินสมรรถภาพของบุคคล สามารถกระทำได้หลายวิธี แต่การวิจัยเล่มนี้ใช้วิธีการทำแบบทดสอบเพื่อมุ่งหวังให้พนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีได้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องตามมาตรฐานของบริษัท โนวีเนต ไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งจะประสบความสำเร็จผลมามากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับ การเลือกวิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินให้เหมาะสม จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาใช้หลักการคิดวิเคราะห์ Bloom's Taxonomy เพื่อสังเคราะห์และแบ่งระดับความรู้ของพนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณี จากนั้นนำผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ความรู้ของพนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีที่ขาด จึงได้จัดทำชุดองค์ความรู้การตรวจสอบคุณภาพอัญมณีเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีของบริษัท โนวีเนต ไทยแลนด์ จำกัด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภิญญา (2557) ได้ทำวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี วัตถุประสงค์ พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และมีวิธีการรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อ สร้างการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร อันเนื่องมาจากการฝึกหัดหรือประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เน้นการทำงาน ทีม มีความคล่องตัว รวดเร็ว โดยรูปแบบของการเรียนรู้ที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถสร้างให้ผู้เรียนรู้ เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพวิธีการหนึ่งคือการเรียนรู้ที่เรียกว่าการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ผลการวิจัยพบว่า สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมาก ได้มีการเรียนรู้เฉพาะในส่วนแนวคิด ทฤษฎีอย่างเดียว แต่ยังเป็นการนำ ประเด็นปัญหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงมาเข้าสู่กระบวนการขบคิด วิเคราะห์ และแก้ปัญหา นั้นด้วย ซึ่งประโยชน์ที่ได้โดยตรง คือผู้เรียนก็จะมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดนั้นๆ อย่างลึกซึ้งมากกว่าใน ตำรา หรือจากผู้สอนเพียงด้านเดียว แต่ยังคงได้มีการสัมผัสใกล้ชิดกับสภาพความเป็นจริงที่สอดคล้อง กับแนวคิดที่เรียกว่า (Learning by doing) คือการเรียนรู้ที่มีการลงมือปฏิบัติจริง ทำให้การเรียนรู้ เกิดขึ้นอย่างมีผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

สมเกียรติ ทำนอก และคณะ (2556) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาครูโดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 วัตถุประสงค์การวิจัย ศึกษาสมรรถนะพื้นฐานด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหารศึกษานิเทศก์ และครูในโครงการพัฒนาครูโดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง Coaching and Mentoring เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะพื้นฐานด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานของครู ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการพัฒนาครูโดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง Coaching and Mentoring เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหน่วยการเรียนรู้ที่ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการพัฒนาครูโดยใช้กระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยง Coaching and Mentoring ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะพื้นฐานด้านความรู้และด้านการปฏิบัติก่อนเข้าร่วมโครงการของผู้บริหาร อยู่ในระดับดี ส่วนของครูอยู่ในระดับพอใช้ หลังเข้าร่วมโครงการของทุกกลุ่มอยู่ในระดับดี สมรรถนะพื้นฐานของครู หลังสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโครงการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสร้างระบบพี่เลี้ยงภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นกลุ่ม ศึกษานิเทศก์และครูอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารอยู่ในระดับดี ความสามารถในการสอนงานและให้คำแนะนำ ของผู้บริหารและศึกษานิเทศก์ ระยะเริ่มต้น โครงการอยู่ในระดับดีและระยะสิ้นสุดโครงการ ของผู้บริหารอยู่ในระดับดีเยี่ยม แต่ของศึกษานิเทศก์อยู่ในระดับดี ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ของครูส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีความพึงพอใจของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ส่วนศึกษานิเทศก์ และครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผศ.ดร.พงษ์จันทร์ จันทยศ และ นายสุทัต สิงห์บำรุง, (2547) ได้ทำวิจัยเรื่องการสื่อสารเรื่องสี สร้างมาตรฐาน อุตสาหกรรมอัญมณีไทยสู่สากล วัตถุประสงค์ เสริมศักยภาพการแข่งขัน อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย ให้เป็นที่ยอมรับสู่สากล การพัฒนาเรื่องการออกแบบ เครื่องประดับและการสร้างตราสินค้าที่เป็นสัญลักษณ์ไทย ที่ต้องปรับเปลี่ยนให้กลมกลืนกับ วัฒนธรรมสากล การพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุน การวิจัย (สกว.) จึงมุ่งสนับสนุนให้เกิดการศึกษา วิจัยที่เป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ในด้านต่าง ๆ อาทิ การเพิ่มคุณภาพพลอย การเพิ่มคุณภาพ โลหะมีค่าอัญมณี การออกแบบ รวมถึงการพัฒนา ระบบสื่อสารเรื่องสี เนื่องจาก ราคาอัญมณีขึ้นกับสี ความใสสะอาด การเจียรไน รวมถึงน้ำหนักกะรัต โดยในการซื้อขายนั้นราคาประมาณครึ่งหนึ่งจะขึ้นกับสี ซึ่งในวงการค้าอัญมณีไทย

กันยารัตน์ ขวัญศิริกุล และ คณะ (2556) ได้วิจัยเรื่อง อัญมณีและการเพิ่มคุณภาพ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและปฏิบัติการวิจัยด้านอัญมณีวิทยาและการเพิ่มคุณภาพ วิธีการดำเนินงาน และเครื่องมือ 1.) เครื่องมือพื้นฐานในการตรวจพิสูจน์อัญมณีชนิดต่างๆ 2.) เครื่องมือวิเคราะห์ขั้นสูง เช่น UV-Vis-NIR spectrophotometer, FTIR, WD-XRF, XRD 3.) เตาเผาพลอยแบบต่างๆ เช่น เตาถ่าน

หิน เตาน้ำมัน เตาแก๊ส และเตาไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์เพิ่ม-ลด และวัดปริมาณออกซิเจนภายในเตา ผลที่คาดหวังจากงานวิจัยนี้ สามารถอธิบายและตอบคำถามที่เกี่ยวข้องในเชิงวิทยาศาสตร์ได้ ทั้งยังต้องเร่งปรับบทบาทในการบูรณาการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอัญมณีตั้งแต่ต้นน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มศักยภาพในกลุ่มผู้ผลิต ผู้บริโภค ตลอดจนนักวิจัย และนักวิชาการ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอัญมณีและเครื่องประดับต่อไป

พทุทธ์สรณ์ สุทธิไชยเมธ (2557) ได้วิจัยเรื่อง ทิศทางการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของประเทศไทย ไปตลาดสหรัฐอเมริกา วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ทิศทางการส่งออกสินค้าอัญมณีและ เครื่องประดับของประเทศไทยไปตลาดสหรัฐอเมริกา ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย 1. สร้างแบบจำลอง (Model) อุปสงค์ การนำเข้าอัญมณีและเครื่องประดับของประเทศไทยจากสหรัฐอเมริกา โดยการประมาณ ค่าด้วยแบบถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) และใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square Method) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระบบ สมการ 2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงดุลยภาพ ระยะยาว (Co-integration) เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระบบสมการ 3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงดุลยภาพ ระยะสั้น (Error Correction Mechanism: ECM) เพื่อดูการปรับเข้าสู่ดุลยภาพในระยะสั้น 4. แบบจำลอง (Model) โดยการนำ ขั้นตอน ที่ 1-3 มาสร้าง The Best Model โดยใช้ ARIMAX Model การสร้างแบบจำลองผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ อุปสงค์การนำเข้าอัญมณีและเครื่องประดับของ ประเทศไทยจากประเทศไทยในแต่ละ ประเภท คือ เพชร พลอย และเครื่องประดับ แท้ ได้แก่ ราคาและอัตราการแลกเปลี่ยน อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์โน้มการส่ง ออกอัญมณีและเครื่องประดับของประเทศไทย ทั้ง 3 ประเภทได้แก่ เพชร พลอย และเครื่องประดับแท้ ไปสหรัฐอเมริกานั้น พบว่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของ ประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศได้จำนวนมาก เมื่อเทียบกับสินค้าที่ประเทศไทยส่งออกชนิดอื่นๆ

พจน์ณัฏ์ ชัยเกษตรถาวร และ คณะ (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของไทย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกอัญมณี และเครื่องประดับของไทย โดยแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ทฤษฎีอุปสงค์ทฤษฎีอุปสงค์รวมทฤษฎี การค้าระหว่างประเทศ และทฤษฎีอำนาจซื้อเสมอภาค วิธีการดำเนินงานวิจัย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและการวัดการกระจาย 2) การตรวจสอบปัญหา Multicollinearity 3) การตรวจสอบปัญหา Heteroskedasticity 4) การตรวจสอบปัญหา Autocorrelation 5) การวิเคราะห์ผลการประมาณการสมการถดถอย จากการศึกษา พบว่าดัชนีราคาผู้บริโภคของประเทศสหรัฐอเมริกาและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้รายใหญ่ชั้นดีมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของไทย อัตราค่าจ้างขั้นต่ำใน

ประเทศ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับมูลค่าการส่งออกอัญมณี และเครื่องประดับของไทย เมื่ออัตราค่าจ้างขั้นต่ำในประเทศไทย เพิ่มขึ้น 1 บาท จะมีผลทำให้ มูลค่าการส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับของไทยเพิ่มขึ้น 18.25 ล้านบาท ทั้งนี้เป็นเพราะการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างอาจสะท้อนว่าแรงงานมีฝีมือและความชำนาญในการผลิตอัญมณีและเครื่องประดับมากขึ้นทำให้สามารถผลิตอัญมณีและเครื่องประดับได้จำนวนมากและมีรูปแบบที่สวยงาม จึงส่งผลให้สามารถ ส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ ได้เพิ่มขึ้น ประเทศไทยมี ความได้เปรียบจากฝีมือการเจียรไนที่ประณีต

จากการศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยของผู้วิจัยท่านอื่น ชำงต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง (Workplace Learning) พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยซึ่งสามารถเป็นแนวทางปฏิบัติและทำวิจัยได้ เนื่องจากมีผลต่อองค์เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้มีความรู้เพิ่มพูน ตลอดจนมาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพอัญมณีในองค์กรเพื่อ ดังนั้นหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัยท่านอื่นก็พบว่า ได้มีการนำการเรียนรู้ในที่ทำงาน Workplace Learning มาใช้โดยจัดกิจกรรมการ Mentoring ให้กับพนักงานในองค์กร มีการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ความรู้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในองค์กรให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการถ่ายทอดเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ให้เกิดการเรียนรู้ในสถานที่ของพนักงานตรวจสอบคุณภาพอัญมณีและนำไปสู่การพัฒนางานวิจัยต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved