

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3 : กรณีศึกษา กลุ่มผู้ผลิตในสังกัดสำนักงานสหกรณ์จังหวัดปัตตานี โดยทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ เพื่อการศึกษา การประเมินโครงการซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระ ดังต่อไปนี้

1. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ
3. การบริหารโครงการ
4. กลุ่มและการบริหารจัดการ
5. หลักการตลาดและแนวคิดการตลาด
6. การวิจัยแบบผสมผสาน
7. การสนทนากลุ่ม
8. การสัมภาษณ์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีนโยบายในการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส มาตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2548 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการกลุ่มเชื่อมโยงการผลิตและการตลาด การพัฒนาเครือข่ายกลุ่มอาชีพ การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาด มีการดำเนินโครงการมาแล้ว 2 ระยะ ในระยะแรกมีกิจกรรมการสำรวจสถานการณ์กลุ่ม เอาสถานการณ์ที่สำรวจ มาจัดทำแผนพัฒนากลุ่ม แล้วนำแผนพัฒนากลุ่มที่กำหนดไว้มาปฏิบัติ โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ และหน่วยงานในพื้นที่บางหน่วยงานสนับสนุนงบประมาณบางส่วนให้เป็นเงินอุดหนุนให้เปล่า เพื่อให้กลุ่ม สามารถนำเงินดังกล่าวไปพัฒนากลุ่มให้เข้มแข็งมากขึ้น ในระยะที่ 2 มีการดำเนินงานเพื่อให้ สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด มีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มผู้ผลิตในสังกัดมากขึ้น มีการ ประเมินผลและจัดระดับศักยภาพของกลุ่ม และวางแผนการส่งเสริม (ในด้านการผลิต การตลาด การระดมทุน การบริหารจัดการ) ให้สอดคล้องกับศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิตแต่ละระดับ ส่วนในระยะที่ 3 ทางกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานโครงการต่อเนื่องอีก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มอาชีพให้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ และ

การตลาดของกลุ่มผู้ผลิต รวมทั้งสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร ในลักษณะการทำงานต่อยอดจากผลการทำงานในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ของโครงการ ทำให้กลุ่มผู้ผลิต และสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรตั้งสังกัดในพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีช่องทางการตลาด ขยายตลาดของตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้น และเกิดเครือข่ายธุรกิจที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมการบริหารจัดการ การผลิต และการตลาดของกลุ่มเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กลุ่มผู้ผลิตและสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรมีความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในภาคใต้ ที่มีบทบาทและหน้าที่ในการจัดการศึกษาผลิตบัณฑิต การวิจัยและการบริการทางวิชาการแก่ประชาชนและชุมชนในพื้นที่ภาคใต้มาเป็นเวลายาวนาน ทำให้มีประสบการณ์และองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและการพัฒนาในพื้นที่เป็นอย่างดี มีความพร้อมทุกด้าน ทางด้านบุคลากร ทรัพยากรในการดำเนินงาน ตลอดจนมีเครือข่ายบุคลากรในพื้นที่ที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้ผลิต และสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ให้มีความเข้มแข็งได้เป็นอย่างดี จากทุนทางสังคมของมหาวิทยาลัยและความพร้อมของทีมงานที่มีอยู่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงได้จัดทำข้อเสนอ “โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาดำเนินการพัฒนาเครือข่ายธุรกิจของกลุ่มอาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มและขยายฐานการตลาดสินค้าของกลุ่มผู้ผลิตและเครือข่ายธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อผลักดันให้เกิด Cluster ผลิตภัณฑ์
- 1.2.2 เพื่อต่อยอดการทำตลาดผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิต
- 1.2.3 เพื่อทบทวนแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิตและพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 ผลผลิตของโครงการ

ตาราง 1 ผลผลิตของโครงการ

วัตถุประสงค์	ผลผลิต	ตัวชี้วัด
1. เพื่อผลักดันให้เกิด Cluster ผลิตภัณฑ์	- Cluster อย่างน้อย 1 Cluster	- แผนกลยุทธ์ของ Cluster - แผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ Cluster
2. เพื่อต่อยอดการทำตลาดผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิต	- กิจกรรมส่งเสริม การตลาด	- กลุ่มผู้ผลิตมียอดขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 10

ตาราง 1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ผลผลิต	ตัวชี้วัด
3. เพื่อทบทวนแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต และพัฒนาเครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	- แผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต - เครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	- กลุ่มผู้ผลิตมีการทบทวนและดำเนินการตามแผนธุรกิจของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 - กลุ่มผู้ผลิตมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 - เครือข่ายกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีโครงสร้างการบริหารจัดการ มีกิจกรรมของเครือข่าย มีแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการเครือข่าย มีทุนดำเนินการ และมีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการเงินของเครือข่าย

1.4 ขอบเขตของการวิจัยและพัฒนา

1.4.1 กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาเป็นกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส) ที่สังกัดสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการระยะที่ 1-2 มาแล้ว จำนวน 237 กลุ่ม สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด จำนวน 52 แห่ง และข้าราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัดทั้ง 3 จังหวัด จำนวน 320 คน

1.4.2 ระยะเวลาดำเนินการ รวม 360 วัน นับถัดจากวันลงนามทำสัญญา (วันที่ 29 พฤษภาคม 2551 – 23 พฤษภาคม 2552)

1.4.3 การดำเนินงานการวิจัยและพัฒนาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการจ้างทั้งหมด

1.5 โครงสร้างการบริหารจัดการของโครงการ

โครงการได้ออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 ทีมวิจัยสนามของ 3 จังหวัด ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มผู้ผลิตกลุ่มละ 1 คน บุคลากรของสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร แห่งละ 1 คน และข้าราชการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิต รวมประมาณ 320 คน มีหน้าที่ร่วมกับคณะที่ปรึกษาดำเนินการกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

1.5.2 คณะที่ปรึกษาโครงการ ประกอบด้วย คณะทำงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีทักษะการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การจัดทำแผนธุรกิจและการตลาด และทักษะในการกระตุ้นให้กลุ่มเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีหน้าที่ในการออกแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ออกแบบการติดตามประเมินผล เพื่อจัดระดับกลุ่มตามศักยภาพ ออกแบบการสนับสนุนงบประมาณให้กับกลุ่ม

กระตุ้นให้กลุ่มจัดทำแผนธุรกิจและดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เป็นตัวประสานงานหน่วยงานกับทีมวิจัยสนาม ในการร่วมสร้างเครือข่ายธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิตและ Cluster ผลิตภัณฑ์ รับผิดชอบความสำเร็จของโครงการ และจัดทำรายงานเสนอต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์รายชื่อคณะที่ปรึกษาโครงการ ประกอบด้วย

รายชื่อคณะที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------|
| 1) นายสนั่น เพ็งเหมื่อน | ประธานคณะที่ปรึกษาโครงการ |
| 2) รองศาสตราจารย์ปราณี ทองคำ | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 3) รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต คำชะอม | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิวิมล สุขบท | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช วัชรพันธุ์ | ที่ปรึกษาโครงการ |
| 6) ดร.สุชาดา ลีตีระวงศ์ | เลขานุการที่ปรึกษาโครงการ |

1.5.3 ทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้แทนในระดับจังหวัด/ เขต และเอกชนที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 20-25 คน มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการพัฒนากลุ่มผู้ผลิต เครือข่ายธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิตและ Cluster ผลิตภัณฑ์ ให้แก่ทีมที่ปรึกษาโครงการและทีมวิจัยสนาม

องค์ประกอบและรายชื่อทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนายุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด (ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) ประกอบด้วย

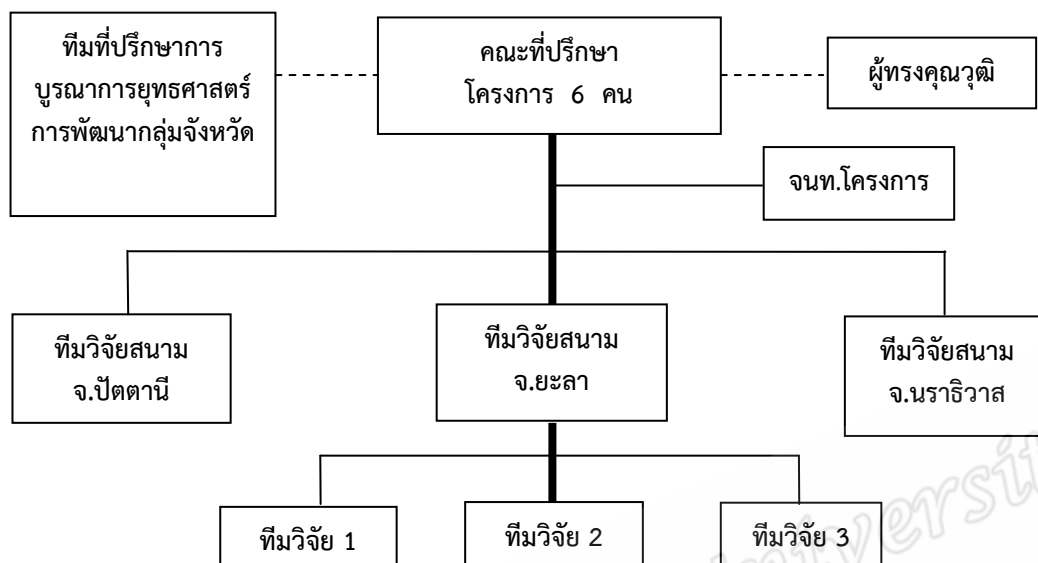
- 1) ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 2) อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์หรือผู้แทน
- 3) ผู้ว่าราชการจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 4) พัฒนาการจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 5) เกษตรจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 6) พาณิชย์จังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 7) อุตสาหกรรมจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้หรือผู้แทน
- 8) ผู้จัดการสำนักงานสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ภาคใต้หรือผู้แทน
- 9) ผู้จัดการสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมภาคใต้
- 10) ศูนย์บริการธุรกิจภาคใต้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 11) ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ จิตต์ภูษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

12) นายวัลลภ สุขมี นักวิชาการอิสระ

1.5.4 ผู้ทรงคุณวุฒิ มีหน้าที่ในการติดตามสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์โครงการ

1.5.5 คณะทำงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีหน้าที่ในการประสานกับคณะที่ปรึกษาโครงการและทีมวิจัยสนาม ในการวางแผนการดำเนินโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โครงการ

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารโครงการ



ที่มา : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3

1.6 กรอบแนวความคิดในการดำเนินการโครงการ

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คณะที่ปรึกษาได้ประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) เน้นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Action learning) ทำการพัฒนารูปแบบบูรณาการบนฐานคิดแบบองค์รวม (Integrated Approach on Holistic Basis) ตลอดจนมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในการบริหารจัดการกลุ่ม / เครือข่ายธุรกิจ และ Cluster ผลิตภัณฑ์ บนฐานคิดของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เนื่องจากโครงการนี้มีลักษณะพิเศษ คือ เป็นโครงการต่อเนื่องที่ต้องการต่อยอดโครงการเดิมที่ดำเนินการอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และมีปัจจัยอีกหลายประการที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานโครงการ เช่น ปัญหาภาวะถดถอยของเศรษฐกิจโลกและประเทศ ปัญหาการบริโภคนิยม/โลกาภิวัตน์ ปัญหาการเมือง เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทางทีมที่ปรึกษาโครงการจึงให้ความสำคัญกับแนวคิดในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.6.1 การปรับวิถึญาณทัศน์การพัฒนาบุคคลใหม่ ที่ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาบูรณาการแบบองค์รวม (Holistic Approach)
- 2) คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Man is Center of Development)
- 3) ประชาชนทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม (People Participation)
- 4) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงตัวได้อย่างยั่งยืน (Sufficiency Economy)
- 5) สังคมอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน (Green and Happiness Society)

1.6.2 ใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นฐานคิดสำคัญในการดำเนินงานของกลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร เครือข่ายธุรกิจ และ Cluster ผลิตภัณฑ์ที่จะร่วมกันสร้างขึ้น

1.6.3 การทำงานแบบบูรณาการเป็นองค์รวมกับหน่วยงานในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่ใกล้เคียงที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากโครงการนี้เป็นโครงการต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการต่อยอดการพัฒนาให้ผู้ผลิตให้ก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น กลุ่มผู้ผลิตได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนามีศักยภาพ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองได้ระดับหนึ่งแล้ว และเพื่อพัฒนาให้ผู้ผลิตให้ทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่ายธุรกิจ และ Cluster ผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จำเป็นต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่แบบบูรณาการลักษณะภาคีพัฒนามากขึ้น ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน ที่จะสามารถสนับสนุนช่วยเหลือให้กลุ่มผู้ผลิตและเครือข่ายธุรกิจขับเคลื่อนไปได้ดี ภายใต้สถานการณ์ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจสูง

การที่จะทำให้การทำงานแบบบูรณาการนี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของโครงการ ต้องมีการประสานงานที่ดี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียในโครงการได้เข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ การตลาดและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ทางที่ปรึกษาโครงการจึงเสนอให้มีโครงสร้างหรือกลไกทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด มีจำนวน 18- 25 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ดำเนินการของโครงการ มาช่วยเหลือ สนับสนุนและให้คำปรึกษาในการขับเคลื่อนของกลุ่มผู้ผลิตและเครือข่ายธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน นอกจากนี้ยังเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องและสนับสนุนนโยบายการทำงานแบบบูรณาการและยุทธศาสตร์การพัฒนาของกลุ่มจังหวัดอีกด้วย

1.6.4 โครงการนี้จะให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างน้อย 4 ประการ คือ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกัน โดยกลุ่มผู้ผลิตสหกรณ์/ สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร เครือข่ายธุรกิจและ Cluster ผลิตภัณฑ์จะมีชุดความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน และคนเหล่านี้จะสามารถสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ได้ต่อไปในอนาคต

1.6.5 การสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินการโครงการ ซึ่งทางโครงการจะดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีการติดต่อสื่อสาร ในหลายช่องทางและทุกระดับ เพื่อให้มีการติดต่อประสานงานให้ทุกคนในโครงการมีความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ กระบวนการดำเนินงาน ผลที่เกิดขึ้น

1.6.6 กระตุ้นให้กลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด เครือข่ายธุรกิจและ Cluster ผลิตภัณฑ์ เกิดความคิด กล้าแสดงออก มีความริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการจัดกิจกรรมให้โอกาสเสนอความคิด นำเสนอในทุกกิจกรรมของโครงการ

1.6.7 มีความยืดหยุ่นในการดำเนินการที่อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของเงื่อนไขในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ

1.7 วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1.7.1 ระยะที่ 1 ขึ้นเตรียมการและสร้างความเข้าใจให้กับคณะทำงาน

1) ทีมที่ปรึกษาโครงการนำผลการวิจัยใน ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 มาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนพัฒนากลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรและสร้างเครือข่ายธุรกิจ และศึกษาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)

2) ประสานงานกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อแจ้งให้สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประสานงานกับกลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัดและข้าราชการเข้าร่วมเป็นทีมวิจัยสนามของแต่ละจังหวัด และกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้ความเห็นชอบและออกคำสั่ง แต่งตั้งทีมวิจัยสนามเพื่อทำงานร่วมกับคณะที่ปรึกษา

3) จัดประชุมทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดเพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์โครงการ ฯ แผนการทำงาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงการระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ให้คณะที่ปรึกษาบูรณาการยุทธศาสตร์ได้รับทราบ และขอคำแนะนำในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานและ กลไกที่ขับเคลื่อนการพัฒนากลุ่มจังหวัด ตลอดจนช่องทางการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่สามารถให้การช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงานของโครงการจากหน่วยงานภาครัฐ/ เอกชนในกลุ่มจังหวัด

4) จัดเตรียมเอกสารและประสานงานกับกรมส่งเสริมสหกรณ์และทีมวิจัยสนามของแต่ละจังหวัดเตรียมการจัดประชุมเตรียมความพร้อมของทีมวิจัยสนามและออกแบบการติดตามประเมินผลโครงการ

5) จัดประชุมเตรียมความพร้อมของทีมวิจัยสนาม โดยมีวัตถุประสงค์

5.1) เพื่อทำความเข้าใจโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับทีมวิจัยสนาม ในประเด็น

- วัตถุประสงค์ของโครงการ
- วิธีการดำเนินงาน
- งบประมาณของโครงการ

5.2) ดำเนินการประเมินเพื่อจัดกลุ่มผู้ผลิตที่เข้าร่วมโครงการตามระดับ

ศักยภาพ

5.3) ทบทวนแผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร ที่ได้จัดทำไว้ในระยะที่ 2

5.4) นำเสนอวิธีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ โดยการประกวดผลิตภัณฑ์ และให้กลุ่มผู้ผลิตมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์การประกวด

5.5) สํารวจและคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อจัดตั้ง Cluster ผลิตภัณฑ์

6) จัดสรรงบประมาณให้กับทีมวิจัยสนาม ทั้ง 3 ทีม คำนวนจากจำนวนกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการของแต่ละจังหวัด จำนวน 237 กลุ่ม ๆ ละ 4,000 บาท

7) จัดประชุมรายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Primary Report) เสนอต่อคณะทำงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ในรายงานประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ใน

การดำเนินโครงการ รายงานการออกแบบและการประเมินจัดลำดับกลุ่มตามศักยภาพ ข้อมูลกลุ่มผู้ผลิต และสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัดที่เข้าร่วมโครงการและรายชื่อกลุ่มผู้ผลิตที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายธุรกิจและ Cluster ผลผลิตภัณฑ์ของโครงการ การออกแบบการประเมินดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการและการติดตามประเมินผลโครงการ

1.7.2 ระยะที่ 2 การจัดทำแผนธุรกิจ และนำไปสู่การปฏิบัติ

1) ทีมที่ปรึกษาโครงการ ร่วมกับทีมวิจัยสนามดำเนินการจัดประชุมกลุ่มผู้ผลิต และ สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด เพื่อจัดทำแผนธุรกิจ (ในแผนขอให้มีแผนงานการพัฒนาผลผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ด้วย) แผนพัฒนาเครือข่ายธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิตและสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและแผนจัดตั้ง Cluster ที่เข้าร่วมโครงการ

2) ทีมที่ปรึกษาโครงการ ร่วมกับทีมวิจัยสนามสังเคราะห์แผนธุรกิจ แผนการพัฒนาเครือข่ายธุรกิจ แผนการจัดตั้ง Cluster และจัดทำเอกสารรายงานของแต่ละจังหวัดส่งให้โครงการฯ เพื่อจัดทำเอกสารรายงานของโครงการ

3) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ทีมวิจัยสนามนำเสนอแผนธุรกิจ แผนพัฒนาเครือข่ายธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต และแผนการจัดตั้ง Cluster ผลผลิตภัณฑ์

4) คณะที่ปรึกษาโครงการ สังเคราะห์แผนธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิต แผนพัฒนาเครือข่ายธุรกิจ และแผนการจัดตั้ง Cluster ผลผลิตภัณฑ์

5) จัดประชุมร่วมทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด ทีมที่ปรึกษาโครงการ ตัวแทนทีมวิจัยสนาม เครือข่ายธุรกิจและตัวแทน Cluster เสนอผลการสังเคราะห์แผนธุรกิจ แผนการพัฒนาเครือข่ายธุรกิจ และแผนการจัดตั้ง Cluster ของกลุ่มที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อขอคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสร้างกลไกในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่สามารถสนับสนุน การดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6) ประชุมร่วมกันระหว่างทีมที่ปรึกษาโครงการ ทีมวิจัยสนาม คณะทำงานโครงการฯ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ดำเนินการจัดระดับกลุ่มผู้ผลิต (ระดับพื้นฐาน ระดับกลางและระดับสูง) เพื่อจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่กลุ่มผู้ผลิตตามหลักเกณฑ์

7) ทีมที่ปรึกษาโครงการ ร่วมกับทีมวิจัยสนาม ออกแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร การพัฒนาเครือข่ายธุรกิจ และการจัดตั้ง Cluster ให้สามารถดำเนินกิจกรรมตามแผนที่ทางกลุ่มผู้ผลิต เครือข่ายธุรกิจและ Cluster ผลผลิตภัณฑ์กำหนดไว้ โดยการประสานงาน การสนับสนุนช่วยเหลือจากภาคีการพัฒนาทั้งในและนอกพื้นที่กลุ่มจังหวัด

8) การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับกลุ่มผู้ผลิตตามระดับศักยภาพและแผนธุรกิจของกลุ่ม โดยการจัดการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มเกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพการผลิต ขยายตลาด และปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกลุ่ม ตามศักยภาพของกลุ่ม เน้นการจัดการความรู้ และเพื่อสะดวกแก่การดำเนินการกับกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพที่แตกต่างกัน จึงแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

8.1) กลุ่มผู้ผลิตและสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด ประกอบด้วยกิจกรรม

- จัดกระบวนการเรียนรู้ ตามความต้องการ/ปัญหาของกลุ่ม

ใช้งบประมาณการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการตลาดที่ได้รับการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ และการประสานงานกับหน่วยงานในทีมบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด โดยเน้นความเป็นหุ้นส่วน (Partnership) ของภาคีการพัฒนาทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- การเรียนรู้ตลาด โดยโครงการฯ จะสนับสนุนงบประมาณให้กับกลุ่มผู้ผลิตสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการ 3 จังหวัด ให้เจาะ/ขยายตลาดตามข้อมูลและความต้องการของกลุ่ม

8.2) เครือข่ายธุรกิจของกลุ่มผู้ผลิตและสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต้นสังกัด

ประกอบด้วยกิจกรรม

- การจัดการกระบวนการเรียนรู้ เรื่องเครือข่ายธุรกิจ ประกอบด้วยการจัดฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อให้เครือข่ายธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจและดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- กระตุ้น ส่งเสริมให้เครือข่ายธุรกิจ ที่เข้าร่วมโครงการจัดทำโครงสร้างการบริหารจัดการ มีกิจกรรมของเครือข่าย มีแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการเครือข่าย มีการระดมทุนดำเนินการ และมีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการเงินของเครือข่าย

- การเรียนรู้ตลาดในประเทศหรือต่างประเทศ โดยโครงการฯ จะสนับสนุนงบประมาณให้กับเครือข่ายธุรกิจที่เข้าร่วมบางส่วน

8.3) Cluster ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยกิจกรรม

- การจัดการกระบวนการเรียนรู้ เรื่อง Cluster ประกอบด้วยการจัดประชุม ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมในการจัดตั้ง Cluster มีความรู้ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ ความสำคัญ และการดำเนินกิจกรรมของ Cluster ที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- กระตุ้น ส่งเสริมให้ Cluster ที่เข้าร่วมโครงการจัดทำแผนกลยุทธ์ของ Cluster และแผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ของ Cluster

- การเรียนรู้ตลาดในประเทศหรือต่างประเทศ โดยโครงการฯ จะสนับสนุนงบประมาณให้กับ Cluster ที่เข้าร่วมบางส่วน

ในกิจกรรมการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ภายใต้งบประมาณอันจำกัด ทางโครงการที่ปรึกษาโครงการและผู้มีส่วนได้เสียในโครงการ ฯ จะทำการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ/ เอกชนในพื้นที่ให้เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้/ พัฒนา กลุ่ม เครือข่ายธุรกิจและจัดตั้ง Cluster ผลิตภัณฑ์ เพื่อให้มีการทำงานแบบบูรณาการอย่างองค์รวม ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาร่วมกัน

- 9) ให้คำปรึกษา แนะนำ กระตุ้น ติดตามผลให้กลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร เครือข่ายธุรกิจ และ Cluster ผลิตภัณฑ์ ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ โดยใช้เวทีประชุมประจำเดือนของทีมวิจัยสนามในแต่ละจังหวัด

10) จัดประชุมเพื่อรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) เสนอต่อ คณะทำงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ในรายงานประกอบด้วยแผนธุรกิจของกลุ่ม สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร แผนการพัฒนาเครือข่ายธุรกิจ แผนการจัดตั้ง Cluster แผนการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้กับกลุ่ม และกิจกรรมที่กลุ่มและเครือข่ายธุรกิจดำเนินการ

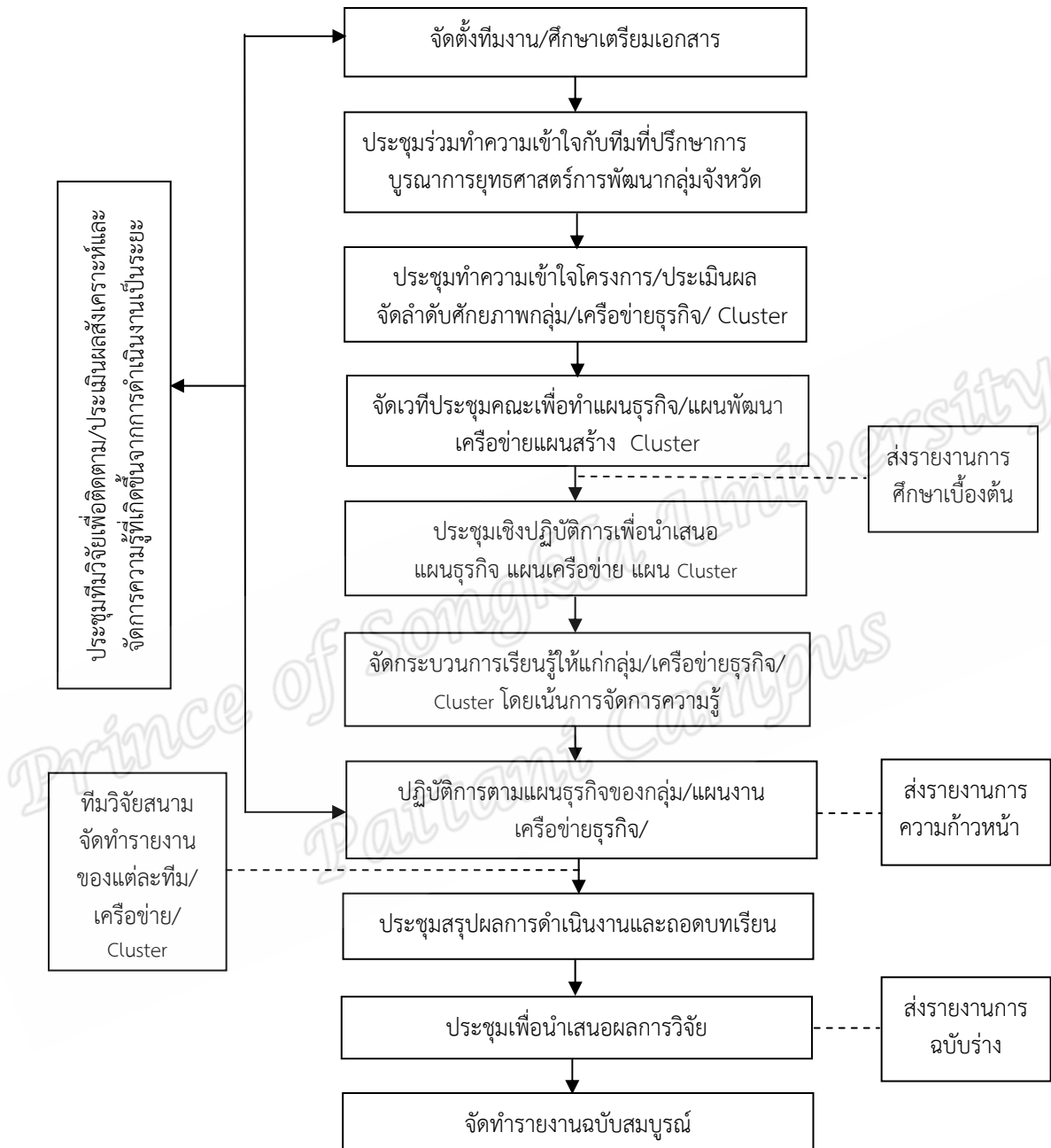
1.7.3 ระยะเวลาที่ 3 สรุปผลการดำเนินงานและถอดบทเรียน

- 1) ทีมวิจัยสนามและทีมที่ปรึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำการสรุปบทเรียนความรู้สำคัญที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ จัดทำเอกสารรายงาน
- 2) ประชุมเชิงปฏิบัติการสรุปผลการวิจัย เพื่อให้ทีมวิจัยสนามแต่ละทีมได้นำเสนอบทเรียนและองค์ความรู้สำคัญที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมโครงการ และเพื่อตัดสินการประกวดผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มผู้ผลิต
- 3) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการนำเสนอผลการศึกษา เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ทีมที่ปรึกษาโครงการ ผู้แทนทีมวิจัยสนาม ตัวแทนเครือข่ายธุรกิจ ผู้แทนทีมที่ปรึกษาการบูรณาการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- 4) คณะที่ปรึกษาสรุปผลการดำเนินโครงการฯ รวมทั้งบทเรียนสำคัญที่เกิดขึ้น โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้สรุปเป็นรายงานขั้นสุดท้ายฉบับร่าง และร่าง CD สรุปขั้นตอนการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการวิจัย
- 5) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อพิจารณารายงาน ขั้นสุดท้ายฉบับร่าง
- 6) แก้ไขปรับปรุงรายงานขั้นสุดท้ายฉบับร่าง จัดทำเป็นรายงานขั้นสุดท้ายฉบับสมบูรณ์

1.8 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

กลุ่มผู้ผลิต สหกรณ์และภาคีที่เกี่ยวข้องใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการเรียนรู้ร่วมกันสามารถทำงานในลักษณะการเครือข่ายและ Cluster ผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มผู้ผลิตมีช่องทางการตลาด ยอดจำหน่าย การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์เพิ่มขึ้น

ภาพประกอบ 2 กระบวนการดำเนินงานโครงการ



ที่มา : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผู้ผลิตใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระยะที่ 3

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการเกี่ยวข้อง และมีความสำคัญต่อบุคคลและองค์กรตลอดจนผู้รับบริการเป็นอย่างมาก จึงได้รับความสนใจ เพราะทำให้ทราบความก้าวหน้า ของการดำเนินงาน และผลผลิตของโครงการ

2.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้หลายท่าน ดังนี้
สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2535 : 17) กล่าวว่า “การประเมินโครงการ” หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินใจสัมฤทธิ์โครงการ

นิตา ชูโต (2538 : 8-9) สรุปความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ มีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงการดำเนินโครงการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2547 : 2) กล่าวถึงการประเมินผลโครงการว่า เป็นกระบวนการศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินโครงการว่า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและผลกระทบอะไร และบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่

นอกจากนี้แล้ว พิสนุ ฟองศรี (2549 : 68) กล่าวถึงความหมายของการประเมินโครงการ ตามช่วงเวลาของการดำเนินการไว้ดังนี้

การประเมินก่อนดำเนินโครงการ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของโครงการโดยนำสารสนเทศ หรือผลของการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อตัดสินใจจัดทำโครงการทดลองหรือนำร่อง ปรับเปลี่ยน หรือระงับโครงการ

การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของโครงการโดยนำสารสนเทศหรือผลของการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อปรับปรุงโครงการให้ประสบความสำเร็จ

การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจคุณค่าของโครงการ โดยนำสารสนเทศ หรือผลของการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อขยายผลปรับเปลี่ยนก่อนจะดำเนินการต่อไป หรือยกเลิกโครงการ

จากความหมายของการประเมินโครงการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินโครงการ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศด้านต่างๆ แล้วนำมาพิจารณาตัดสินใจโครงการในแต่ละระยะโดยนำสารสนเทศที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าควรจะดำเนินการต่อหรือปรับเปลี่ยน ปรับปรุง ขยายผลระงับ หรือยกเลิกโครงการ เป็นต้น

2.2 รูปแบบการประเมินโครงการ

เนื่องจากการบริหารในปัจจุบัน นิยมใช้การบริหารเชิงโครงการเป็นที่นิยมกันมาก จึงมีผู้คิดค้นรูปแบบ (Model) ที่เหมาะสมสำหรับการประเมินโครงการ ในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะโครงการและกิจกรรม

คำว่า รูปแบบ ส่วนใหญ่มักจะเข้าใจกันโดยความรู้สึกตรงกันว่าหมายถึง วิธีการ ค่าโครงการ ลักษณะ กิจกรรม และอื่นๆ มีผู้ให้ความหมายของรูปแบบการประเมินโครงการไว้หลายท่าน ดังนี้ พิสนุ พงศ์ศรี (2549 : 69) ได้รวบรวมความหมายของรูปแบบซึ่งมีผู้ให้ไว้หลายท่าน ดังนี้

Nadler (1980 : 72-90; อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549 : 69) กล่าวถึงรูปแบบโดยสรุปว่า หมายถึง การนำทฤษฎี แนวทางและกรอบแนวคิดมาพัฒนา เพื่อให้ง่ายต่อการแปลความหมายของปรากฏการณ์ต่างๆ ได้

Robbins (1986 : 25; อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549 : 69) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรมที่ทำให้เข้าใจ ปรากฏการณ์หรือความจริงได้ง่ายขึ้น ซึ่งรูปแบบโดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญ อย่างน้อย 3 ประการ คือ วัตถุประสงค์ ตัวแปร องค์ประกอบหรือสาระเนื้อหา และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์ประกอบหรือสาระเนื้อหาดังกล่าว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า รูปแบบหมายถึง สิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีประสบการณ์ จินตนาการ เพื่อถ่ายทอดออกมาแทนปรากฏการณ์ด้วยการนำเสนอให้เข้าใจง่าย กระชับ ถูกต้อง สามารถนำไปเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติได้

2.3 ประเภทรูปแบบการประเมิน

พิสนุ พงศ์ศรี (2549 : 70-89) สรุปไว้ว่า รูปแบบการประเมินมีอย่างหลากหลาย ตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน รูปแบบ เกือบทั้งหมดพัฒนามาโดยชาวต่างประเทศ คนไทยได้พยายามนำรูปแบบเหล่านั้นมาประยุกต์ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น มีนักการประเมินผู้รวบรวมและจำแนกประเภทการประเมินโครงการได้ 28 ประเภท

รูปแบบการประเมินที่มีอิทธิพล และได้รับความนิยมนำมาใช้กันมากที่สุด 4 รูปแบบคือ รูปแบบการประเมินที่ยึดจุดมุ่งหมายของ Tyler รูปแบบสนองความต้องการของ Stake รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจแบบชิปปี้ ของ Stufflebeam และรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพการอบรมของ Kirkpatrick ส่วนรูปแบบอื่นๆ ที่เน้นกระบวนการและเริ่มมีใช้กันบ้าง แต่ยังไม่มากนัก ได้แก่ รูปแบบเสริมพลังอำนาจหรือเน้นการมีส่วนร่วม

นอกจากรูปแบบทั้ง 4 รูปแบบดังกล่าวแล้ว จากรายงานการประเมินที่ผ่านมาพบว่า ผู้ประเมินอาจนำรูปแบบการประเมินมาปรับหรือเน้นการประเมินโดยไม่ยึดรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งตายตัวก็มีมากเช่นกัน ผู้สนใจรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นการเฉพาะ สามารถศึกษาจากหนังสือตำราเกี่ยวกับการประเมินเพิ่มเติมได้ สำหรับในที่นี้จึงขอกล่าวถึงสาระของรูปแบบการประเมินที่ได้รับ ความนิยมทั้ง 4 รูปแบบ ดังนี้

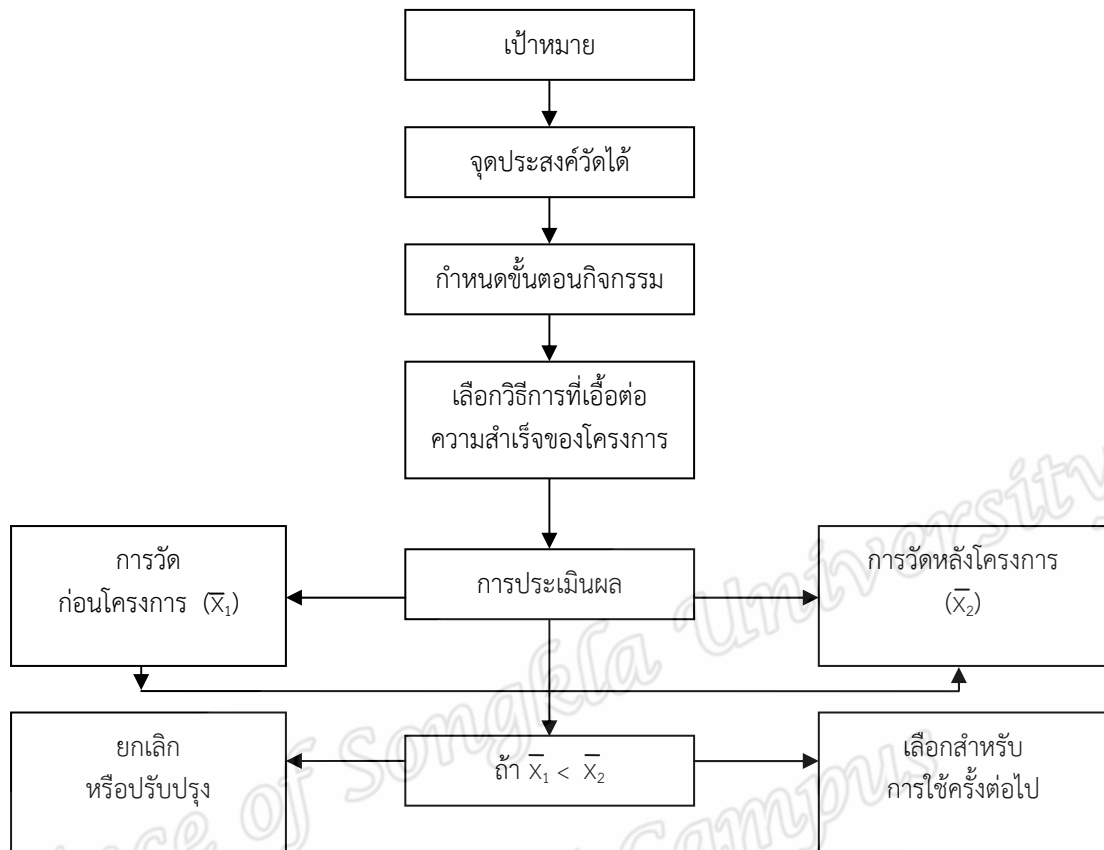
2.3.1 รูปแบบการประเมินที่ยึดจุดมุ่งหมาย

Tyler ได้พัฒนารูปแบบการประเมินที่ยึดจุดมุ่งหมาย (Goal-Based Model) จากแนวคิดว่าการกระทำใดย่อมมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนหรือถ้ายังไม่ชัดเจน ผู้เกี่ยวข้องก็ต้องอภิปรายหาข้อสรุปจนชัดเจนก่อน รูปแบบที่คิดขึ้นจึงใช้เพื่อศึกษาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือวิชาหลักสูตรระดับต่างๆ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

- 1) เขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจนสามารถวัดได้ จากวัตถุประสงค์ที่อยู่ในระดับกว้างหรือเป็นนามธรรมมากกว่า
- 2) กำหนดเนื้อหา สถานการณ์ที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
- 3) กำหนดเนื้อหา สถานการณ์ที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน
- 4) ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับวัตถุประสงค์

จากแนวคิดและขั้นตอนรูปแบบการประเมินของ Tyler จะเน้นความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ซึ่งมีจุดเด่นคือมีความสะดวกและชัดเจนในการประเมิน แนวคิดนี้ยังมีอิทธิพลมาจนถึงปัจจุบัน เพราะประเมินเปรียบเทียบกันได้ และง่ายต่อการนำไปใช้ ถ้าได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจน อย่างไรก็ตามถ้าวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจนก็จะมีปัญหาในการประเมิน หรือถ้าวัตถุประสงค์ชัดเจนแล้วก็ยังประสบปัญหาเรื่องการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้เปรียบเทียบว่าเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ได้รับการยอมรับหรือไม่เนื่องจากยังมีความเป็นอัตนัย หรืออัตวิสัยสูง รวมทั้งการที่ประเมินยึดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์เป็นหลักจะทำให้ละเลยสิ่งอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทำให้สารสนเทศที่ได้จากการประเมินมีจำกัด สำหรับรูปแบบการประเมินแบบนี้ แสดงดังภาพประกอบ 3

ภาพประกอบ 3 รูปแบบการประเมินที่ยืดจุดมุ่งหมายของ Tyler



ที่มา : พิสนุ พงศ์ศรี (2549 : 82)

2.3.2 รูปแบบการประเมินสนองความต้องการ

Stake ได้พัฒนารูปแบบการประเมินสนองความต้องการ (Responsive Model) จากแนวคิดว่ามีผู้ต้องการใช้ผลการประเมินหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงควรมีสารสนเทศจากการประเมินที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของแต่ละฝ่ายดังกล่าว ดังนั้นการประเมินจะต้องบรรยายโครงการประเมินอย่างละเอียดครอบคลุม เพียงพอที่จะสนองตอบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ การตัดสินใจอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบการประเมินแบบนี้มี 2 ประการ คือ การบรรยายและการตัดสินใจคุณค่า ซึ่งมีสาระโดยสรุปดังนี้

1) การบรรยาย ในส่วนการบรรยาย แบ่งย่อยเป็น 2 ส่วนคือ

1.1) ความคาดหวัง ในส่วนนี้ผู้ประเมิน หรือผู้บรรยายจะต้องหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่จะประเมินให้มากที่สุด ประกอบด้วยส่วนย่อยที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

- สิ่งนำ ซึ่งเป็นสภาพของสิ่งที่มีอยู่เป็นพื้นฐานก่อนจะดำเนินการในเรื่องใดๆ โดยสิ่งที่มีอยู่ก่อนกับสิ่งที่จะดำเนินการมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน เช่น คุณสมบัติด้านต่างๆ ของผู้เข้าร่วมโครงการกับกิจกรรมหรือวิธีการฝึกอบรม เป็นต้น

- การปฏิบัติ เป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ เช่น กระบวนการหรือการดำเนินโครงการ เป็นต้น

- ผลลัพธ์ เป็นผลที่ได้จากการดำเนินโครงการ เช่น ผลของกิจกรรมในโครงการทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นต้น

1.2) การตัดสิน ในส่วนของการตัดสิน ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย คือ

- มาตรฐานหรือเกณฑ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเพื่อเตรียมไว้เปรียบเทียบกับผลที่เกิดขึ้นจริงว่าจะมีคุณภาพอยู่ในระดับใด

- การตัดสินใจ เป็นการนำสารสนเทศจากการเปรียบเทียบมาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ประเมิน

การประเมินตามรูปแบบของ Stake จะได้สารสนเทศครอบคลุมกว่ารูปแบบของ Tyler แต่การประเมินก็ยุ่งยากกว่าเพราะต้องพิจารณาสาระต่างๆ ของสิ่งที่จะประเมินมากกว่า

2.3.3 รูปแบบการประเมินที่ช่วยในการตัดสินใจ

Stufflebeam ได้พัฒนารูปแบบการประเมินที่ช่วยในการตัดสินใจ (Cipp Model) โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์สิ่งที่ประเมินอย่างครอบคลุม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกต่างๆ ของผู้บริหารที่เรียกว่า รูปแบบการประเมิน CIPP (Context Input Process Product Evaluation Model) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1965 และมีการปรับปรุงมาเรื่อยๆ จนกระทั่งล่าสุด ในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถใช้กับการประเมินโครงการ แผนบุคลากร ผลิตภัณฑ์ องค์การและระบบต่าง ๆ ได้ (Stufflebeam, 2004 : 259) โดยใช้วิธีการเชิงระบบการใช้รูปแบบการประเมิน CIPP อย่างถูกต้องและก่อประโยชน์สูงสุด ต้องลงมือประเมินตั้งแต่ก่อนเริ่มงาน ขณะดำเนินงานและการประเมินหลังจากสิ้นสุดการดำเนินงานแล้ว

รูปแบบการประเมิน CIPP แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับพัฒนาการของการดำเนินโครงการ 3 ระยะ ดังต่อไปนี้

1) การประเมินก่อนเริ่มดำเนินงาน การประเมินในช่วงนี้ จะเป็นเพื่อวางแผน อันเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงานจัดทำสิ่งต่างๆ อาจเป็นโครงการกิจกรรม หลักสูตรซึ่งจะทำการประเมินใน 2 ส่วน คือ

1.1) การประเมินบริบท (Context Evaluation) การประเมินบริบทเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดการดำเนินงานโดยประเมินสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น วิธีการประเมินจะทำการบรรยายและเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง บริบทของสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่คาดหวังกับที่เป็นจริง รวมทั้ง วิเคราะห์สาเหตุของความไม่สอดคล้องระหว่างความเป็นจริงและสิ่งที่คาดหวังกับที่เป็นจริง

1.2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนระบบบริหารจัดการที่วางแผนไว้ เพื่อวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ วิธีการประเมินใช้การบรรยายและวิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่รวมถึงกลยุทธ์และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การประเมินในขั้นนี้นำไปสู่การวางแผน ซึ่งควรมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของสิ่งที่จะดำเนินการ โดยพิจารณาความสอดคล้อง ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ

ความเหมาะสมของการบริหาร ผลกระทบและความเป็นธรรม ความเป็นไปได้ทั้งด้านแผนงาน
แผนเงิน และแผนกำลังคนฯลฯ

2) การประเมินระหว่างดำเนินงานโครงการ (Process Evaluation) เป็นการ
ประเมินกระบวนการนั่นเอง อันเป็นการศึกษาจุดอ่อนจุดแข็ง ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการ
ดำเนินโครงการ สาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการตามแผนได้ เพื่อจัดหาสารสนเทศเพื่อการ
ปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันท่วงที การประเมินขั้นตอนนี้จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จ
ของโครงการ

3) การประเมินหลังสิ้นสุดโครงการ (Product Evaluation) เป็นการประเมินผล
ผลิตของโครงการ เพื่อจะตอบคำถามให้ได้ว่าการดำเนินโครงการประสบความสำเร็จ ตามแผนที่วาง
ไว้หรือไม่ผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุ่มค่าหรือไม่ การประเมินหลังสิ้นสุดโครงการจะ
พิจารณาผลลัพธ์ผลกระทบของโครงการทุก ๆ ด้าน ซึ่งมักใช้เทคนิคการติดตามผลหรือประเมินผล
ด้วยการติดตามหลังโครงการเสร็จ หรือศึกษาย้อนรอย (Follow up Study หรือ Tracer Study)
ผลการประเมินจะให้สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่าจะคงปรับขยาย
โครงการหรือควรหยุดโครงการตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือควรยกฐานะเป็นโครงการประจำเป็นต้น

การประเมินโดยใช้รูปแบบ CIPP เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายมากที่สุด โดยเฉพาะ
การประเมินโครงการต่างๆ เพราะว่าเป็นการประเมินให้สารสนเทศที่ครอบคลุม มีการพิจารณาถึง
สภาพแวดล้อมต่างๆ ประกอบด้วย อย่างไรก็ตามบางครั้งมีการนำรูปแบบการประเมินแบบนี้ไปใช้
โดยไม่ครบตามขั้นตอนด้วยการตัดการประเมินบริบทออก ทำให้สารสนเทศที่ได้ลดคุณค่าลง และมี
ผลต่อการตัดสินใจได้ ซึ่งในการประเมินครั้งนี้จะใช้รูปแบบนี้ เนื่องจากเป็นการประเมินที่ครอบคลุม
ตั้งแต่เริ่มโครงการจนสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินที่เป็นระบบง่ายต่อการเข้าใจและการนำไป
ปฏิบัติ และได้สารสนเทศที่ครอบคลุม โดยประเมินควบคู่กันไปกับการดำเนินโครงการ เพื่อมุ่งหวังที่
จะนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการปรับปรุงโครงการต่อไป

นอกจากนี้ รัตนะ บัวสนธ์ (2540 : 110-113) ได้กล่าวถึง รูปแบบการประเมิน
CIPP เป็นการนำเสนอโดย Stufflebeam, D.L. และคณะซึ่งเป็นสมาชิกในสมาคม Phi Delta Kappa
ทั้งนี้ Stufflebeam ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง “กระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่ง
ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจต่อทางเลือกต่างๆที่มีอยู่”

คำว่า CIPP มาจากคำย่อของส่วนประกอบต่างๆของโครงการที่จะทำการ
ประเมิน ได้แก่

Context Evaluation : การประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง
การประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นส่วนสำคัญในการช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นสิ่งที่อยู่
ภายนอกโครงการแต่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ ได้แก่ ความต้องการของชุมชน
และกลุ่มเป้าหมายที่จะรับบริการจากโครงการ จำนวนประชากร กระแสทิศทางการสังคมและ
การเมือง สภาพเศรษฐกิจและปัญหาของชุมชน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานระดับบนและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Input Evaluation : การประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ หมายถึง การ
ประเมินทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการนำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กำลังคนหรือจำนวนบุคคลที่

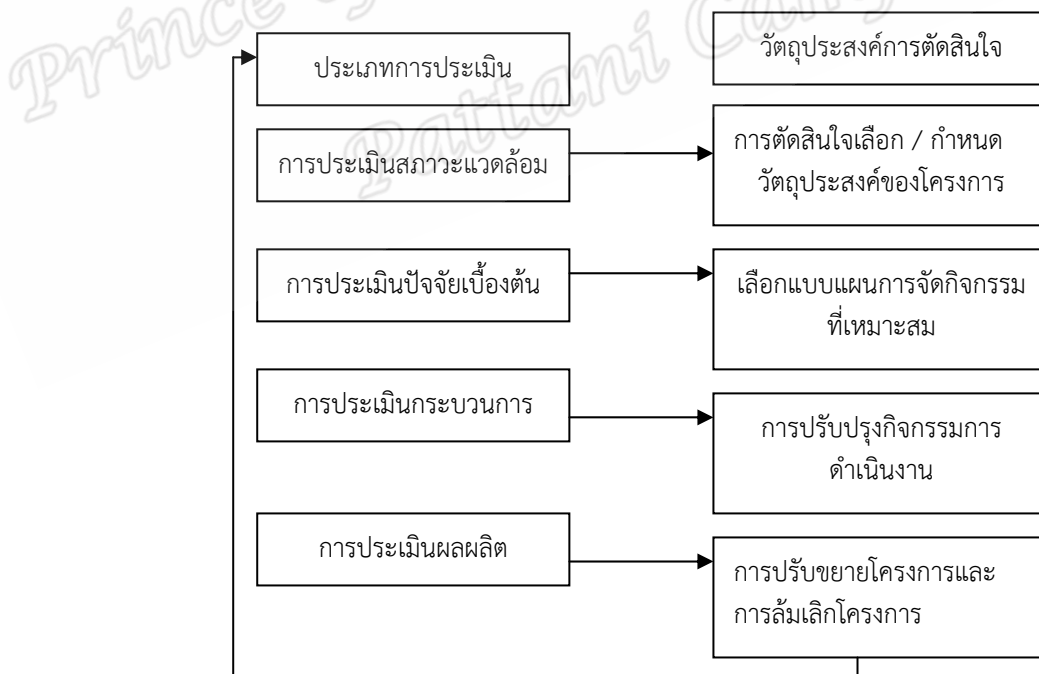
ต้องใช้งบประมาณและแหล่งเงินทุนสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาคารสถานที่ เครื่องมือและครุภัณฑ์ การประเมินปัจจัยนำเข้าจะช่วยในการพิจารณาตัดสินใจว่าโครงการนั้นๆมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุหรือไม่และช่วยให้เกิดการวางแผนการจัดกิจกรรมของโครงการได้อย่างเหมาะสม

Process Evaluation : การประเมินกระบวนการดำเนินงานของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับวิธีการจัดกิจกรรมของโครงการ การนำปัจจัยเข้ามาใช้เหมาะสมมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามลำดับขั้นตอนหรือไม่ กิจกรรมที่จัดขึ้นจะก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือมีอุปสรรคใดๆเกิดขึ้น เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้รัดกุมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Product Evaluation : การประเมินผลผลิตของโครงการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับผลที่ได้รับทั้งหมดจากการดำเนินโครงการว่าได้ผลมากน้อยเพียงใด เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลผลิตจะมีการนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ การประเมินในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจปรับปรุงขยายโครงการนำไปใช้ต่อเนื่องต่อไป และเพื่อล้มเลิกโครงการ

โดยสรุปการประเมินโครงการในแต่ละส่วนมีความสัมพันธ์กันกับวัตถุประสงค์ของการประเมินและการตัดสินใจดังภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการและการตัดสินใจ



ที่มา : รัตนะ บัวสนธิ์ (2540 : 110-113)

จากแผนภูมिरูปแบบการประเมิน CIPP นั้น แสดงให้เห็นว่า การประเมินผลโครงการเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งการประเมินในแต่ละส่วนก็มีวัตถุประสงค์ การประเมินต่างกันและก่อให้เกิดกิจกรรมสืบเนื่องจากการประเมินต่างกันตามไปด้วย

2.3.4 รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของการอบรม

Kirkpatrick ได้พัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลโครงการอบรม (Training Model) ที่เน้นการประเมินหลังโครงการฝึกอบรม (ถ้าจะประเมินก่อนการฝึกอบรม และระหว่างการฝึกอบรม อาจใช้รูปแบบ CIPP) โดยการแบ่งการประเมินเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการอบรมโครงการว่ามีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับโครงการ เช่น หลักสูตร เนื้อหา สาระตรงกับความต้องการหรือไม่ ความคิดเห็นต่อเอกสาร สถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ ระยะเวลาของการอบรมว่ามีความเหมาะสมเพียงไร วิทยากรมีความเหมาะสมเพียงไร ได้รับความรู้ทักษะในระดับใด มีความคาดหวังอย่างไรต่อการนำความรู้และทักษะที่ได้รับใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการอบรม เช่น การเพิ่มขึ้นของการเรียนรู้ก่อน-หลังการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ทักษะ ค่านิยม และทักษะ เป็นต้น

3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงาน เช่น การประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อน-หลัง โครงการฝึกอบรมว่าเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่มีการนำความรู้ และทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงไร เป็นต้น และการที่ผู้เข้ารับการอบรมจะเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานได้นั้น มีเงื่อนไข 5 ประการ คือ

- 3.1) ผู้เข้ารับการอบรมต้องปรับปรุงตนเอง
- 3.2) ผู้เข้ารับการอบรมต้องรู้จักจุดอ่อนของตนเอง
- 3.3) ต้องทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง
- 3.4) ต้องมีผู้ชำนาญที่น่าสนใจให้ความช่วยเหลือ
- 3.5) ต้องมีโอกาสที่จะทำตามความคิดที่เกิดขึ้นใหม่

เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลอาจเป็น แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ แบบวัดพฤติกรรมก่อน-หลังการฝึกอบรม และแบบบันทึกพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน เป็นต้น

4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) เป็นการประเมินผลลัพธ์หรือผลกระทบที่เกิดต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เช่น การลดลงของปัจจัยเสี่ยง การเพิ่มของประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน/องค์กร การลดลงของต้นทุนการเพิ่มกำไร ประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้อง หน่วยงาน หรือองค์กร เป็นต้น

การประเมินการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบการ Kirkpatrick ค่อนข้างยุ่งยาก เพราะถ้าจะประเมินให้สมบูรณ์ชัดเจน จะต้องมีการติดตามผลการฝึกอบรม หลังจากเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเสร็จแล้วสักระยะหนึ่งและถ้าการฝึกอบรมในเรื่องที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมก็จะต้องประเมินได้ยากขึ้น การใช้รูปแบบนี้ถ้าต้องการใช้สารสนเทศจากการประเมินภายในเวลาอันรวดเร็วและต้องการ

ประเมินให้ครบทั้ง 4 ระดับ อาจต้องใช้วิธีการถามพฤติกรรมหรือผลลัพธ์ต่อองค์การ โดยถามการรับรู้ (Perception) แทนข้อเท็จจริง(Fact) หรือพฤติกรรม

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินผลตามรูปแบบจำลอง ของ Kirkpatrick สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยทำการประเมินเพียง 2 ด้าน คือ (1) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) และ(2) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์การ (Results)

นอกจากนี้รูปแบบที่มีแนวโน้มจะได้รับความนิยม คือ รูปแบบประเมินที่ยึดทฤษฎีหรือการประเมิน ในเชิงสาเหตุ ดังนี้

2.3.5 รูปแบบการประเมินที่ยึดทฤษฎี

การประเมินรูปแบบที่ยึดทฤษฎี (Theory-Based Model) มีแนวโน้มจะได้รับความนิยมมากขึ้นในอนาคต เนื่องจากว่านอกจากจะทราบผลการประเมินแล้ว ยังทราบสาเหตุได้ด้วยว่าผลที่ได้เป็นเพราะเหตุหรือปัจจัยใดบ้าง ทำให้เอื้อต่อการนำผลไปพัฒนาสิ่งที่ประเมินได้ตามปรัชญาของการประเมิน แม้จะมีความยุ่งยากบ้าง เนื่องจากจะต้องค้นคว้าเอกสารต่างๆ เพื่อนำมากำหนดในรูปแบบให้สอดคล้องกับสภาพจริงมากที่สุด และต้องเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการเก็บข้อมูลภาคสนามตามตัวแปรในรูปแบบที่กำหนดไว้ด้วย ลักษณะของการประเมินรูปแบบนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือส่วนที่เป็นผลหรือส่วนการประเมิน และส่วนที่เป็นเหตุหรือส่วนการวิจัยดังนี้

1) ส่วนที่เป็นผล ในส่วนนี้จะมีลักษณะเดียวกับการประเมินทั่ว ๆ ไป หรือเรียกว่า การประเมินผล คือ จะเน้นเฉพาะผลที่ได้จากการประเมิน ซึ่งการประเมินที่ผ่านมามักจะเป็นเช่นนี้ทำให้ยากต่อการพัฒนาสิ่งที่ประเมินนั้น ๆ ในส่วนนี้จะมีกระบวนการ วิธีการ รูปแบบการประเมิน ฯลฯ เช่นเดียวกับการประเมินอื่น ๆ ดังกล่าวมาแล้ว

2) ส่วนที่เป็นเหตุ ในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เพิ่มมาจากการประเมินทั่วไป ที่มักจะดำเนินการเพียงในข้อ 1 ข้างต้นเท่านั้น ส่วนที่เป็นเหตุที่จะเน้นการศึกษาค้นคว้า รวบรวมทฤษฎี หรืองานวิจัยต่าง ๆ เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการประเมินนำมากำหนดลงในรูปแบบก่อนจะทดสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป ผู้ประเมินจะต้องค้นคว้าปัจจัยเชิงสาเหตุอย่างครอบคลุม รวมทั้งโยงเส้นทางระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ อย่างรอบคอบ เพราะถ้าค้นคว้าไม่ครอบคลุมเพียงพอและโยงเส้นทาง ระหว่างตัวแปรอย่างคร่าวๆ แล้ว เมื่อนำรูปแบบไปทดสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อาจจะไม่กลมกลืน กับข้อมูล และอธิบายความผันแปรของสิ่งที่ประเมินได้ต่ำ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แต่ละรูปแบบการประเมินมีจุดเด่น จุดด้อย ต่างกันไปและมีผู้คิดค้นหรือรวบรวมไว้ในขณะนี้ ไม่น้อยกว่า 32 รูปแบบ การนำไปใช้ต้องปรับให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นอยู่ของแต่ละหน่วยงาน/องค์กร จึงจะเอื้อต่อการพัฒนาโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ประเภทของการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการ แบ่งได้หลายประเภท เช่น แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมินแบ่งตามช่วงเวลาของการประเมิน แบ่งตามผู้ประเมินและแบ่งตามมิติการประเมิน ในที่นี้ พิสนุ พงศ์ศรี (2549 : 90-102) ได้แบ่งประเภทการประเมินโครงการตามเกณฑ์ช่วงเวลาไว้ดังนี้

2.4.1 การประเมินก่อนดำเนินโครงการ

ลักษณะของการประเมินก่อนดำเนินโครงการ เป็นการประเมินก่อนที่โครงการจะดำเนินการเพื่อหาข้อมูลมาตัดสินใจว่า จะปรับเปลี่ยนดำเนินการแบบโครงการนำร่อง หรือดำเนินโครงการเต็มหรือระงับโครงการ ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือเป็นการประเมินเพื่อศึกษาความเหมาะสมที่จะดำเนินโครงการ มุ่งตรวจสอบความจำเป็น ความเป็นไปได้ ความพร้อมหรือปัจจัยนำเข้า โดยนำข้อมูลมาตัดสินใจวางแผนว่าควรจะทำโครงการหรือไม่อย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง

1) ประเมินในขณะที่ยังไม่ดำเนินโครงการ ซึ่งมักจะเป็นการเตรียมดำเนินโครงการครั้งแรก หรือเป็นโครงการที่หยุดไปแล้วระยะหนึ่ง จะเริ่มดำเนินการใหม่อีก ในครั้งต่อไป เช่น โครงการฝึกอบรม อาชีพสตรี ซึ่งยังไม่เคยทำในพื้นที่นั้นๆ หรือโครงการพัฒนาผู้บริหารให้ได้รับวุฒิต่าง ๆ เมื่อเห็นว่าผู้บริหารเกือบทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว ก็อาจหยุดไปสักระยะหนึ่งเมื่อมีผู้บริหารรุ่นใหม่ เพิ่มขึ้นก็อาจประเมินว่าควรจะเริ่มโครงการอีกครั้งหรือไม่

2) ประเมินเพื่อศึกษาความเหมาะสมของโครงการ โดยเป็นการตรวจสอบว่าจำเป็นต้องจัดทำโครงการหรือไม่ ถ้าจะทำได้ความเป็นไปได้หรือความพร้อมของทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้าแค่ไหน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เอื้อหรือเป็นอุปสรรคหรือไม่อย่างไร

3) ประเมินเพื่อหาสารสนเทศในการตัดสินใจวางแผน สารสนเทศที่ได้จากการประเมินก่อนดำเนินโครงการจะมีประโยชน์ในการตัดสินใจวางแผนเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสมเพียงพอ อันจะเอื้อต่อความสำเร็จของโครงการถ้าจะนำโครงการไปดำเนินการจริง

2.4.2 การประเมินระหว่างดำเนินโครงการ

ลักษณะของการประเมินระหว่างดำเนินโครงการ เป็นการประเมินในระหว่างที่โครงการดำเนินการอยู่ เพื่อหาข้อมูลมาตัดสินใจปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติการโครงการในระยะต่อไปให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือเป็นการประเมินขณะดำเนินโครงการ เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน มุ่งนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงกิจกรรม และตรวจสอบความก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ซึ่งมีสาระโดยสรุปดังนี้ (สุพิทตร์ พิบูลย์ และกานดา นาคะเวช, 2545 : 119)

1) ประเมินในขณะที่โครงการดำเนินอยู่ ซึ่งอาจเป็นการดำเนินโครงการครั้งแรก หรือเป็นโครงการต่อเนื่อง หรือโครงการประจำแต่ละปีงบประมาณ ตามระยะเวลาเป็นช่วงๆ เช่น โครงการฝึกอบรมเป็นรุ่นๆ ตามหลักสูตรต่างๆ ซึ่งมีแนวโน้มจะดำเนินการต่อไปเรื่อยๆ โอกาสจะยุติโครงการมีน้อย การประเมินจึงเป็นการประเมินความก้าวหน้า

2) ประเมินเพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่ากิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนหรือไม่ ทั้งในระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมาย ปัญหาต่างๆ เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในระยะหรือช่วงต่อไป

3) ประเมินเพื่อหาสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ สารสนเทศที่ได้จากกระบวนการดำเนินงานจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานเองและส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ เช่น รายละเอียดต่างๆ ของโครงการ ความพร้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เป็นต้น

4) ประเมินเพื่อเน้นตรวจสอบ ความก้าวหน้าของผลการดำเนินโครงการ นอกจากจะประเมินตามข้อ 2 แล้ว จะมีการตรวจสอบถึงผลที่จะได้ว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร โดยอาจตรวจสอบทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพเพื่อปรับการดำเนินงานให้เอื้อต่อความสำเร็จของโครงการ

2.4.3 การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ

ลักษณะของการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินหลังจากโครงการสิ้นสุดแล้ว เพื่อศึกษาผลการดำเนินโครงการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือผล ทั้งทางตรงทางอ้อมอย่างไร สารสนเทศที่ได้จึงเน้นใช้ตัดสินใจ เลิก หยุด หรือดำเนินการต่ออย่างต่อเนืองหรือดำเนินการใหม่ในโอกาสต่อไป ลักษณะสำคัญของการประเมินผลโครงการมีสาระโดยสรุปดังนี้

1) ประเมินเมื่อโครงการสิ้นสุด ซึ่งอาจเป็นสิ้นสุดโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดหรือสิ้นสุดระยะช่วงต่อตามงบประมาณ เช่น โครงการติดตามการทำงานของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแต่ละปีงบประมาณหรือโครงการพัฒนาศักยภาพกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยการให้ทุนนักศึกษาเข้าศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2) ประเมินเพื่อมุ่งศึกษาผลการดำเนินงานโครงการ ซึ่งจะตรวจสอบว่าผลต่างๆ ที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่ มีผลลัพธ์มีผลกระทบทั้งทางบวกทางลบอย่างไร มีประสิทธิภาพหรือความคุ้มค่าเพียงใด เพื่อให้ได้ข้อสรุปผลการดำเนินงานของโครงการ

3) ประเมินเพื่อตัดสินใจอนาคตโครงการ โดยพิจารณาว่าจะเลิก หยุด ดำเนินการโครงการต่อไป หรือขยายโครงการ สารสนเทศที่ได้จากการสรุปจะนำมาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องว่าจะเลิก หยุดไว้ชั่วคราว ดำเนินการต่อโดยอาจปรับ ลด เพิ่ม ขยาย ฯลฯ โครงการ

จากที่กล่าวมาถึงประเภทของการประเมินโครงการ สรุปได้ว่าการประเมินโครงการสามารถประเมินได้ตั้งแต่ ก่อนดำเนินโครงการ ซึ่งต้องทำก่อนเริ่มโครงการ โดยประเมินในประเด็นที่สำคัญคือ ความต้องการจำเป็น ความพร้อม ความเป็นไปได้ และทรัพยากรที่เหมาะสมในการจัดทำโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการซึ่งเป็นการนำโครงการสู่การปฏิบัติ โดยประเมินในประเด็นที่สำคัญคือ ประเมินกระบวนการความก้าวหน้าของโครงการ และประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ ต้องทำเมื่อโครงการสิ้นสุดแล้ว โดยประเมินในประเด็น ผลผลิต/ผลลัพธ์ และผลกระทบ

2.5 ขั้นตอนการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการมีขั้นตอนเช่นเดียวกับการประเมินสิ่งอื่น ๆ ซึ่งในที่นี้เห็นว่าควรเป็น 8 ขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการประเมินก่อนระหว่าง หรือสิ้นสุดโครงการก็ตาม และถ้ามีการประเมินงานประเมินโครงการด้วยก็จะเป็น 9 ขั้นตอน คือ เป็นการตรวจสอบผลการประเมินนั่นเองในขั้นตอนต่างๆ ทั้ง 8 ขั้นตอน อาจมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมได้ เช่น บางขั้นตอนอาจมีรายละเอียดแตกต่างกันบ้างตามลักษณะของโครงการที่จะประเมินและปัจจัยอื่นๆ บางขั้นตอนก็มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์

กันบางขั้นตอนก็อาจยุบรวมกันได้ บางขั้นตอนก็อาจสลับกันได้ ฯลฯ เป็นต้น เพียงแต่ปรับให้เป็นการประเมินโครงการ สำหรับสาระโดยสรุปของขั้นตอนทั้ง 8 มีดังนี้

2.5.1 การศึกษาแนวคิดการประเมินและศึกษาวิเคราะห์โครงการพร้อมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การจะประเมินสิ่งใดหรือประเมินโครงการ ผู้ประเมินต้องศึกษาแนวคิดการประเมินโครงการและสาระที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นก็ต้องศึกษาวิเคราะห์โครงการที่จะประเมินและแหล่งข้อมูล อื่นๆ ทั้งจากเอกสาร บุคคลที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อสรุปนำไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน และพัฒนาตัวชี้วัดในขั้นตอนต่อไป โดยยังไม่ลงมือทำอะไรเป็นหลักเป็นฐาน จะเริ่มลงมือเขียนหรือปฏิบัติการเตรียมการประเมินโครงการเบื้องต้น ในขั้นที่ 2 ต่อไป

2.5.2 การกำหนดวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินและตัวชี้วัด

ในขั้นตอนนี้ นำผลสรุปจากการศึกษาของขั้นตอนที่ 1 มากำหนดวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน เมื่อได้วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินที่ชัดเจน คงที่แล้ว ก็จะเป็นตัวตั้งให้นำไปพัฒนาตัวชี้วัด ซึ่งวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินอาจได้จากวัตถุประสงค์โครงการ รูปแบบการประเมินความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน หรือผู้ว่าจ้าง หรือผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร้องขอ ฯลฯ ให้ประเมินประสบการณ์ของผู้ประเมินเอง หรือได้จากการร่วมกันกำหนดของผู้เกี่ยวข้อง ฯลฯ โดยอาจได้จากหลาย ๆ แหล่งร่วมกันก็ได้

การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือประเด็นการประเมิน ถ้าจะให้สะดวกรวดเร็วแบบอาหารกึ่งสำเร็จรูป ก็สามารถเลือกรูปแบบการประเมินที่กำหนดประเด็นการประเมินมาให้แล้วก็ได้ เช่น รูปแบบ CIPP และรูปแบบของ Kirkpatrick เป็นต้น แต่ก็ต้องประเมินให้ครบตามข้อกำหนดของรูปแบบ คล้ายกับต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของรูปแบบ คล้ายกับต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือกฎหมายที่กำหนดเข้าทำนองง่ายตอนแรกแต่อาจยุ่งยากตอนหลัง ซึ่งจากประสบการณ์พบว่านักประเมินที่ชำนาญมักจะไม่ใช้รูปแบบการประเมินเพราะจะทำให้มีความยืดหยุ่นน้อย

เมื่อได้วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมินแล้วก็จะใช้เป็นกรอบในการเลือกพัฒนาหรือสร้างตัวชี้วัด ซึ่งในทางปฏิบัติตัวชี้วัดสำหรับการประเมินโครงการยังมีไม่เพียงพอ หรือไม่ตรงกับโครงการที่จะประเมิน ผู้ประเมินจะต้องพัฒนาด้วยการปรับให้สอดคล้องกับโครงการที่จะประเมิน หรือสร้างขึ้นใหม่ ซึ่งตัวชี้วัดที่ได้จะเป็นตัวตั้งในการกำหนดเกณฑ์ค่าน้ำหนัก (ถ้ามี) แหล่งข้อมูล เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นถ้าตัวชี้วัดไม่ชัดเจนพอ ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในขั้นต่อไป ได้ บางครั้งต้องกลับมาปรับตัวชี้วัดใหม่ก็มี

1) การกำหนดเกณฑ์และค่าน้ำหนัก(ถ้ามี)

คำว่าเกณฑ์ในที่นี้ หมายถึง เกณฑ์การตัดสิน ส่วนค่าน้ำหนัก หมายถึงระดับความสำคัญของประเด็นการประเมินและตัวชี้วัด ซึ่งยิ่งเกณฑ์มีความละเอียดและค่าน้ำหนักสอดคล้องกับสภาพโครงการเท่าไร สารสนเทศจากการประเมินก็ยิ่งครอบคลุมชัดเจนมากขึ้นเท่านั้น แม้ว่าต้องแลกกับความยุ่งยากบ้างก็ตาม เช่นเดียวกับความละเอียดของจอภาพ เครื่องรับโทรทัศน์ โทรศัพท์ หรือจอคอมพิวเตอร์ ที่มีรายละเอียดเป็นพิกเซล(Pixel) ยิ่งจำนวนพิกเซลมากก็ยิ่งชัดมาก แต่ราคาก็สูงขึ้น

ในการกำหนดเกณฑ์และค่าน้ำหนักนั้น อาจแยกได้เป็น 4 ระดับ เรียงตามลำดับความละเอียดจากน้อยไปหามาก คือ ตั้งแต่ไม่กำหนดเกณฑ์ตัดสินเลย มีแต่เกณฑ์ในการตัดสินเพียง 2 ระดับ คือ ผ่านกับไม่ผ่าน มีเกณฑ์ตัดสินเพียง 2 ระดับ และกำหนดค่าน้ำหนักของตัวชี้วัดและสุดท้ายคือเกณฑ์ตัดสินมากกว่า 2 ระดับ และมีค่าน้ำหนัก

2) การกำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตการประเมิน

เมื่อได้วัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน ตัวชี้วัด เกณฑ์ และค่าน้ำหนัก (ถ้ามี) แล้วนำมารวมกันเป็นกรอบแนวคิดการประเมิน ซึ่งอย่างน้อยต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ประเด็นการประเมินกับตัวชี้วัด ถ้าจะให้ละเอียดยิ่งขึ้น ก็กำหนดเกณฑ์และค่าน้ำหนัก โดยเกณฑ์อาจจะกำหนดไว้มากกว่า 2 ระดับ

จากสาระหรือองค์ประกอบสำคัญของกรอบแนวคิดของการประเมิน จะนำไปสู่การกำหนดขอบเขตการประเมินที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด เกี่ยวกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และอาจกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น พื้นที่ เวลา และแนวทางการเก็บข้อมูล ฯลฯ เพิ่มเติมได้ตามต้องการ

2.6 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล

การประเมินต้องตัดสินใจผลจากสารสนเทศที่เก็บมาได้ โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ซึ่งโครงการแต่ละโครงการจะมีลักษณะเฉพาะและมีความแตกต่างกันมากจึงยากที่จะใช้เครื่องมือของผู้ที่สร้างหรือพัฒนาไว้ได้ อย่างน้อยก็ต้องนำมาปรับบ้าง ยกเว้นเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่มีมาตรฐานเหมือนกันมาใช้ได้เลย ส่วนเครื่องมือทางสังคมศาสตร์ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์แบบสังเกต มักจะต้องปรับหรือสร้างใหม่เสมอ เมื่อสร้างแล้วถ้าเป็นไปได้ก็ควรพัฒนาหาคุณภาพของเครื่องมือด้วย

2.6.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเตรียมปฏิบัติการประเมิน ตามขั้นตอนที่ 1 – 5 เป็นการศึกษาและเตรียมการจะประเมิน ส่วนขั้นตอนนี้เป็นการเริ่มปฏิบัติจริงในภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ เช่น สอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ถ้าเป็นกรณีข้อมูลเชิงคุณภาพก็อาจใช้เทคนิคต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group Interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

2.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินโครงการจะง่ายกว่าการวิจัย เพราะมักจะใช้สถิติพื้นฐานง่าย ๆ เช่น จำนวนนับ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อาจจะมีที่ยากขึ้นบ้างก็คือสถิติที่ใช้ทดสอบ ซึ่งมักจะเป็นการทดสอบที (t-test) และสถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ เช่น การหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้สูตร KR-20 หรือสูตรอัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) เป็นต้น

2.6.3 การเขียนรายงานการประเมิน

รายงานการประเมินโครงการที่สมบูรณ์ จะมีโครงสร้างคล้ายกับรายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ คือมีส่วนนำ ส่วนที่เป็นเนื้อหา 5 บท และส่วนท้าย ซึ่งจะเป็นภาคผนวกต่างๆ

ข้อแตกต่างที่สำคัญก็คือ การรายงานการประเมินจะเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการมากกว่าเผยแพร่แก่บุคคลหรือหน่วยงานทั่วไป เหมือนกับรายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้การเขียนรายงานการประเมินจะต้องอาศัยความสามารถทั้งศาสตร์และศิลป์เข้าช่วย เพื่อจูงใจหรือโน้มน้าวให้ผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินไปใช้จริง อย่างไรก็ตามในกรณีโครงการขนาดเล็กหรือมีความเร่งด่วนอาจเขียนรายงานการประเมินโครงการโดยสรุป ไม่ต้องมีโครงสร้างสมบูรณ์ เช่นเดียวกับ การวิจัยชั้นเรียนที่อนุโลมให้เขียนหน้าเดียว หรือเพียง 5-10 หน้าก็ได้

2.6.4 การประเมินงานประเมินโครงการ

การประเมินงานประเมินโครงการหรืองานประเมินอื่นๆ ยังมีน้อยมาก แต่ในขณะนี้เห็นว่าควรจะนำเสนอไว้ในลักษณะการตรวจสอบคุณภาพของรายงานการประเมิน ด้วยวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นหรือเร่งรัดให้การประเมินโครงการมีคุณภาพมาตรฐานที่สูงขึ้นถึงแม้ในปัจจุบันจะยังมีการประเมินโครงการน้อย แต่คาดว่าในอนาคตจะต้องมีการนำไปใช้กันมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการประเมินโครงการเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของโครงการในระยะหนึ่งระยะใดหรือทุกระยะ โดยนำผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อตัดสินใจ จัดทำ ระบุ ปรับปรุง ขยายผลหรือยกเลิกโครงการซึ่งสามารถจะใช้รูปแบบการประเมินโดยตรง หรือคิดรูปแบบขึ้นเองก็ได้ รูปแบบการประเมินโครงการ สร้างจากแนวคิด ทฤษฎี ประสบการณ์ หรือจินตนาการเพื่อถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย และนำไปสู่การปฏิบัติได้ ในขณะนี้มีไม่น้อยกว่า 32 รูปแบบในการประเมินโครงการสามารถประเมินได้ตั้งแต่ก่อนดำเนินโครงการ ด้วยการประเมินที่สำคัญ ๆ เช่น การประเมินความต้องการจำเป็น ความพร้อม ความเป็นไปได้และปัจจัยด้านทรัพยากรต่างๆ การประเมินระหว่างดำเนินโครงการ ต้องทำในระหว่างการนำโครงการสู่การปฏิบัติ โดยการประเมินความก้าวหน้าหรือประเมินกระบวนการ และการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ ต้องทำเมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วโดยประเมินผลต่างๆ เช่น ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบส่วนขั้นตอนในการประเมิน โครงการที่สำคัญมี 8 ขั้นตอน คือ การศึกษาแนวคิดการประเมินและโครงการพร้อมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การกำหนดวัตถุประสงค์หรือประเด็นการประเมิน การสร้างและพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนรายงานการประเมิน ซึ่งแต่ละขั้นตอนอาจปรับให้เหมาะสมกับโครงการที่จะประเมินได้

3. การบริหารโครงการ

การบริหารโครงการเป็นงานชนิดหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน ปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุถึงความสำเร็จหรือตามเป้าหมายที่บุคคล ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ในโครงการแต่ละโครงการ ต้องอาศัยการบริหารอย่างเป็นระบบ ดังนั้นการบริหารโครงการจึงมีส่วนสำคัญมาก

3.1 ความหมายของการบริหารโครงการ

การบริหารโครงการเป็นการนำแผน/โครงการลงสู่ปฏิบัติการจริงในองค์กร เพื่อดำเนินงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้จากการวางแผน โครงการที่กำหนดไว้จะไม่สามารถเป็นเครื่องมือทางการของของผู้บริหารองค์กรได้เลย หากไม่ได้ขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ

วิสูตร จิระคำแข็ง (2543 : 3) กล่าวว่า การบริหารโครงการ หมายถึง การจัดการทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุพาดา สิริภุตตา (2543 : 41) กล่าวว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการใดๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับการบริหารโครงการ กล่าวคือ การบริหารงานที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานตามโครงการมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงาน และในทางตรงกันข้ามแม้ว่าโครงการนั้นจะออกแบบไว้ดีมาก มีความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิคงบประมาณและเงื่อนไขอื่นใดในระดับสูงก็ตาม ถ้าบริหารจัดการไม่ดีโครงการนั้นไม่ดีก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์

ทวีป ศิริรัมย์ (2545 : 52) กล่าวถึง กระบวนการบริหารโครงการที่สมบูรณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1) การริเริ่มโครงการ (Project Initiation) เป็นการเริ่มต้นโครงการตามกรอบนโยบาย ปัญหาและความต้องการขององค์กร โดยจัดทำเป็นร่างหรือข้อเสนอของโครงการ (Project Proposal) นำเสนอผู้บริหารระดับสูงพิจารณา

2) การวางแผนโครงการ (Project Planning) เป็นการกำหนดกิจกรรมย่อยต่างๆ และเป้าหมายทางด้านปริมาณและคุณภาพของกิจกรรมย่อยนั้น กำหนดค่าใช้จ่ายระยะเวลาดำเนินการและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้จัดการโครงการ ทีมงานที่รับผิดชอบโครงการ

3) การวิเคราะห์โครงการ (Project Analysis) และการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Feasibility) เป็นการวิเคราะห์เพื่อการประเมินค่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการในด้านของเทคนิคหรือวิชาการ ด้านสังคม สถาบัน และสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจการเงิน ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นเป้าหมายและผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละโครงการของกิจกรรมโครงการชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถตัดสินใจเพื่อดำเนินการโครงการได้ มีความเสี่ยงหรือผิดพลาดน้อย

4) การปฏิบัติตามโครงการ (Project Implementation) เป็นการดำเนินงานตามแผน/โครงการที่กำหนดไว้หรือนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ

5) การควบคุมโครงการ ประกอบด้วย

5.1) การติดตามโครงการ ได้แก่ การติดตามความก้าวหน้า การเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เป็นจริงกับผลลัพธ์ที่คาดหวัง การวิเคราะห์ผลกระทบและการปรับปรุงโครงการ

5.2) การประเมินโครงการ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนผลสัมฤทธิ์โดยรวมของโครงการหรือแผนงาน เพื่อปรับปรุงโครงการหรือตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

6) การยุติโครงการ (Project Termination) เป็นขั้นตอนการดำเนินการดำเนินงานสิ้นสุดลงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยผู้จัดการโครงการจะต้องรายงานผลการดำเนินงานโครงการต่อผู้บริหารระดับสูงหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจเพื่อทราบผลการดำเนินงานโครงการ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็นการสิ้นสุดโครงการนั้น

เริงค์คัต บัญเพิ่ม (2546 : 15) กล่าวว่า การบริหารโครงการ หมายถึง การจัดการให้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้งานดำเนินงานโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Kemer (1998 : 2-5) กล่าวว่า การบริหารโครงการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Directing) การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานสภาพัฒนาการ (2546 : 277, อ้างถึงใน แผลง ธนู 2550 : 20) ได้กล่าวถึง การบริหารแผน/โครงการว่า เป็นส่วนหนึ่งของการนำแผนให้ลงสู่การปฏิบัติจริงในสถานศึกษา เป็นการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ กลวิธีและกิจกรรมที่กำหนดไว้จากการวางแผน

ดังนั้น การบริหารโครงการจึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรในองค์การร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ภายในเวลาที่กำหนด และทรัพยากรที่จำกัด

3.2 ความหมายของโครงการ

โครงการ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หมายถึง แผนหรือเค้าโครงการตามที่กำหนดไว้

เทียนฉาย กิระนันท์ (2537 : 1) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง การกระทำหรือเตรียมการเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อหาทางปฏิบัติ หรือดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้นให้ชัดเจนและมีระบบ

สมชาย ดุรงค์เดช (2542 : 2) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง กิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Hayes and Samuel (1967 : 20-21) ได้อธิบายว่า โครงการเป็นกิจกรรมเชิงระบบ ซึ่งองค์การกำหนดไว้ว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบ บุคคลใดจะรับผิดชอบให้ทำกิจกรรมใดบ้าง จะต้องมีการมีอุปกรณ์ชนิดใดบ้าง จะเลือกทรัพยากรที่ใช้อย่างไร สถานที่ใด เวลาใด จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด ผลที่ได้รับมีอะไร มีประโยชน์อย่างไรบ้าง

Cleland (1994 : 3) ให้ความหมายโครงการว่า หมายถึง การกำหนดกิจกรรมในการที่จะทำให้การดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สำนักงานสภาพัฒนาการ (2546 : 262, อ้างถึงใน แผลง ธนู 2550 : 21) ได้ให้คำจำกัดความ แผน (Plan) ว่าเป็นการคาดการณ์ (Forecast) ล่วงหน้าถึงอนาคต (Future) ต่อวัตถุประสงค์ที่ต้องการโดยมีกิจกรรมต่างๆ (Active) เพื่อแสดงให้เห็นว่า ใครเป็นผู้ทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไร (When) ทำไมต้องทำ (Why) ทำอย่างไร (How) และใช้งบประมาณเท่าไร (How much) จึงจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือแผน/โครงการ มีขึ้นเพื่อตอบคำถาม 5W + 2H นั่นเอง

ดังนั้น โครงการ จึงหมายถึง การกำหนดกิจกรรมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งประโยชน์สูงสุด

โครงการจึงเป็นการวางแผนไว้ก่อนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน และเกิดความมั่นใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โครงการที่ดีต้องมีความชัดเจนสำหรับผู้นำไปปฏิบัติสามารถปฏิบัติและมีความเป็นไปได้ บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้และต้องเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์การ

3.3 ประเภทของโครงการ

มีผู้รู้ได้แบ่งประเภทของโครงการไว้หลายทัศนะ ดังนี้

เยวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542 : 104) โครงการบริการสังคมสามารถแบ่งตามเป้าหมายและลักษณะโครงการ ได้ดังนี้

- 1) โครงการระยะสั้น หรือ โครงการที่มีความต้องการเร่งด่วน
- 2) โครงการระยะยาว
- 3) โครงการบริการด้านป้องกัน
- 4) โครงการบริการด้านสังคมสงเคราะห์
- 5) โครงการบริการด้านการศึกษา

หลุทัย มีนะพันธ์ (2544 : 25) กล่าวว่า โครงการโดยทั่วไปมี 3 รูปแบบ คือ

1) โครงการลงทุนใหม่ เป็นการลงทุนเพื่อให้เกิดภาพการผลิตใหม่ ซึ่งไม่เกี่ยวกับกระบวนการผลิตเดิม ซึ่งอาจมีการจัดองค์กรขึ้นใหม่ โดยองค์การเดิมก็ยังคงดำเนินงานต่อไป

2) โครงการขยาย เป็นขยายเพิ่มเติมจากการลงทุนเดิมใช้เทคนิคการผลิตและจัดองค์กรเช่นเดิม

3) โครงการปรับปรุง จะเป็นการลงทุนเพื่อทดแทน/เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบบางอย่างในกิจกรรมที่มีอยู่ ไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย อาจเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีหรือเทคนิคบางประการ

Choundhury (1988 : 6) ได้จำแนกประเภทโครงการได้ 3 ลักษณะคือ

1) โครงการปกติ หมายถึง โครงการที่ดำเนินไปตามขั้นตอนในระยะเวลาและทรัพยากรต่างๆ ที่กำหนด เป็นโครงการที่ยึดคุณภาพเป็นสำคัญ

2) โครงการเร่งด่วน หมายถึง โครงการที่ต้องเร่งกระทำตามความจำเป็นในระยะเวลาสั้น หรือตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น โครงการประเภทนี้มีแม้จะใช้เวลาน้อยแต่ต้องใช้กำลังเงิน กำลังคน และทรัพยากรจำนวนมาก เป็นโครงการที่ไม่คำนึงถึงคุณภาพมากนัก

3) โครงการวิกฤต เป็นโครงการเร่งด่วนพิเศษ ลักษณะเฉพาะกิจที่ต้องดำเนินงานเพื่อให้พ้นวิกฤติ โครงการนี้ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากไม่จำกัด

โครงการแบ่งได้หลายลักษณะ ทั้งที่แบ่งตามระยะเวลา เป็นโครงการระยะสั้น โครงการระยะปานกลาง โครงการระยะยาว หรือแบ่งตามลักษณะงาน โครงการปกติ โครงการ

เร่งด่วน หรือโครงการเร่งด่วนมากที่สุด โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่จะประกอบการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

3.4 ลักษณะโครงการที่ดี

สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (2546 : 272, อ้างถึงใน แผลง ธนู 2550 : 22) กล่าวไว้
ดังนี้

- 1) สามารถแก้ปัญหาที่ต้องการได้ และไม่ก่อผลกระทบอื่นใดตามมา มีความคุ้มค่ากับทรัพยากรกับเวลาที่เสียไป
- 2) มีเนื้อหาสาระครบถ้วน ชัดเจน จำเพาะเจาะจง สามารถตอบคำถามต่างๆ ได้คือ

ทำอะไร (What)	ชื่อโครงการ
ทำไมต้องทำ ไม่ได้หรือไม่ (Why)	หลักการและเหตุผล
ทำเพื่ออะไร (What)	วัตถุประสงค์
ทำมากน้อยเพียงใด (How many)	เป้าหมาย
ทำอย่างไร (How)	วิธีดำเนินการ
ทำเมื่อไร ใช้เวลานานหรือไม่ (When)	ใช้เวลานานหรือไม่
ทำที่ไหน (Where)	สถานที่ดำเนินการ
ใช้ทรัพยากรจากไหน มากน้อยเพียงใด	งบประมาณที่ใช้
ใครทำ (Who)	รับผิดชอบโครงการ
ทำร่วมกับใครบ้าง	หน่วยงานที่สนับสนุน
จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	การประเมินผล

- 3) องค์ประกอบของโครงการสัมพันธ์กัน
- 4) สามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่างๆ กันอย่างมีประสิทธิภาพได้
- 5) สื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจได้
- 6) สอดคล้องกับงานหลักขององค์กร
- 7) เป็นโครงการที่พัฒนามาจากโครงการที่มีคุณภาพ
- 8) ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร
- 9) มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

Kerner (1998 : 2) ได้ระบุไว้ว่า โครงการที่มีลักษณะเด่นที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีวัตถุประสงค์เฉพาะและบรรลุถึงวัตถุประสงค์นั้นต้องเป็นไปตามรายละเอียดที่กำหนดไว้
- 2) มีเวลาเริ่มต้น และเวลาแล้วเสร็จ
- 3) มีการใช้งบประมาณที่กำหนดให้
- 4) มีการใช้ทรัพยากร เช่น คน วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น

ลักษณะโครงการที่ดีนั้น ต้องกะทัดรัด เข้าใจง่ายได้ใจความ ปฏิบัติได้ดำเนินการแล้ว บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงการ เป็นส่วนหนึ่งของแผน หรือแผนงาน หมายถึง รายละเอียดของการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่คำว่าโครงการในฐานะเป็นหน่วยการลงทุนนั้น อาจกล่าวได้ว่าฟังจะได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางและจริงจังภายหลังสงครามโลกครั้งที่สองสิ้นสุดลง โดยผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและประยุกต์ใช้คำว่าโครงการในฐานะเป็นหน่วยการลงทุนที่มีวัตถุประสงค์เป็นการเฉพาะได้แก่ธนาคารโลก ทั้งนี้เห็นได้จากข้อบังคับของธนาคารโลกที่ Bretton Wood ในปี ค.ศ. 1944 ที่มีการตกลงและยอมรับถึงงานหรือภารกิจของธนาคารโลกไว้ว่า ธนาคารจะให้กู้หรือค้ำประกันแต่เฉพาะ “Specific Project” ที่ชี้แจงเน้นให้เห็นว่า ถ้ากู้เป็นโครงการแล้วจะก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการใช้เงินกู้ไปอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์อีก ทั้งนี้การช่วยกลั่นกรองโครงการเงินกู้ให้กับประเทศผู้กู้เพื่อคัดกรองโครงการที่ไม่ดีและสนับสนุนโครงการที่ดีที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนคุ้มค่า ด้วยเหตุนี้จึงอาจกล่าวได้ว่าธนาคารโลกเป็นผู้มีบทบาทในการพัฒนาและใช้คำว่าโครงการในฐานะเป็นหน่วยงานการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มผลผลิตและรายได้หรือเพื่อการพัฒนาประเทศ

กล่าวโดยสรุปว่า “ลักษณะของโครงการที่ดี” หมายถึง ชุดของกิจกรรมการลงทุนที่ได้ไตร่ตรองเป็นอย่างดีแล้วว่าจะช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตามที่ต้องการ โครงการจึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าและวิจัยว่า ถ้าให้วัตถุประสงค์ของประเทศบรรลุผลหรือถ้าจะแก้ปัญหาสภาพด้อยแล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทำอะไรบ้าง และจะต้องลงทุนมากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุนี้กระบวนการพัฒนาประเทศ จึงต้องประกอบด้วยโครงการต่างๆที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบรรลุผลในระยะเวลาที่กำหนด

3.5 ลักษณะของโครงการ

3.5.1 การมีวัตถุประสงค์

ทุกโครงการต้องมีวัตถุประสงค์ซึ่งได้แก่ ผลลัพธ์ที่ต้องการจะบรรลุ หรือคือสิ่งที่โครงการมุ่งจะได้รับภายในเวลาที่กำหนด วัตถุประสงค์ของโครงการจึงเป็นข้อความของผลที่ได้รับที่คาดว่าจะบรรลุผลเมื่อการผลิตผลผลิตของโครงการประสบความสำเร็จ ดังนั้นโครงการจะบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ได้ก็ต่อเมื่อผลผลิตหรืองานโครงการได้มาตรฐานตามที่กำหนด จึงเป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อวัดผลสำเร็จ ถ้าปราศจากเป้าหมายดังกล่าววัตถุประสงค์ก็ไม่สมบูรณ์

3.5.2 การมีขอบเขตที่ชัดเจน

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ แต่ละโครงการต้องมีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จะดำเนินการให้แน่นอน แต่ก่อนตกลงใจว่าจะมีกิจกรรมใด จะต้องพิจารณาให้ถ่องแท้ว่ากิจกรรมนั้นมีผลเพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ นอกจากนั้นจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาของการดำเนินงานให้แน่ชัดด้วยว่าจะเริ่มดำเนินการเมื่อไร และคาดว่าจะสิ้นสุดเมื่อใดขอบเขต

ดังกล่าวนี้เรียกเป็นการทั่วไปว่า ขอบเขตของโครงการ (Project Boundaries) ตามนัยของโครงการ จึงมี 2 ประเภท ดังนี้

1) ขอบเขตด้านกายภาพ (Physical Boundaries) ซึ่งได้แก่ ขอบเขตด้านกิจกรรมต่างๆ ที่เสนอเพื่อการดำเนินงาน และอาจรวมถึงขอบเขตด้านสถานที่ตั้งว่าจะดำเนินการอะไร ที่ไหน ด้วยการชี้ให้เห็นกิจกรรมต่างๆ ที่จะดำเนินการนั้น ในภาษาการวิเคราะห์โครงการ เรียกว่า การพรรณนาโครงการ (Project Description) ซึ่งเป็นการให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานสำคัญๆ ที่จะทำนั่นเอง

2) ขอบเขตด้านระยะเวลา (Time Boundaries) ซึ่งได้แก่ ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินงาน ตามที่คาดว่าโครงการนั้นๆ จะสำเร็จเสร็จสิ้นวัตถุประสงค์ ซึ่งช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้โดยทั่วไปจะสอดคล้องกับอายุของโครงการ

อายุของโครงการก็คือ ช่วงระยะเวลาของการดำเนินงาน หลังจากโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ โดยหลักการอายุโครงการจะมี 2 ประเภท คือ อายุทางเศรษฐกิจ (Economic Life) และอายุทางเทคนิค (Technical Life) อายุทางเศรษฐกิจจะเริ่มจากเวลาที่โครงการให้ผลประโยชน์ตอบแทนตามที่คาดหวังไว้จนถึงเวลาที่ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าบำรุงรักษามีแนวโน้มสูงขึ้นเกินกว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ ส่วนอายุเทคนิคจะเริ่มจากเวลาที่โครงการเริ่มดำเนินการไปจนถึงเวลาที่โครงการนั้นหมดสภาพการใช้งานทางเทคนิค

3.5.3 การมีสถานที่ตั้งของโครงการ

โดยทั่วไปโครงการต่างๆ ต้องการสถานที่ตั้งเพื่อดำเนินงาน และเมื่อได้เลือกสถานที่ใดเป็นที่ตั้งของโครงการแล้ว สถานที่ตั้งนั้นย่อมมีผลกระทบต่อโครงการทั้งทางด้านผลตอบแทนและค่าใช้จ่าย และทำให้การพิจารณาผลตอบแทนและค่าใช้จ่ายสามารถเป็นไปได้อย่างสมจริง สถานที่ตั้งจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่งในกระบวนการวางแผนและวิเคราะห์โครงการเพื่อเลือกสถานที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย ความมีอิสระในการเลือกสถานที่ตั้งของแต่ละโครงการอาจมีความแตกต่างกันไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของโครงการว่าจะเน้นหนักไปทางด้านใด คือ ทางด้านการเมือง บริการสังคม หรือทางด้านเศรษฐกิจ และขึ้นอยู่กับลักษณะของโครงการ กล่าวคือบางโครงการอาจไม่มีความผูกพันว่าจะต้องตั้งในสถานที่ใดที่หนึ่งเป็นการเฉพาะ เช่น ทางหลวงแผ่นดินหรือโรงเรียน ในขณะที่โครงการอาจมีข้อจำกัดทางด้านสถานที่ตั้ง เช่น ท่าจอดเรือหรือที่จอดเรือ เป็นต้น

3.5.4 การกำหนดประเด็นปัญหาโดยตรง

แนวทางนี้จะใช้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานไม่มีวัตถุประสงค์ หรือมีแต่ลักษณะกว้างๆ จนมีประโยชน์ อีกทั้งหน่วยงานก็ไม่มีวิสัยทัศน์แห่งความสำเร็จร่วมกัน ดังนั้นเมื่อได้ทบทวนขอบเขตอำนาจ หน้าที่ ภารกิจ และ SWOTs แล้ว ก็กำหนดประเด็นปัญหาต่างๆ ขึ้นโดยเฉพาะอะไรคือประเด็นปัญหาสำคัญในระยะสั้น และอะไรคือประเด็นปัญหาสำคัญในระยะยาว เช่น ภารกิจของเรา ควรมีอะไรบ้าง จะสามารถลดค่าใช้จ่ายหรือลดพนักงานได้อย่างไร จะยกระดับการให้บริการได้อย่างไร จะพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้อย่างไร หรือจะเพิ่มเงินทุนได้อย่างไร

3.5.5 การกำหนดวัตถุประสงค์

แนวทางนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการวางแผนตามแนวกระแสหลัก นั่นคือ หลังจากที่ทราบสถานการณ์แล้ว ก็กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อบอกให้ทราบว่า “กำลังจะไปไหน” หรือ “ผลที่ต้องการคืออะไร” ถ้ายังไม่ทราบว่าเดินหน้าไปไหน ก็อาจนำไปสู่ที่ได้ก็ได้รับการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญของการวางแผนและการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ต่างคนต่างทำไปคนละทางสองทาง

ดังนั้น เมื่อหน่วยงานยังไม่มีชุดของวัตถุประสงค์เมื่อได้ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่ ภารกิจ และ SWOTs แล้ว ก็อาจกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนขึ้นมาเพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางการดำเนินงาน เช่น เมื่อทราบภารกิจซึ่งก็คือสิ่งที่หน่วยงานต้องการจะบรรลุผลก็นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้จริงอยู่ ถึงแม้ว่าข้อความของภารกิจมักจะเป็นนามธรรมหรือวัดไม่ได้ แต่ก็สามารถกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นจริง

3.5.6 การกำหนดวิสัยทัศน์

ตามแนวนี้เมื่อมีการทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่ และ SWOTs ก็ใช้แนวทางการใช้วิสัยทัศน์ (Vision) หรือโมโนภาพ (Idealized Scenario) เช่น จากภารกิจก็ขยายหรือพัฒนาเป็นวิสัยทัศน์เพื่อชี้นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์หรือแนวทางการดำเนินงานให้บรรลุตามแต่ละวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น ภารกิจชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่หน่วยงานพยายามจะบรรลุถึง ซึ่งก็คือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนวิสัยทัศน์จะชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่หน่วยงานควรจะเป็น นั่นคือเมื่อดำเนินงานตามแผนสำเร็จแล้ว ผลสำเร็จจะเป็นอย่างไร ดังนั้น ถึงแม้ว่าวิสัยทัศน์จะรวมถึงภารกิจด้วยก็ตาม แต่วิสัยทัศน์บอกต่อไปว่าหน่วยงานจะเป็นอย่างไรเมื่อได้ปฏิบัติงานตามแผนสำเร็จ

3.5.7 การวางแผนดำเนินงาน

หลังจากกำหนดกลยุทธ์แล้ว ก็กำหนดและจัดเตรียมโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดและการจัดเตรียมโครงการจะเริ่มเมื่อทราบว่าจะต้องทำอะไร และเมื่อทราบแล้วก็นำมากำหนดเป็นโครงการหรืองานพร้อมกับจัดทำรายละเอียดให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจนว่า ใครเป็นผู้ทำ ทำอย่างไร ทำมากน้อยแค่ไหน ทำเมื่อไร เสร็จเมื่อไร และต้องใช้ทรัพยากรหรือเงินงบประมาณเท่าใด รายละเอียดของโครงการดังกล่าวเมื่อจัดทำเสร็จจะนำไปสู่การประเมินและอนุมัติ ทั้งนี้โดยวัตถุประสงค์ของการประเมินดังนี้

- 1) เพื่อทบทวนความสอดคล้องของโครงการกับแผนพัฒนาหรือนโยบายและกลยุทธ์
- 2) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเทคนิควิธีการดำเนินงานและความสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อยืนยันว่าโครงการมีความเป็นไปได้ทางด้านการเงินและเศรษฐกิจ

3.5.8 การประเมินและอนุมัติโครงการ

เมื่อจัดเตรียมโครงการแล้วก็ต้องมีการประเมินหรือทบทวนนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนจะอนุมัติให้นำโครงการไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้มีการทบทวนอีกครั้งเพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลการศึกษามีความเหมาะสม ถูกต้อง และได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับได้ ถ้าทบทวนแล้วเห็นว่าเป็นโครงการดีก็สามารถอนุมัติและลงทุนได้ แต่ถ้าเห็นว่ายังมีปัญหาบางส่วน

ก็อาจมีการปรับปรุงแก้ไข แผนงานของโครงการ ขั้นตอนสุดท้ายของวงจรการวางแผนโครงการจะเกิดขึ้นหลังจากที่ได้ดำเนินงานตามโครงการแล้ว ขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการประเมินทั้งในระหว่าง การปฏิบัติงานและภายหลังโครงการได้สิ้นสุดลงแล้ว ซึ่งมุ่งเพื่อตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลว ของโครงการและเหตุผลต่างๆ ที่อยู่เบื้องหลังที่เกิดขึ้นการทบทวนเช่นนี้จะเป็ประโยชน์ต่อการ วางแผนและจัดทำโครงการในอนาคตที่เป็นการเรียนรู้บทเรียนจากประสบการณ์จริง ซึ่งในการ ประเมินและอนุมัติโครงการมีดังนี้

1) การติดตาม

การติดตาม คือ กระบวนการในการติดตามการปฏิบัติงาน และการทำ รายงาน การติดตามผลจึงเกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าและปัญหาสำคัญต่างๆ ของการปฏิบัติงานตามโครงการจะได้ สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ป้องกันมิให้เกิดความสับสนและความล่าช้าในการ ดำเนินงานโดยไม่จำเป็น การติดตามผลต้องทำเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจเลือกติดตามผล และรายงานผลเฉพาะบางเรื่องที่เห็นว่าสำคัญ ไม่จำเป็นต้องทำรายงานที่มีขอบข่ายครอบคลุมใน ทุกเรื่อง เช่น อาจเลือกรายงานเฉพาะความก้าวหน้าของงานทางด้านกายภาพหรือผลงาน การใช้ ใช้จ่ายเงิน การใช้บุคลากรและการใช้เครื่องจักร เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิต เป็นต้น เมื่อมีการ ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วก็ต้องมีการควบคุมงานเพื่อปรับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ

2) การประเมินผลในระหว่างการทำงาน

การประเมินผลและการติดตามผลจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน โดยการ ติดตามผลจะเน้นไปที่การกำกับดูแลโครงการและการรายงาน ส่วนการประเมินผลจะเน้นไปที่การ วิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ และผลการวิเคราะห์ผลกระทบของโครงการที่มี ต่อกลุ่มเป้าหมายและสังคมโดยรวมทั้งในทางบวกและทางลบ สำหรับการประเมินผลในระหว่างการทำงาน จะเป็นการประเมินผลในช่วงอายุของโครงการตั้งที่กล่าวแล้ว ซึ่งเป็นช่วงระหว่างการทำงานจนถึงสิ้นสุดโครงการ ทั้งนี้เพื่อวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น ซึ่งได้แก่ ผลผลิตและรายได้ของ โครงการและผลกระทบของโครงการซึ่งจะทำให้ทราบประสิทธิผลของการดำเนินงาน และเมื่อ ประเมินผลแล้วเห็นว่ายังมีปัญหา จะได้หาทางปรับปรุงและเร่งรัดการดำเนินงานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของโครงการกลยุทธ์ในการดำเนินงาน การจัดสรร ทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงผู้จัดการและเจ้าหน้าที่และการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เดิมที่กำหนดไว้ การประเมินผลในช่วงนี้ จึงชี้ให้เห็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดช่วงอายุของโครงการ การประเมินผลในช่วงนี้จึงถือว่ามีความสำคัญมากจะขาดเสียมิได้

3) การประเมินผลหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

หลังจากสิ้นสุดโครงการแล้วก็อาจมีการประเมินผลกันอีก ทั้งนี้เพื่อทบทวน โดยละเอียดถึงประสบการณ์ ผลที่เกิดขึ้นและผลกระทบต่างๆ ของโครงการ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานใน การกำหนดโครงการ การออกแบบและการวางแผนโครงการต่อไปในอนาคต

กล่าวโดยสรุปว่า การวางแผนโครงการให้ดีเป็นเรื่องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก โดยเฉพาะขึ้นการกำหนดโครงการ การวิเคราะห์โครงการ ซึ่งอาจต้องใช้เวลานาน 1-2 ปี และเสียค่าใช้จ่ายสูง อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์โครงการให้ดีถือว่าการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะจะมีส่วนช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลตอบแทนของโครงการให้ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในอนาคต นอกจากนี้เมื่อมีการนำโครงการไปปฏิบัติและดำเนินการแล้ว จะต้องมีการติดตามและประเมินผล เพราะผลของการปฏิบัติตามโครงการและการดำเนินงานอาจมีทั้งบรรลุตามมาตรฐานและวัตถุประสงค์ที่ต้องการและบรรลุผลตามต้องการ หรืออาจเกิดผลกระทบทั้งที่ต้องการและไม่ต้องการที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน นักวางแผนโครงการจึงต้องสร้างระบบการรวบรวมข้อมูลและการรายงานผลเพื่อให้มีกระบวนการป้อนกลับของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอและสามารถนำไปสู่การกำหนดโครงการใหม่ๆ ต่อไป

4. กลุ่มและการบริหารจัดการ

4.1 ความหมายของกลุ่ม

เกี่ยวกับความหมายของกลุ่ม เสนาะ ตีเยาว์ (2544 : 245) และ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549 : 236) ได้เสนอทฤษฎี การกำหนดความเป็นกลุ่ม ไว้ดังนี้

4.1.1 มีลักษณะที่เรียกว่า มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อย่างใดอย่างหนึ่งไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม

4.1.2 มีลักษณะที่เรียกว่าขึ้นต่อกันหรือมีการพึ่งพาอาศัยระหว่างกันและกัน ในบางที่ท่า กล่าวคือถ้ามีอะไรเกิดขึ้นแก่คนหนึ่งก็มักจะมีผลกระทบกับคนอื่นๆ ด้วย

4.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพวกเขา มีลักษณะบางประการที่มีความคงที่และยืดหยุ่น ผ่านช่วงเวลาอันยาวนาน (เป็นสัปดาห์ เดือน หรือหลายปี)

4.1.4 แต่ละคนมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรับผิดชอบอย่างน้อยที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมาย

4.1.5 ปฏิสัมพันธ์ของเขามิได้มีโครงสร้างในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อจะแสดงหน้าที่รับผิดชอบในตนเองเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันในแต่ละครั้งที่พบกัน

4.1.6 บุคคลที่เกี่ยวข้องในกลุ่มตระหนักดีว่าพวกเขาต่างเป็นสมาชิกของกลุ่ม และตระหนักถึงสัมพันธ์ภาพที่คงที่ถาวรในหมู่พวกเขาเป็นอย่างดี

กลุ่ม จึงหมายถึง คนหลาย ๆ คนมารวมกันโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำกิจกรรมของตนเองร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันและตนเอง

4.2 ความสำคัญของกลุ่ม

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549 : 237) ได้กล่าวถึงความสำคัญของกลุ่มต่อการและสังคมส่วนรวม 2 ประการ คือ

4.2.1 พฤติกรรมของคนในกลุ่มแต่ละคนเมื่อรวมกลุ่มกันแล้วบางครั้งมากกว่าผลรวมของศักยภาพของแต่ละคนที่เขาต่างคนต่างทำงานตามกรรมวิธีของเขาเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเมื่อปัจเจกบุคคลมารวมกลุ่มเข้าด้วยกัน เขาได้กระทำในสิ่งที่แตกต่างจากที่เขาเคยกระทำเมื่ออยู่คนเดียว

4.2.2 การทำงานเป็นกลุ่มเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์การและสังคม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มงานที่มงาน คณะกรรมการ สตาฟ

4.3 หลักการพื้นฐานการรวมกลุ่ม

จากการศึกษาของ นันทิยา หุตานวัตรและณรงค์ หุตานวัตร (2547 : 29-38) ได้รวบรวมหลักการพื้นฐานการรวมกลุ่ม/องค์การชุมชน ไว้ดังนี้

4.3.1 รวมคนจากความสนใจและต้องการใกล้เคียงกัน เพราะจะช่วยให้พูดคุยกันง่ายขึ้นและมีความเข้าใจตรงกันมากกว่า

4.3.2 รวมกลุ่มต้องเป็นประโยชน์ร่วมกัน

4.3.3 การรวมกลุ่มต้องยึดถือคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา

4.3.4 ยึดหลักการมีส่วนร่วม

4.3.5 การจัดการเป็นฐานการพัฒนา กลุ่ม โดยยึดถือหลักการบริหารจัดการ 7 ประการ

ต่อไปนี้

- 1) บริหารจัดการในรูปคณะกรรมการ
- 2) ยึดถือความเสียสละในขอบเขตที่เหมาะสม
- 3) ยึดความซื่อสัตย์และการสร้างระบบการเงินที่ป้องกันการทุจริต
- 4) เลือกคนให้เหมาะกับงานด้วยข้อมูลที่ระมัดระวังและสร้างทีมงานที่ลงตัว
- 5) มุ่งมั่นทุ่มเทการทำงานและเรียนรู้ไม่หยุดยั้ง
- 6) สร้างโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามาเรียนรู้งานและมีกระบวนการสร้างคนรุ่นใหม่
- 7) สร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจควบคู่กับกฎระเบียบ

4.4 การบริหารจัดการ

4.4.1 ความหมาย

จากการศึกษาการให้คำนิยาม ความหมายของ “การบริหารจัดการ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเช่น เสนาะ ตีเขาว์ (2544 : 1) ได้รวบรวมความหมายของการบริหารไว้ดังนี้

การบริหาร คือ การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น

การบริหาร คือ กิจกรรมในการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคนและวัตถุเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายดังกล่าว การบริหารจัดการ คือ กระบวนการประสานทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ

4.4.2 ความสำคัญของการบริหารจัดการ (สำนักงานมาตรฐานการศึกษา, 2545 : 27)

- 1) การบริหารจัดการเป็นสมอขององค์การ การที่องค์การจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่ดี อาทิเช่น มีการวางแผนและการตัดสินใจโดยผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายจัดการที่ได้พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างใช้ดุลยพินิจใช้สติปัญญาพิจารณาผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อองค์การนั้น
- 2) การบริหารจัดการเป็นเทคนิควิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การเกิดจิตสำนึก ร่วมกันในการปฏิบัติงานมีความเต็มใจช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมีกระบวนการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานนำทางให้องค์การไปสู่ความสำเร็จ
- 3) การบริหารจัดการเป็นการกำหนดขอบเขตในการทำงานของสมาชิกในองค์การไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 4) การบริหารจัดการเป็นการแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

5. หลักการตลาดและแนวคิดการตลาด

ด้วยการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ วิถีชีวิต เทคโนโลยี ตลอดจนการเมืองและกฎหมาย ทั้งในประเทศ ระหว่างประเทศ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกลุ่มธุรกิจต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยการนำเสนอสินค้าที่ทำให้ลูกค้าพอใจ และยอมรับในคุณค่าของสินค้านั้น กลุ่มธุรกิจจึงจะอยู่ได้ภายใต้ภาวะการแข่งขันจากทั้งธุรกิจเดียวกันและสินค้าที่ทดแทนกันได้จากต่างประเทศ สินค้าของกลุ่มธุรกิจใน 3 จังหวัดภาคใต้ที่ประสบความสำเร็จจากการทำตลาดทั้งในและต่างประเทศก็มีหลายผลิตภัณฑ์เช่นกัน ทั้งประเภทอาหารและเครื่องตกแต่ง การตลาดในยุคปัจจุบันจึงเป็นยุคแห่งการสร้างคุณค่า สื่อสารคุณค่า และส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค

5.1 ความหมายของการตลาด

การตลาด (Marketing) เป็นได้ทั้งหน่วยงานหนึ่ง หน้าที่หนึ่งของการดำเนินงานทางธุรกิจ และเป็นจุดเน้นที่สำคัญของธุรกิจ David Packard กล่าวว่า “การตลาดเป็นสิ่งที่สำคัญมากเกินกว่าจะถูกทิ้งเอาไว้กับฝ่ายการตลาดเพียงฝ่ายเดียว” (ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์, 2549 : 8) เนื่องจากสิ่งที่ธุรกิจ ทุกธุรกิจต้องการเหมือนกัน คือ เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรในระยะยาว ถ้าธุรกิจสามารถนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ให้กับลูกค้าตรงกับความต้องการของเขาได้ รักษาต้นทุนให้ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องจ่าย รวมทั้งมั่นใจได้ว่าพนักงานทุกคนทำงานอย่างเต็มที่ มีกำลังใจ มุ่งสนองความต้องการของลูกค้า คืบหน้าไปสู่สังคม ช่วยจรรโลงสังคม ธุรกิจก็จะได้รับการตอบรับ และอยู่ได้อย่างยั่งยืน

การตลาด ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน และมีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของการตลาดไว้เป็นจำนวนมาก (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 2551 : ออนไลน์) เช่น

Peter Drucker ให้ความหมายของการตลาด ดังนี้ "การตลาด คือความพยายามทำให้การขายขยายกว้างออกไป และด้วยความรวดเร็วที่สุด"

William J. Stanton ได้กล่าวไว้ว่า "การตลาด หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดที่สามารถส่งผลกระทบต่อระหว่างกันได้ เช่น การกำหนดราคา การจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ และการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าในอนาคต"

การตลาด (Marketing) หมายถึง กระบวนการวางแผน และบริหารผลิตภัณฑ์บริการ ได้แก่ ราคา การส่งเสริมการตลาด และการกระจายผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแนวคิดอื่นๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และบรรลุวัตถุประสงค์

สำหรับความหมายของการตลาดในยุคที่สิ่งแวดล้อมทางการตลาดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มิได้มุ่งเพื่อสร้างความพอใจแก่ผู้บริโภคเท่านั้น เพราะต้องการอยู่ในใจผู้บริโภคได้ยาวนานไม่เปลี่ยนพฤติกรรมไปซื้อตราหืออื่น การตลาดในยุคนี้จึงมุ่งเน้นที่การสร้างคุณค่า การสื่อสารคุณค่า และการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งสรุปความหมายได้ดังนี้

การตลาด (Marketing) เป็นการสร้างคุณค่า (Create Value) ให้กับสินค้าหรือบริการ จากนั้นก็ต้องทำการสื่อสารคุณค่า (Communicate Value) ให้แก่ผู้บริโภคผ่านทางเครื่องมือทางการตลาดต่างๆ พร้อมทั้งต้องทำการส่งมอบคุณค่า (Delivery Value) ให้แก่ผู้บริโภค

5.2 การสร้างคุณค่าและความพอใจให้กับลูกค้า

คุณค่าในสายตาลูกค้า (Customer Value) หมายถึง ผลประโยชน์ส่วนเกินที่ลูกค้าได้รับจากผลิตภัณฑ์ (เมื่อหักค่าใช้จ่ายที่ซื้อสินค้าออกไป) และเมื่อเปรียบเทียบกับราคาที่ต้องจ่ายแล้ว ผู้บริโภคได้รับความพอใจ เพื่อให้เห็นภาพชัด แสดงได้ดังสมการ

$$V = \frac{B}{P}$$

โดยที่	V	คือ	คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Value)
	B	คือ	ผลประโยชน์ที่ได้จากสินค้า (Perceived Benefits ค่าใช้จ่ายในการซื้อ (Perceived Costs))
	P	คือ	ราคาสินค้า (Price)

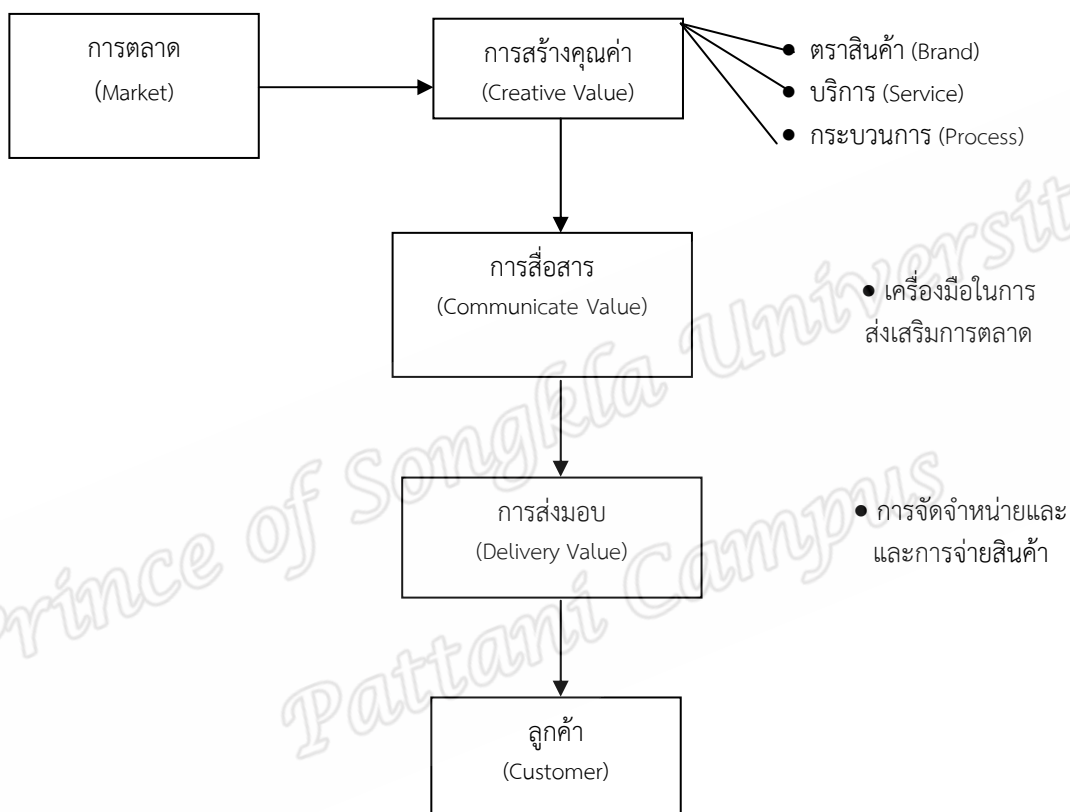
5.2.1 การสื่อสารคุณค่า Communicate Value

การสื่อสารคุณค่าให้บุคคลภายในองค์กร (Internal Customer) ลูกค้า (External Customer) และผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น (Investor Customer) รับรู้ เป็นการสื่อสารความพยายามทางการตลาด (Marketing Offer) ให้ลูกค้าทราบถึงสินค้า บริการ และราคาที่ธุรกิจนำเสนอแก่ลูกค้า

5.2.2 การส่งมอบคุณค่า Delivery Value

คือ การส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้า ใช้การกระจายสินค้า และช่องทางในการจัดจำหน่าย (Logistics and Channel Distribution) เพื่อให้สินค้าถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย ตามเวลาที่ต้องการ ได้สินค้าตรงกับที่ต้องการ ดังแสดงในภาพประกอบ 6

ภาพประกอบ 6 ความหมายของการตลาดเพื่อการสร้างคุณค่า และความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า



ที่มา : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2551 : ออนไลน์)

ในการพัฒนาคุณค่าเพื่อให้ได้รับชัยชนะในการแข่งขัน (Improve Customer Value to Win Marketing Area) ธุรกิจทำได้โดย

- 1) สร้างตราสินค้า (Brand) ภายใต้ความเป็นตราสินค้า ประกอบด้วย
 - 1.1) สินค้าและบริการ (Product or Service)
 - 1.2) ธุรกิจ (Companies)
 - 1.3) บุคลากร (Persons)

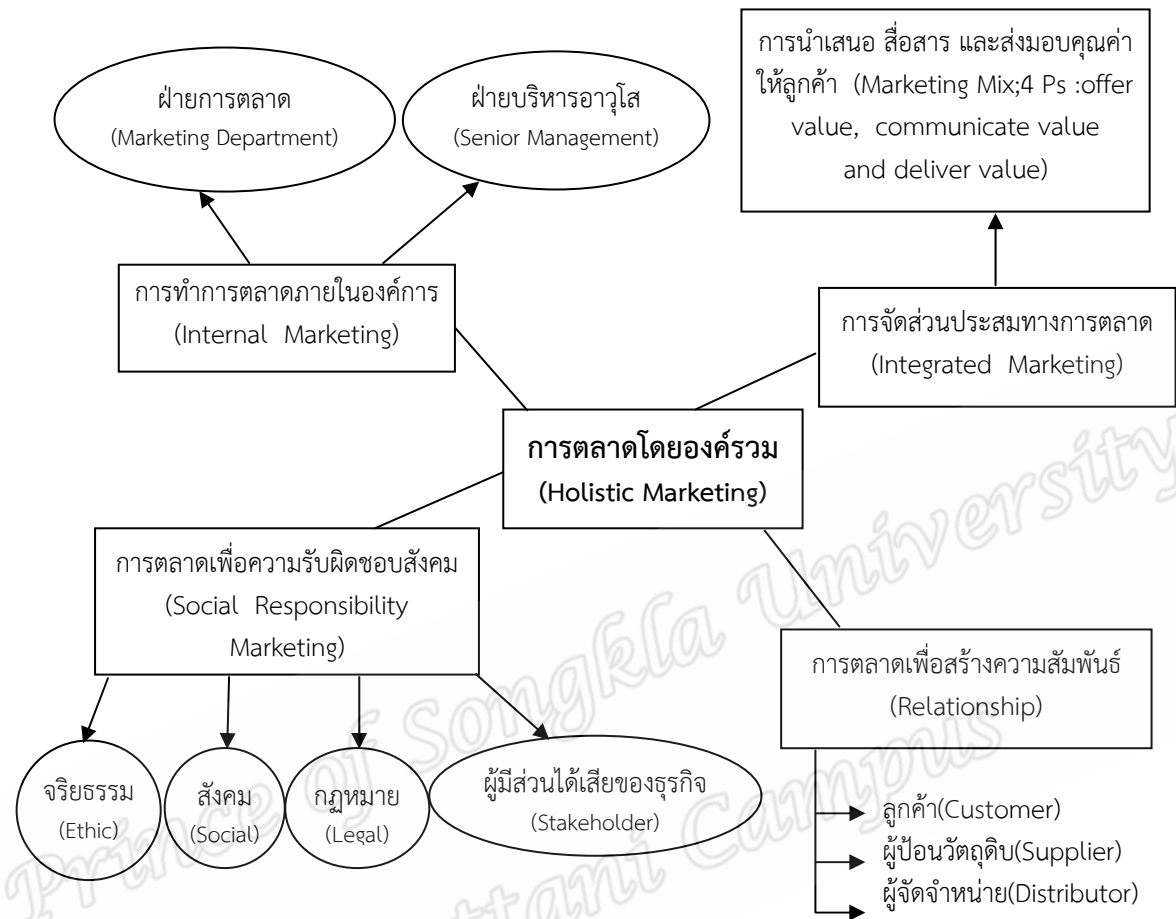
ตราชี้ที่อาจจะสร้างคุณค่าให้แก่บุคลากรภายใน ผู้บริโภค และ ผู้ลงทุน ทำให้สร้างราคา คุณค่าให้ตราสินค้าได้ (Brand Equity)

- 2) การบริการ (Service) การบริการ คือ การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า (Service =Solution To Customer)
 บริการ ไม่ใช่เพียงการให้บริการก่อนการขาย ขณะขาย และหลังการขายเพียงเท่านั้น
 บริการ เป็นปรัชญา แนวคิดในการทำงานเป็นจิตวิญญาณ (Spirit) ของธุรกิจ
 ทำให้รักษาลูกค้าได้ยั่งยืน
- 3) กระบวนการ (Process) กระบวนการมีผลต่อคุณภาพในการส่งมอบงาน
 ให้แก่ลูกค้า
- 3.1) เป็นความพยายามบริหารกระบวนการในห่วงโซ่อุปทาน คือ ตั้งแต่
 จัดหาวัตถุดิบจนกระทั่งเข้าสู่โรงงานผลิตและผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปส่งขายจนถึงมือผู้บริโภค
- 3.2) เป็นความพยายามในการสร้างพันธมิตรในกระบวนการห่วงโซ่อุปทาน
 เพื่อร่วมกันลดต้นทุนและเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้บริโภค

5.3 การตลาดโดยองค์รวม (Holistic Marketing)

เป็นกระบวนการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายใน โดยสร้างความจงรักภักดีต่อธุรกิจ
 ร่วมใจกันทำงาน สร้างคุณค่าให้แก่ผู้บริโภคด้วยการใช้ส่วนประสมทางการตลาด (4Ps คือ Product
 Price Place Promotion) สร้างคุณค่าให้แก่สังคมด้วยการทำการตลาดอย่างมีจริยธรรม รับผิดชอบต่อ
 ต่อสังคม สร้างสิ่งดีงามให้แก่สังคมในรูปแบบของ4Psที่น่าเสนอและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วม
 ธุรกิจสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ร่วมธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ลูกค้า ผู้ป้อนวัตถุดิบให้ และผู้จัดจำหน่ายสินค้าให้แก่
 ธุรกิจ ดังแสดงในภาพประกอบ 7

ภาพประกอบ 7 การตลาดโดยองค์รวม



ที่มา : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2551 : ออนไลน์)

5.4 แนวความคิดทางการตลาด

หมายถึง แนวทางในการดำเนินงานหลักๆ ทางการตลาดของธุรกิจ หรืออาจเรียกว่าเป็นปรัชญา การจัดการทางการตลาดก็ได้ เป็นมุมมองว่าธุรกิจควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ขององค์กร ลูกค้า และสังคมอย่างไร เพราะผลประโยชน์ของกลุ่มทั้งสามบ่อยครั้ง จะขัดแย้งกัน

แนวความคิดใหญ่ๆ ที่เป็นแนวทางในการบริหารการตลาดแบ่งได้ 5 แนวคิด และมีวิวัฒนาการเป็นลำดับ ได้แก่

- 5.4.1 แนวคิดเน้นการผลิต (Production Concept)
- 5.4.2 แนวคิดเน้นผลิตภัณฑ์ (Product Concept)
- 5.4.3 แนวคิดเน้นการขาย (Selling Concept)
- 5.4.4 แนวคิดเน้นการตลาด (Marketing Concept)
- 5.4.5 แนวคิดการตลาดเพื่อสังคม (Social Marketing)

5.4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการผลิต (The Production Concept) ได้แก่

- 1) มุ่งพยายามสนใจหาวิธีจำหน่ายที่ประสิทธิผลที่สุด
- 2) สามารถใช้ได้ผลใน 2 สถานการณ์ คือ

2.1) ปริมาณความต้องการสินค้ามีมากกว่าของที่นำออกขาย ลูกค้ำพร้อมจะซื้อทุกอย่าง

2.2) ต้นทุนสินค้าสูงมาก ต้องพยายามลดราคาให้ต่ำลงด้วยวิธีการผลิตที่ดีกว่า สมมติฐานสำคัญของแนวคิดนี้ คือ ผู้บริโภคสนใจที่จะซื้อสินค้าที่สามารถหาซื้อได้ง่าย และราคาไม่แพง ดังนั้นการจัดการตลาดจะเน้นไปที่การปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการจัดจำหน่าย แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เก่าแก่ที่สุด

5.4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ (The Product Concept) ได้แก่

- 1) มีสมมติฐานว่าผู้บริโภคพอใจในตัวผลิตภัณฑ์เมื่อเทียบกับราคา (คุณค่า)
- 2) องค์กรควรทุ่มเทพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดคุณค่าจากการใช้สินค้า

แนวคิดนี้ผู้บริโภคสนใจซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ มีนวัตกรรมใหม่ กิจการจึงทุ่มเทพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้รวมถึงหีบห่อต้องน่าสนใจ ราคาและช่องทางจำหน่ายสะดวกในการซื้อสินค้า ทำให้น่าสนใจซื้อสินค้า

5.4.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการขาย (The Selling Concept) ได้แก่

- 1) ผู้บริโภคไม่สนใจในผลิตภัณฑ์ทุกอย่างที่องค์กรนำเสนอ หรือซื้อน้อย
- 2) องค์กรใช้ความพยายามในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคสนใจโดยใช้เครื่องมือการขายเข้าช่วยกระตุ้นความต้องการซื้อของผู้บริโภค เช่น การโฆษณา การเข้าพบลูกค้า

แนวคิดนี้ถูกนำมาใช้ในทางปฏิบัติกับสินค้าที่ไม่แสวงซื้อ (Unsought Goods) ที่ผู้ซื้อส่วนใหญ่ไม่ได้วางแผนการซื้อมาก่อน ผู้ขายจึงพยายามเปลี่ยนมุมมองของลูกค้าคาดหวังและขายสินค้าภายใต้ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ (วารุณี สันติวงศ์วณิช และคณะ, 2546) การขายภายใต้สมมติฐานที่ต้องจูงใจลูกค้า อาจมีปัญหาทำให้ลูกค้าไม่พอใจสินค้าในภายหลังได้

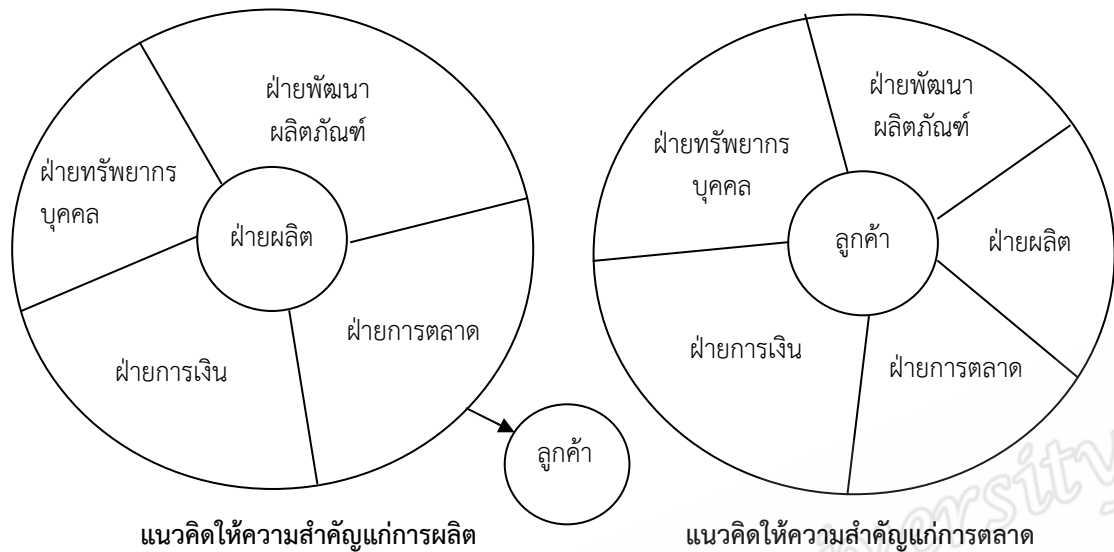
5.4.4 แนวความคิดมุ่งการตลาด (The Marketing Concept) ได้แก่

- 1) สามารถจัดกลุ่มผู้บริโภคเป็นกลุ่มต่างๆ ได้ตามความต้องการที่ไม่เหมือนกัน
- 2) เสนอบริการตามความต้องการความพอใจของส่วนตลาด
- 3) องค์กรต้องวิจัย คำนวณ และเลือกตลาดเป้าหมาย พิจารณาแผนการตลาด

เพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่าตามที่องค์กรเสนอและลูกค้าต้องการ

แนวคิดนี้ถือว่าการบรรลุเป้าหมายของกิจการขึ้นอยู่กับกำหนัดความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าในตลาดเป้าหมาย และส่งมอบความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง (วารุณี สันติวงศ์วณิช และคณะ, 2546) ดังภาพประกอบ 8 เปรียบเทียบแนวคิดการผลิตกับแนวคิดการตลาด แนวคิดการผลิตให้ความสำคัญต่อฝ่ายผลิต และให้ฝ่ายการตลาดเป็นผู้ดูแลลูกค้า และภาพประกอบ 9 แสดงให้เห็นความแตกต่างของแนวคิดการตลาด และแนวคิดที่เกี่ยวกับการขาย ซึ่งหลายคนอาจคิดว่าเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งเป็นมุมมองที่แคบ

ภาพประกอบ 8 การให้ความสำคัญแก่การผลิต และการตลาด



ที่มา : ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549)

ภาพประกอบ 9 ความแตกต่างระหว่างแนวความคิดทางการตลาด และแนวความคิดทางการขาย

ความแตกต่างระหว่างการตลาดและการขาย	
การตลาด	การขาย
1 เน้นที่ความต้องการของผู้บริโภค (Consumer Oriented)	เน้นที่ความต้องการของผู้ขาย (Seller's Oriented)
2 เริ่มต้นจากการกำหนดความต้องการของผู้บริโภคแล้วจึงจัดหาหรือผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น	เริ่มต้นจากการผลิตสินค้า จากนั้นจึงหาวิธีที่จะจำหน่ายสินค้านั้น
3 มุ่งที่กำไรสูงสุด	มุ่งเน้นที่ยอดขายสูงสุด
4 ใช้การวางแผนระยะยาวในการผลิตสินค้ามีการหาตลาดใหม่ๆ เพื่อการเติบโตของกิจการในอนาคต	ใช้การวางแผนในระยะสั้นในการผลิตสินค้าและมุ่งเพียงตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ที่มา : ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์ (2549)

5.4.5 แนวคิดการตลาดเพื่อสังคม (The Social Marketing Concept) ได้แก่

- 1) ธุรกิจไม่ควรมุ่งผู้บริโภคนิ่งอย่างเดียว
- 2) เป็นการบริหารการตลาดมุ่งให้ประโยชน์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders)

ทุกกลุ่ม

แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า ธุรกิจควรกำหนดความจำเป็น ความต้องการ และผลประโยชน์ของตลาดเป้าหมาย โดยส่งมอบคุณค่าที่ดีกว่าให้กับลูกค้าในวิถีทางที่ทำให้เกิดการ รักษา หรือพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า และสังคม ปัจจุบันธุรกิจมุ่งสนใจในแนวคิดนี้โดยนำเสนอออกมาในรูปขององค์การธุรกิจที่ตอบสนองกลับต่อสังคม (Corporate Social Response) ซึ่งจะทำให้ การตลาดจรรโลงโลก ทำให้ผู้บริโภค สังคมได้รับความพึงพอใจในระยะยาว

5.5 ส่วนประสมทางการตลาด(Marketing Mix: 4'Ps)

ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารการตลาดจะทำให้การดำเนินงานของกิจการ ประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมของส่วนประสมทางการตลาดนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนประสม ทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การจัดส่วนประสมทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพจะต้องกำหนดลูกค้าเป้าหมาย (Target Group) และมีตำแหน่งทางการตลาด (Position) ที่ชัดเจน การจัดส่วนประสมทางการตลาดจะต้อง จัดให้เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายและตามตำแหน่งทางการตลาด

การตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์ เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับตรายี่ห้อ ส่วนประสมผลิตภัณฑ์ ต้องรู้จักองค์ประกอบผลิตภัณฑ์ ประเภทของผลิตภัณฑ์ วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์

การตัดสินใจด้านราคา เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ นโยบายราคา การตั้งราคา และกล ยุทธ์ในการตั้งราคา ต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งราคา

การตัดสินใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการขายทางตรงหรือ ขายผ่านคนกลาง ต้องรู้จักประเภทของคนกลางและพฤติกรรม การเลือกระบบโลจิสติกส์ของธุรกิจ ได้แก่ การขนส่ง การเก็บรักษา การบริหารสินค้าคงคลัง การขนถ่ายเคลื่อนย้ายสินค้า และบรรจุภัณฑ์

การตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการหาวิธีเพิ่มยอดขาย เช่นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การใช้พนักงานขาย การขายทางตรง และ การจัดเหตุการณ์พิเศษในรูปแบบต่างๆ

5.6 ตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์

สาระสำคัญทางการตลาดในเรื่องตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ การตัดสินใจเกี่ยวกับ ตราสินค้า และการเลือกบรรจุภัณฑ์

ตราสินค้า (Brand) หมายถึง ชื่อ คำพูดที่แสดงออกถึงความคิด สัญลักษณ์ หรือรูปแบบ หรือ สิ่งเหล่านี้รวมกัน ซึ่งเป็นการจำแนกให้เห็นถึงสินค้า หรือบริการของผู้ขายหรือกลุ่มของผู้ขายที่ แสดงความแตกต่างจากคู่แข่ง

ชื่อตรา (Brand Name) เป็นส่วนหนึ่งของตราที่อ่านออกเสียงได้ เช่น มะลิ โซนี่ ฯลฯ
 เครื่องหมายตราสินค้า (Brandmark) เป็นส่วนหนึ่งของตราซึ่งสามารถเห็นและจดจำได้
 แต่ไม่สามารถอ่านออกเสียง เช่น สัญลักษณ์ รูปแบบ โลโก้ หรือตัวอักษร รูปภาพ สี สัน ฯลฯ
 เครื่องหมายการค้า (Trademark) หมายถึง ตรา หรือส่วนหนึ่งของตราที่ใช้สำหรับ
 ป้องกันสิทธิตามกฎหมายแต่ผู้เดียว มิให้ผู้อื่นล่วงสิทธิของตราชนิดนี้ ตราเครื่องหมายการค้าจะ
 คุ้มครองสิทธิของผู้เป็นเจ้าของซึ่งผู้ใดจะล่วงละเมิดสิทธิมิได้
 ลิขสิทธิ์ (Copyright) หมายถึง สิทธิแต่ผู้เดียวตามกฎหมายในการพิมพ์หรือพิมพ์ซ้ำ เช่น
 บทความ ดนตรี หรืองานศิลปะ เป็นต้น

5.6.1 ลักษณะการตัดสินใจเกี่ยวกับตราสินค้า

การตัดสินใจด้านตราสินค้า กิจการจะกระทำได้ ดังนี้

- 1) การอุปถัมภ์ตราสินค้า (Brand Sponsor Decision) เมื่อมีการตัดสินใจใน
 การกำหนดตราสินค้าผู้ผลิตมีสิทธิในการเลือกที่จะสามารถสนับสนุนตราสินค้าของตนได้ ดังนี้
 - 1.1) ตราสินค้าของผู้ผลิต (Manufacturer's Brand หรือ National Brand)
 ผลิตภัณฑ์อาจจะเริ่มวางตลาดในสภาพที่เป็นตราสินค้าของผู้ผลิตซึ่งผู้ผลิตต้องการให้ตลาดตระหนัก
 ว่า ตราสินค้านี้เป็นของผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นั้น
 - 1.2) ตราสินค้าของคนกลาง (House Brand หรือ Private Brand หรือ
 Distributor Brand หรือ Dealer Brand) เมื่อผู้ผลิตต้องการขายผลิตภัณฑ์นั้นเป็นปริมาณมากให้แก่
 คนกลาง คนกลางจะใช้ตราสินค้าของตนเป็นตราของคนกลาง ก็ได้
 - 1.3) คู่แข่งขันระหว่างตราของผู้ผลิตและตราของคนกลาง เช่น ในขณะที่ตรา
 ของผู้จัดจำหน่ายเจริญเติบโตขึ้น การต่อสู้เพื่อแบ่งอาณาจักรของการจัดจำหน่ายและที่วางบนหิ้งใน
 ร้านค้าปลีกการต่อสู้เช่นนี้เรียกว่า การประจัญบานของตรา (The Battle of The Brands) คนกลาง
 อาจจะได้เปรียบหลายประการ เช่น ที่วางบนหิ้งในร้านค้าปลีกซึ่งอาจจะหายากสำหรับผู้ผลิต
 โดยเฉพาะผู้ผลิตรายย่อยและรายใหม่ ทำให้ไม่สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ของตนบนช่องทาง
 จำหน่าย คนกลางสามารถเอาใจใส่เป็นพิเศษในการดำรงคุณภาพตรา จึงทำให้สามารถสร้างความ
 มั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคได้ง่ายกว่า แต่ผู้ซื้อเป็นจำนวนมากจะรู้ว่าตราของคนกลาง
 (Private Brand) นั้นมักจะผลิตโดยผู้ผลิตรายใหญ่ๆ ตราของคนกลางจึงมักจะลดราคาของตนลงต่ำ
 กว่าตราของผู้ผลิตเอง ซึ่งทำให้ถูกใจผู้บริโภคได้มากกว่า
- 2) ตราสินค้านี้รวม (Family Brand Decision) ผู้ผลิตที่เลือกที่จะให้ผลิตภัณฑ์
 ของตนทุกชนิดได้ชื่อตราสินค้าเดียวกัน มีแนวทางดังนี้
 - 2.1) ชื่อสินค้าเอกเทศ (Individual Brandname) บริษัทหนึ่งๆ อาจจะมีชื่อ
 ตราสินค้าหลายชื่อ
 - 2.2) ตราสินค้านี้รวมสำหรับผลิตภัณฑ์ทุกประเภท (A Blanket Family
 Name For All Product) โดยมากมักจะเอาชื่อบริษัทมาเป็นชื่อตรา โดยผลิตภัณฑ์ทุกตัวจะใช้ชื่อ
 เดียวกัน

2.3) ตราสินค้าร่วมกับผลิตภัณฑ์กลุ่มเดียวกันแต่แยกตรากัน เมื่อเป็นสินค้าคนละประเภท โดยกิจการจะมีชื่อตราสินค้าแตกต่างกันไปตามประเภทสินค้า โดยสินค้าที่เป็นประเภทเดียวกันก็จะใช้ชื่อเดียวกัน

2.4) ชื่อเครื่องหมายการค้าของบริษัทควบคู่กับชื่อผลิตภัณฑ์เอกเทศ (Company Trade Name Combined With Individual Product Names) และโดยจะใช้ชื่อบริษัทเป็นชื่อหลัก และอาจมีชื่อรองหรือชื่อรุ่นของสินค้าประกอบ

3) การขยายตราสินค้า (Brand Extension Decision) กลยุทธ์การขยายตราสินค้าเป็นความพยายามที่จะใช้ชื่อตราที่ประสบความสำเร็จแล้วเพื่อเริ่มวางตลาดสำหรับการดัดแปลงผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้นมาใหม่

4) ตราสินค้านานานาม (Multi-brand Decision) โดยมากผู้ขายมักจะพัฒนาตราสินค้าชนิดเดียวกันให้มีมากกว่าสองตราขึ้นไป โดยกำหนดให้แต่ละตรามุ่งเจาะตลาดหรือกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อให้บริษัทมีผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมตลาดหลายๆ ส่วน

5) การเปลี่ยนตำแหน่งหรือจุดยืนของตราสินค้าใหม่ (Brand Repositioning Decision) การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงตำแหน่งตราสินค้าเพื่อกำหนดจุดยืนหรือตำแหน่งของตราสินค้าใหม่ในตลาด เพราะ

5.1) คู่แข่งขันอาจจะวางตำแหน่งของตราสินค้า ใกล้เคียงกับตราของกิจการ ซึ่งก่อให้เกิดการแย่งส่วนแบ่งตลาดระหว่างตรายี่ห้อโดยตรงและรุนแรง กิจการจึงอาจพิจารณาเปลี่ยนแปลงตำแหน่งตราสินค้าใหม่

5.2) ความชอบของผู้บริโภคอาจจะเลื่อนไปยังจุดยืนหรือตำแหน่งของตราสินค้าคู่แข่ง

5.3) ทำให้ตราสินค้าของกิจการต้องลดปริมาณความชอบลงเหลือเพียงกลุ่มลูกค้าบางส่วนเท่านั้น กิจการจึงอาจต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งตราสินค้าใหม่

5.4) การรวมกลุ่มความชอบ ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้า จนกลายเป็นส่วนตลาดใหม่ สามารถแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่น่าพึงพอใจ กิจการจึงอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งตราสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มใหม่นี้

5.6.2 การตัดสินใจเกี่ยวกับหีบห่อ

การหีบห่อ (Packaging) คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและการผลิตสิ่งบรรจุหรือการหุ้มห่อผลิตภัณฑ์ สิ่งบรรจุ หรือสิ่งห่อหุ้ม นี้เรียกว่า "หีบห่อ" ซึ่งมี 3 ระดับ คือ

1) หีบห่อขั้นต้น (Primary Package) เป็นสิ่งบรรจุที่รองรับตัวผลิตภัณฑ์ขั้นแรก ได้แก่ ขวด กระดาษ พลาสติก ฯลฯ ซึ่งทำหน้าที่เป็นบรรจุภัณฑ์ เก็บรักษา และคงสภาพสินค้าให้มีสภาพคงเดิมเหมาะสมต่อการนำไปบริโภค

2) หีบห่อชั้นรอง (Secondary Package) เป็นสิ่งบรรจุรองรับหีบห่อขั้นต้นอีกชั้นหนึ่ง เพื่อป้องกันหีบห่อขั้นต้น เช่น กล่องที่บรรจุขวด และมีส่วนในการใช้โฆษณา และให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับตัวสินค้าแก่ผู้บริโภค

3) หีบห่อเพื่อการขนส่ง (Shipping Package) เป็นหีบห่อที่ใช้สำหรับการเก็บรักษา ระหว่างการขนส่งและการเก็บรักษาในคลังสินค้า รวมถึงการจำแนกขนาดและประเภทของสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ ตามคุณสมบัติ ขนาด สี กลิ่น ฯลฯ ได้แก่ หีบ ลังไม้ กล่องกระดาษ เป็นต้น

5.6.3 นโยบายและกลยุทธ์การหีบห่อ

เพื่อวัตถุประสงค์ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องต้องกันในส่วนประสมการตลาดอันจะทำให้งานการขายมีประสิทธิภาพ ซึ่งกลยุทธ์ของหีบห่อนั้นควรจะมีการยืดหยุ่นปรับปรุง และพัฒนาได้ตามความเหมาะสม ได้แก่

1) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบหีบห่อ (Change the Package Design) อาจเปลี่ยนแปลงวัสดุที่ใช้ สี สัน ขนาด รูปร่าง ป้ายฉลาก เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ และใช้เป็นเครื่องมือในการวางโปรแกรมตลาดโดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย

2) ปรับปรุงหีบห่อสำหรับสายผลิตภัณฑ์ (Packaging for Product-line) ให้มีรูปแบบเดียวกันหมดทั้งสายผลิตภัณฑ์เรียกว่า Family Package เพื่อกระตุ้นให้เกิดความจำแก่ผู้บริโภคและเกิดความชอบในตระกูลของสายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

3) การปรับแต่งหีบห่อให้ใช้ประโยชน์ได้ใหม่ (Reuse Packaging) เมื่อลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์หมดแล้วภาชนะที่บรรจุหีบห่อนั้นสามารถนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ได้

4) การหีบห่อรวม (Multiple Packaging) จะรวมเอาสินค้าที่สามารถใช้ร่วมกันได้มารวมกันในหีบห่อเดียวกัน กิจกรรมมักจะเลือกวิธีการรวมห่อเช่นนี้เมื่อมีโอกาสในการส่งเสริมการขาย เช่น เทศกาลคริสต์มาส ปีใหม่ หรือวันวาเลนไทน์ เป็นต้น การใช้กลยุทธ์เช่นนี้จะช่วยกระตุ้นให้ขายสินค้าได้ทุกสายผลิตภัณฑ์ในเวลาเดียวกัน

5) ป้ายฉลาก (Labeling) เป็นส่วนหนึ่งของภาษาที่ใช้ในการหีบห่อและรวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าไปยังผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจซื้อการออกแบบที่ดีสามารถจะสร้างคุณค่าความสะดวกให้แก่ลูกค้าและเป็นสื่อในการส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research)

การวิจัยแบบผสมผสานเป็นการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ งานวิจัยที่ใช้วิธีการผสมผสานนั้น ช่วยให้ผู้วิจัยรวมข้อมูลเชิงปริมาณบางส่วนที่จะสมบูรณ์ได้ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ในทางตรงกันข้าม วิธีการแบบผสมยังช่วยให้เข้าใจผลการวิจัยง่ายขึ้นว่าศึกษาอะไรมา จึงกล่าวได้ว่าการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสามารถทำพร้อมกันได้ ดังที่ Fraenkel และ Wallen (1932 : 140) ได้กล่าวว่า วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และปริมาณสามารถใช้พร้อมกันได้ และควรเป็นเช่นนั้นด้วย การเตรียมแบบสอบถามเพื่อในการวิจัยส่วนใหญ่มักจะเป็นคำถามปลายปิด (มีตัวเลือกตอบ) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกเขียนคำตอบ ในขณะที่เดียวกันก็มีคำถามปลายเปิดซึ่งอาจใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือก จากงานวิจัยมากมายในอดีตนั้นมักใช้การวิจัยทั้งสองวิธี คือการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการนำเสนอข้อมูลทั้งสองด้าน อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันว่า การใช้วิธีการทั้งสองแบบ คือการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในเวลาเดียวกัน

ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่ดีพร้อมนั้นอาจทำได้ยาก บ่อยครั้งงานวิจัยที่ได้มักออกมาไม่ได้ดีทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการวิจัยแบบใดดีกว่ากันนั้นไม่สามารถบอกได้

6.1 ความหมายของการวิจัยแบบผสมผสาน

ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภากรณ์, 2549 (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และสุริทอง ศรีสะอาด, 2552 : 49) ให้ความหมายของการวิจัยแบบผสมหรือแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ไว้ว่า เป็นกระบวนการวิจัยที่ผสมผสานรูปแบบหรือใช้เทคนิควิธีการเก็บรวบรวมหรือวิเคราะห์ข้อมูลหลายวิธี หรือเป็นกลยุทธ์ที่เชื่อมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยให้นักวิจัยเข้าถึงคำตอบที่เป็นจริงได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น และมีความชัดเจนในหลากหลายมิติ การวิเคราะห์หรือเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อาจเกิดในเวลาเดียวกันหรือเป็นลำดับก่อนหลังก็ได้ โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลและการบูรณาการข้อมูล ณ จุดใดจุดหนึ่งในกระบวนการวิจัย นักวิชาการบางท่านเรียกว่าการวิจัยผสมวิธีหรือการวิจัยเชิงบูรณาการ

6.2 วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน

Fraenkel และ Wallen (1932 : 140) ได้กล่าวว่า วิธีการวิจัยแบบผสมผสานมี 3 วิธี ดังนี้

6.2.1 แบบไตรภาคี คือการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เปรียบผลลัพธ์และหาว่าข้อมูลที่ได้คงค่าต่อกันหรือไม่ ตัวอย่างเช่น วิจัยเรื่องการคุมทางร่างกายและความรู้สึกในเด็ก งานวิจัยนี้อาจใช้แบบสอบถามทั้งสองแบบ ให้เด็ก ผู้ปกครอง และครูกรอกแบบสอบถาม (เชิงปริมาณ) และสัมภาษณ์ (เชิงคุณภาพ) เพื่อเป็นการตรวจสอบแต่ละฝ่ายด้วย

6.2.2 แบบบรรณาธิบาย ชั้นแรก เก็บข้อมูลการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เชิงปริมาณก่อน และตามปิดท้ายด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการสรุปการศึกษาค้นคว้าเชิงปริมาณที่ได้มา ตัวอย่างเช่น ผลการวิจัยหนึ่ง พบว่า นักเรียนในโปรแกรมใหม่มีคะแนนสอบสูงกว่าโปรแกรมทั่วไป และมีการออกกลางคั้นน้อยกว่า นักวิจัยเรื่องนี้อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์นักเรียนเหล่านี้เพิ่มเติมเพื่อหาว่าโปรแกรมใดที่นักเรียนคิดว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด

6.2.3 แบบเชิงสำรวจ ชั้นแรก เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและใช้ข้อมูลที่ได้นำมาพิจารณาหาทิศทางในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลดังกล่าวนี้นำมาใช้เพื่อหาค่าหรือขยายผลข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มา ตัวอย่างเช่น ผลการวิจัยผลการศึกษาเรื่อง ภูมิศาสตร์ชาติพันธุ์ของโรงเรียนแห่งหนึ่งพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นส่วนน้อยมีความรู้สึกที่ตนแตกต่างแปลกแยกจากคณะครูและคณะผู้บริหารโรงเรียน แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยอาจใช้เพื่อประเมินความรู้สึกดังกล่าวที่ผู้ปกครองมี

6.3 การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน

วีโรจน์ สารรัตน์, 2545 (อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด สุริทอง ศรีสะอาด, 2552 : 51) กล่าวว่า การวิจัยแบบผสมผสานในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ในปัจจุบันจำแนกออกเป็นสองลักษณะ คือ ระเบียบวิธีแบบผสม และการวิจัยรูปแบบผสม

ระเบียบวิธีแบบผสมผสาน (Mixed Method) เป็นการออกแบบแผนการวิจัยที่ผู้วิจัยจะต้องกำหนดประเภทการวิจัยที่จะนำมาผสมกันก่อนว่าจะเป็นการวิจัยประเภทไหน เช่น กรณีกระบวนการที่ค้นเชิงปริมาณ จะเป็นการวิจัยเชิงทดลอง หรือไม่ใช่เชิงทดลอง หากเป็นการวิจัยเชิงทดลองจะเป็นรูปแบบใด หากไม่ใช่การวิจัยเชิงทดลองจะเป็นรูปแบบใด หากไม่ใช่การวิจัยเชิงทดลองจะเป็นรูปแบบใด เช่น กรณีกระบวนการที่ค้นเชิงคุณภาพจะเป็นการวิจัยเฉพาะกรณี การวิจัยเชิงมานุษยวิทยา การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ หรือการวิจัยเชิงปรากฏการณ์ เป็นต้น เมื่อกำหนดประเภทการวิจัยที่จะนำมาผสมกันได้แล้ว จึงออกแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ออกแบบเครื่องมือ ออกแบบการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเภท ผู้วิจัยจะต้องเข้าใจให้ชัดเจนว่าเป็นการผสมกันในระดับประเภทของการวิจัย ไม่ใช่ระดับการรวบรวมข้อมูล

ระเบียบวิธีแบบผสมเป็นการออกแบบแผนการวิจัยที่มีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายประการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในผลของการวิจัย ซึ่งอาจจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยใช้นักวิจัยจากหลายสาขา ด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยใช้ทัศนะในการแปลผลการวิจัยที่หลากหลาย และด้านวิธีวิทยา (Methodological Triangulation) โดยใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลาย

2. เพื่อเป็นการเสริมให้สมบูรณ์หรือเติมให้เต็ม (Complementarily) เช่น ตรวจสอบประเด็นที่ซ้ำซ้อนหรือประเด็นที่แตกต่างของปรากฏการณ์ที่ศึกษา

3. เพื่อเป็นการริเริ่ม (Initiation) เช่น ค้นหาประเด็นที่ผิดปกติ ประเด็นที่ผิดธรรมดา ประเด็นที่ขัดแย้งหรือทัศนะใหม่ๆ เป็นต้น

4. เพื่อเป็นการพัฒนา (Development) เช่น นำเอาผลจากการศึกษาในขั้นตอนหนึ่งไปใช้เป็นประโยชน์กับในอีกขั้นตอนหนึ่ง เป็นต้น

5. เพื่อเป็นการขยาย (Expansion) ให้นักวิจัยมีขอบข่ายที่กว้างขวางมากขึ้น
ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2549 (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และ สุริทอง ศรีสะอาด, 2552 : 52) ได้ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เหมาะสมกับการวิจัยแบบผสมผสานสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อต้องการทำการวิจัยเชิงนโยบายหรือการวิจัยเชิงประเมินเพื่อศึกษาผลกระทบของวิธีการใดหรือโครงการใด ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่มาจกหลายแหล่งและหลายแง่มุมในการลงข้อสรุปอย่างเที่ยงตรง เพื่อนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ

2. เมื่อต้องการศึกษาในประเด็นหรือสถานการณ์ที่ซับซ้อน ซึ่งมองจากจุดเดียวจะทำให้สรุปได้เพียงบางส่วน อันอาจทำให้นักวิจัยตีความคลาดเคลื่อนได้ เช่น การวิจัยทดลองในชั้นเรียนเพื่ออธิบายเปรียบเทียบ Treatment ใดได้ผลหรือไม่ได้ผล

3. เมื่อต้องการหาคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นประเด็นโต้แย้งในสังคม หรือในวงวิชาชีพใดๆ ซึ่งผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อบ่งชี้หรือนำไปสู่ข้อยุติในประเด็นความขัดแย้งนั้นๆ ได้ เช่น ผลกระทบของการสร้างเขื่อน

4. เมื่อผู้วิจัยไม่แน่ใจว่าการอ้างอิงวิธีการเดียวจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลอาจปิดบังหรือให้คำตอบผิวเผิน ถ้าใช้วิธีวิจัยแบบผสมในหลายระดับและเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีในสถานการณ์จริงก็น่าจะช่วยเสริมและยืนยันข้อมูลให้สมบูรณ์มากขึ้น

5. เมื่อผู้วิจัยต้องการข้อค้นพบทั้งภาพกว้างและภาพลึก การวิจัยเชิงสำรวจให้ตอบคำถามในภาพกว้างของสถานการณ์ที่เป็นอยู่ แต่ไม่สะท้อนความเป็นจริงในเชิงทางตรงข้าม การศึกษาเฉพาะกรณีให้ข้อมูลเฉพาะบริบท ไม่ฉายภาพกว้างจึงเป็นข้อจำกัดที่ทำให้งานวิจัยไม่ครบมิติ ถ้าออกแบบการวิจัยแบบผสมน่าจะได้ผลงานวิจัยที่มีคุณค่ามากขึ้นในโครงการวิจัยเดียว เพราะสามารถตอบคำถามได้ทั้งระดับกว้างและลึก

สรุปได้ว่า การวิจัยแบบผสมผสาน เป็นการใช่วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกันในงานวิจัยเดียวกัน เพื่อตอบคำถามการวิจัยให้สมบูรณ์แบบองค์รวม เป็นการวิจัยที่เน้นการบูรณาการใช่วิธีวิทยาการจากหลากหลายสาขาวิชาที่ทำให้สามารถหาคำตอบของการวิจัยได้อย่างครอบคลุมมากกว่าการใช่วิธีการวิจัยเดียวหรือวิทยาการวิจัยเดียว

7. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

การสนทนากลุ่ม แปรมาจากคำภาษาอังกฤษซึ่งมีการใช้คำที่แตกต่างกัน ได้แก่ Focus Group Interview, Focus Group, Focus group Discussion, Group In depth Interview ส่วนคำภาษาไทยที่นิยมใช้กัน ได้แก่ การสัมภาษณ์กลุ่มและการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มได้เริ่มนำมาใช้ใน ปี ค.ศ.1941 โดย Robert Merton ซึ่งได้เชิญผู้ฟังรายการวิทยุมาร่วมวงสนทนาเพื่อประเมินการจัดรายการ ต่อมาได้มีการนำเทคนิคการสนทนากลุ่มไปในการวิจัยทางการตลาด เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ และมูลเหตุจูงใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า ต่อจากนั้นเทคนิคการสนทนากลุ่มได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของสาขาต่างๆ อาทิ สาขาสังคมศาสตร์ สาขาการศึกษา และสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังนิยมนำมาใช้ในงานวิจัยเชิงคุณภาพของสาขาพฤติกรรมศาสตร์และสาขาสังคมศาสตร์

7.1 ความหมายการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม เป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มบุคคลที่มีภูมิหลังและคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกัน ทั้งในด้านภูมิหลังทางสังคม ความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่นำมาสนทนากลุ่ม โดยกลุ่มบุคคลเหล่านั้นจะมาร่วมวงสนทนาที่เรียกว่า “จับเข่าคุยกัน” กล่าวคือ เป็นการสนทนาอย่างอิสระและแสดงความคิดเห็นตามมุมมองที่แท้จริงของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม เป็นผู้ตั้งประเด็นคำถาม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มหรือผู้ร่วมสนทนาได้ให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ขณะสนทนากลุ่มจะมีผู้บันทึกการสนทนากลุ่ม โดยบันทึกคำสนทนาอย่างละเอียด บันทึกบรรยากาศระหว่างการสนทนากลุ่ม บันทึกพฤติกรรมและสีหน้าท่าทางของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม นอกจากนี้มีผู้คอยให้บริการ 1-3 คน สำหรับบริการความสะดวกแก่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการสนทนากลุ่ม

7.2 ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม

7.2.1 ขั้นตอนเตรียมการสนทนากลุ่ม

1) กำหนดประเด็นหรือหัวข้อเรื่องสนทนากลุ่ม ควรเป็นประเด็นที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในประเด็นเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่มีความชัดเจน หากประเด็นหรือหัวข้อเรื่องกว้างมากหรือเป็นการรวบรวมความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ไป ก็ไม่ควรใช้วิธีรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

2) กำหนดคำถาม เมื่อกำหนดประเด็นหรือหัวข้อเรื่องที่จะสนทนากลุ่มแล้ว ผู้วิจัยควรได้กำหนดประเด็นย่อยๆ ในหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมากำหนดคำถามสำหรับผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

3) จัดระบบหมวดหมู่และลำดับคำถาม เนื่องจากคำถามในขั้นตอน 2) เป็นคำถามที่กำหนดโดยยังไม่ได้จัดหมวดหมู่และเรียงลำดับคำถาม ผู้วิจัยต้องนำคำถามที่กำหนดทั้งหมดมาพิจารณาจัดให้เป็นหมวดหมู่และเรียงลำดับคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มอย่างเหมาะสม โดยในช่วงต้นของการเริ่มสนทนากลุ่ม ควรเป็นคำถามทั่วไป ง่ายต่อการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งเป็นคำถามที่สร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ในช่วงกลางของการสนทนากลุ่ม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ร่วมสนทนากลุ่มจะมีความคุ้นเคยและมีความเป็นกันเองเพิ่มขึ้น กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ตามมุมมองของตนเอง คำถามช่วงนี้จึงควรเป็นคำถามหลักๆ และเป็นคำถามที่ต้องใช้ความคิดในการแสดงความคิดเห็น ส่วนในช่วงท้ายของการสนทนากลุ่ม ควรเป็นคำถามที่ไม่ต้องใช้ความคิดมากนักในการแสดงความคิดเห็น เพื่อปรับบรรยากาศการสนทนากลุ่มให้กลับคืนสู่บรรยากาศที่ผ่อนคลาย

4) กำหนดผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยควรพิจารณาจากเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าร่วมสนทนากลุ่ม ประเด็นที่ควรคำนึงในการกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม คือ ความคล้อยคลึงในด้านภูมิหลัง ความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่สนทนากลุ่ม จำนวนกลุ่มผู้สนทนานั้น จะกำหนดจำนวนก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของประเด็นหรือหัวข้อเรื่องที่ศึกษา หากประเด็นหรือหัวข้อเรื่องที่ศึกษากว้างมาก และเป็นประเด็นที่มีแนวโน้มว่าการรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกันในด้านความรู้และประสบการณ์ ความคิดเห็นที่รวบรวมได้น่าจะแตกต่างกัน ในกรณีนี้ ผู้วิจัยควรได้กำหนดจำนวนกลุ่มสนทนามากกว่า 1 กลุ่ม โดยอาจกำหนดจำนวน 2-3 กลุ่ม สำหรับความเหมาะสมของจำนวนผู้ร่วมสนทนากลุ่มในแต่ละกลุ่ม ซึ่งนักวิชาการที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าจำนวนผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่เหมาะสมที่สุดคือ 8-10 คน (วีรสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และโยธิน แสงวดี, 2536)

5) เตรียมความพร้อมของทีมงาน บุคคลในทีมงานการสนทนากลุ่มที่ควรได้รับการเตรียมความพร้อมในการกระทำบทบาท เพื่อให้การสนทนากลุ่มดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ได้แก่

5.1) ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Moderator)

ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม เป็นผู้มีบทบาทสำคัญมากในการดำเนินการสนทนากลุ่ม เนื่องจากเป็นผู้ตั้งประเด็นคำถามการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มไม่ใช่เป็นประธานใน

การสนทนากลุ่ม จึงไม่ควรกระทำบทบาทในการสรุปความคิดเห็นที่ได้จากผู้ร่วมสนทนากลุ่ม และไม่ ควรแสดงพฤติกรรมหรือกล่าวคำพูดที่แสดงถึงความคิดเห็นที่ตนเองสนับสนุนหรือความคิดเห็นที่ ตนเองโต้แย้ง ควรปล่อยให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระโดยปราศจากการ ครอบงำความคิด

5.2) ผู้บันทึกการสนทนากลุ่ม (Note Taker)

ผู้บันทึกการสนทนากลุ่ม คือผู้ที่บันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่ม เนื่องจาก การบันทึกข้อมูลการสนทนากลุ่มจำเป็นต้องบันทึกข้อมูลโดยตลอดระยะเวลาของการสนทนากลุ่ม จึงควรต้องมีผู้บันทึกการสนทนากลุ่ม จำนวน 2-3 คน และควรใช้เครื่องบันทึกเสียงอย่างน้อย 2 เครื่อง สำหรับวิธีที่จะช่วยให้ผู้บันทึกการสนทนากลุ่มสามารถบันทึกการสนทนาได้รวดเร็วขึ้น คือ ก่อนเริ่มสนทนากลุ่มควรวาดแผนผังที่นั่งของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งเขียนชื่อผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ในแผนผังที่นั่ง และให้กำหนดรหัสหมายเลขแทนชื่อผู้ร่วมสนทนากลุ่มเพื่อความรวดเร็วในการบันทึก เพราะการเขียนรหัสหมายเลขจะใช้เวลาน้อยกว่าเขียนชื่อผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

5.3) ผู้เอื้ออำนวยความสะดวก (Facilitator or Providers)

ผู้เอื้ออำนวยความสะดวกเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้การ สนทนากลุ่มดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

7.3 ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม

7.3.1 กล่าวต้อนรับผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

เมื่อผู้ร่วมสนทนากลุ่มมาถึงสถานที่สนทนาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยควรได้กล่าว ต้อนรับผู้ร่วมสนทนากลุ่มด้วยน้ำเสียงและสีหน้าที่เป็นมิตรและบรรยากาศที่อบอุ่น

7.3.2 กล่าวแนะนำคณะผู้วิจัย ทีมงาน และชี้แจงจุดประสงค์ของการสนทนากลุ่ม

หัวหน้าคณะผู้วิจัยควรได้กล่าวแนะนำคณะผู้วิจัยและทีมงานทุกคน แนะนำผู้ ร่วมสนทนากลุ่มให้รู้จักและคุ้นเคยซึ่งกันและกัน อาจจัดกิจกรรมกลุ่มสร้างความคุ้นเคย ชี้แจง ประเด็นและวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม ประโยชน์ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม รวมทั้งเหตุผลที่ ได้พิจารณาคัดเลือกผู้ร่วมสนทนากลุ่มให้มาร่วมสนทนาในประเด็นหรือหัวข้อเรื่องที่ศึกษา เพื่อให้ผู้ ร่วมสนทนากลุ่มรู้สึกเป็นเกียรติที่ตนได้รับคัดเลือกและเชิญมาร่วมสนทนากลุ่ม นอกจากนี้ ควรได้ขอ อนุมัติบันทึกการสนทนากลุ่มทั้งการบันทึกโดยผู้บันทึกการสนทนาและการบันทึกโดยใช้เครื่อง บันทึกเสียง รวมทั้งขออนุมัติถ่ายภาพการสนทนากลุ่ม

7.3.3 ดำเนินการสนทนากลุ่ม

ขณะสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มควรต้องกระทำบทบาทของตนใน ฐานะเป็นผู้นำการสนทนากลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

7.4 ขั้นสิ้นสุดการสนทนากลุ่ม

7.4.1 กล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

เมื่อสิ้นสุดการสนทนากลุ่ม ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มควรได้กล่าวขอบคุณผู้ร่วม สนทนากลุ่ม หากมีงบประมาณเพียงพอควรได้มอบของที่ระลึกแก่ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อเป็นการ

แสดงความขอบคุณต่อผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่ได้ให้ความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อประเด็นที่สนทนากลุ่ม
แสดงความขอบคุณต่อผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่ได้ให้ความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อประเด็นที่สนทนากลุ่ม

7.4.2 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์

เป็นขั้นการถอดเทปจากตลับเทปที่ได้บันทึกเสียงสนทนากลุ่มไว้ ในการถอดเทป
สนทนากลุ่ม ผู้บันทึกการสนทนากลุ่มควรเป็นผู้ถอดเทปการสนทนากลุ่มด้วยตนเอง โดยควรนำ
บันทึกที่ตนเองได้บันทึกไว้มาใช้ประกอบการถอดเทป เพื่อให้สาระที่สรุปได้มีความถูกต้องตาม
ข้อเท็จจริงที่ได้จากการสนทนากลุ่มและมีรายละเอียดครอบคลุมตลอดช่วงการสนทนากลุ่ม

การถอดเทป จะต้องเป็นการถอดเทปคำสนทนาคำต่อคำทุกคำพูด รวมทั้ง
บันทึกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม และบรรยากาศสนทนากลุ่ม
เพราะจะทำให้ผู้วิจัยอื่นที่ไม่ได้อยู่ในวงสนทนากลุ่ม เมื่อได้อ่านรายละเอียดที่ได้จากการถอดเทปแล้ว
สามารถจินตนาการภาพและบรรยากาศการสนทนากลุ่มได้ถูกต้องเหมือนจริง

การสนทนากลุ่มในบางกรณี อาจไม่จำเป็นต้องถอดเทปการสนทนากลุ่มใน
ลักษณะคำต่อคำทุกคำพูดและไม่จำเป็นต้องบันทึกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ร่วม
สนทนากลุ่ม โดยอาจถอดเทปและบันทึกเฉพาะสาระการสนทนากลุ่ม และข้อคิดเห็นผู้ร่วมสนทนา
กลุ่มที่เป็นสาระสำคัญของประเด็นการสนทนากลุ่ม

7.4.3 วิเคราะห์ข้อมูล

โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ดังนี้

1) การจัดหมวดหมู่ข้อมูลการสนทนากลุ่มการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยมือ
เป็นวิธีการนำข้อมูลการสนทนากลุ่มมาจัดหมวดหมู่โดยการกำหนดรหัส และการลงรหัส ซึ่งอาจใช้
เทคนิคการตัด คือการตัดรายละเอียดของสาระที่อยู่ในหัวข้อเดียวกันมาประกอบกันอย่างเป็นหมวดหมู่
จากนั้นทำการวิเคราะห์

2) การจัดหมวดหมู่ข้อมูลการสนทนากลุ่มและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย
โปรแกรมสำเร็จรูปชื่อ “The Ethnograph” หรือ “ATLAS/Ti” ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ลงรหัสข้อมูล
จัดหมวดหมู่ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

7.5 ปัญหาของการสนทนากลุ่ม

7.5.1 สมาชิกผู้ร่วมสนทนากลุ่มไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จาก
หลายสาเหตุ เช่น ผู้ร่วมสนทนากลุ่มมีภาระงานสำคัญเร่งด่วน ลืมวันเวลาที่นัดหมายหรือไม่ได้รับใบ
เชิญประชุม เป็นต้น

7.5.2 ผู้ร่วมสนทนากลุ่มบางคน ไม่สามารถร่วมสนทนาตั้งแต่เริ่มสนทนาจนสิ้นสุดการ
สนทนา

7.5.3 ผู้ร่วมสนทนากลุ่มบางคนแสดงความคิดเห็นน้อย และบางคนผูกขาดการแสดง
ความคิดเห็น

8. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าใช้กันโดยทั่วไปในแขนงวิชาทางสังคมศาสตร์ เป็นรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ถาม และผู้ตอบ ภายใต้กฎเกณฑ์มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ฉะนั้น จึงใช้ได้ทั่วไปโดยไม่จำกัดว่าผู้ให้ข้อมูลจะมีระดับการศึกษาสูงต่ำเพียงใด ลักษณะสำคัญของการสัมภาษณ์คือ มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสอธิบายขยายความหรือซักถามคำถามเพิ่มเติมติดต่อกันเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจจุดประสงค์ของผู้สัมภาษณ์ ทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานการณ์หรือหาทางวกกลับเมื่อผู้พูดตอบไม่ตรงคำถาม ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ในขณะที่สัมภาษณ์ สามารถสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ตอบได้ ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสสังเกตสีหน้าท่าทาง ความรู้สึกปฏิกิริยาที่ซ่อนเร้นไว้ในใจที่แสดงออกมาในขณะที่พูดและไม่พูด

8.1 ประเภทของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีหลายประเภท โดยเฉพาะในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ได้มีผู้คิดและพัฒนาขึ้นหลายแบบ ซึ่งอาจจะใช้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม และใช้เวลามากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะและประเภทของการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้อาจแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

8.1.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะคล้ายกับการใช้แบบสอบถาม และเป็นวิธีที่ใช้ได้ค่อนข้างง่ายสำหรับนักสัมภาษณ์ เพราะคำถามต่าง ๆ ได้ถูกกำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ขึ้นใช้ประกอบกับการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าแล้ว ลักษณะของการสัมภาษณ์จึงเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน สำหรับการตั้งคำถามแบบนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับการตั้งคำถามในแบบสอบถาม คือ มีทั้งคำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะเจาะจง และคำถามที่ให้ตอบได้ตามความต้องการ

การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการนี้จะได้ผลเต็มที่ก็ต่อเมื่อผู้สัมภาษณ์เตรียมการล่วงหน้าไว้อย่างดี เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยปกตินักวิจัยเชิงคุณภาพมักไม่ใช่วิธีการสัมภาษณ์ชนิดนี้เป็นวิธีการหลัก เพราะไม่ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในแง่วัฒนธรรม ความหมายและความรู้สึกนึกคิด

8.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (non structure interview)

การสัมภาษณ์แบบนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และในทางมานุษยวิทยา และเป็นแบบที่มักจะควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มักจะใช้กับการวิจัยทางชาติพันธุ์วรรณา ซึ่งต้องการข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของกลุ่มชน และข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีผู้รวบรวมมาก่อน ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบนี้จะถูกนำมาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้เห็นภาพและเข้าใจปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ในการสัมภาษณ์แบบนี้ตัวผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ข้อมูลมักจะเป็นผู้สัมภาษณ์เอง จึงรู้ว่าต้องการข้อมูลแบบใด เพื่อวัตถุประสงค์ใด ฉะนั้น จึงตั้งคำถามใน

ขณะที่สัมภาษณ์ได้ โดยอาจจะเตรียมแนวคำถามกว้าง ๆ มาล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 4 แบบย่อย ๆ ดังนี้

8.2.1 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ การสัมภาษณ์แบบนี้มีความยืดหยุ่นมาก เพราะมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระที่จะอธิบายแนวความคิดของตนเองไปเรื่อย ๆ ในบางครั้งผู้สัมภาษณ์เพียงแต่กล่าวนำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบแนวความต้องการ แล้วให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องโดยอิสระ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มองเห็นสภาพและความยุ่งยากของปัญหาได้ ฉะนั้น การสัมภาษณ์แบบนี้จึงเหมาะที่จะใช้กับเรื่องที่ผู้วิจัยไม่ต้องการกำหนดกรอบแนวคิดเฉพาะเจาะจงสำหรับข้อมูลที่ได้รับ หากแต่มีแนวความคิดของทางด้านทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ อยู่บ้างแล้ว ในการสัมภาษณ์แบบนี้ ผู้วิจัยต้องวางแนวข้อคำถามไว้คร่าว ๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ออกมาเหล่านี้

8.2.2 การสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (Focus Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) การสัมภาษณ์แบบนี้หมายถึงการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์มีจุดสนใจอยู่แล้ว จึงพยายามหันความสนใจของผู้ถูกสัมภาษณ์ให้เข้าสู่จุดที่สนใจ ทั้งนี้เพราะในบางครั้งผู้สัมภาษณ์อาจจะไม่ต้องการทราบเหตุผลหรือข้อเท็จจริงในเรื่องหนึ่งเรื่องใดทุกขั้นตอน เพราะอยู่นอกเหนือขอบเขตของการวิจัยในขณะนั้น จึงเลือกสัมภาษณ์เอาแต่จุดที่ต้องการ ฉะนั้น ลักษณะที่สำคัญของการสัมภาษณ์แบบนี้จึงอยู่ที่ว่าผู้วิจัยจะต้องรู้อยู่ก่อนแล้วว่าต้องการข้อมูลอะไร ชนิดใด เมื่อเห็นว่าผู้ถูกสัมภาษณ์พูดนอกเรื่องหรือนอกเหนือจากที่จุดสนใจก็พยายามโยกเข้าหาประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ อย่างไรก็ตามการทำเช่นนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความชำนาญของผู้สัมภาษณ์เป็นส่วนใหญ่เพราะจะต้องรวบรัดหรือตัดบทโดยไม่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกไม่สบายใจและไม่อยากจะทำให้ความร่วมมือ

8.3.3 การตะล่อมกล่อมเกล่า (Probe) หมายถึงการซักถามที่ล้วงเอาส่วนลึกของความคิดออกมา คือ การสัมภาษณ์อย่างชนิดที่จะต้องล้วงเอาความจริงจากผู้ถูกสัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้วิจัยจะต้องใช้วาทศิลป์เพื่อให้ผู้ตอบเล่าเรื่องออกมาทั้งหมด การสัมภาษณ์แบบนี้เจ้าหน้าที่สอบสวน ตำรวจหรือทนายความมักใช้กัน แม้นักวิจัยเองก็ต้องใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนี้อย่างมากโดยเฉพาะในคำถามที่เกี่ยวกับรายรับ รายจ่าย หรือปัญหาทางครอบครัว เป็นต้น เพราะตามปกติผู้ตอบไม่ยอมบอกความจริง แต่นักวิจัยจะต้องถามเพื่อค้นหาความจริงให้ได้ ในกรณีที่ผู้ตอบจงใจหรืออาจไม่ตั้งใจที่จะไม่ให้ข้อมูล แต่ผู้วิจัยจำเป็นต้องได้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยก็จะพยายามใช้เทคนิคต่างๆ ที่จะล้วงเอาข้อมูลออกมาให้ได้ โดยรู้กผู้ตอบวิธีต่างๆ เช่น ตั้งคำถามจากเหตุการณ์สมมติ ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ตั้งคำถามว่าสิ่งที่น่าจะเป็นหรือควรจะเป็นในเหตุการณ์ที่กำลังซักถามกันอยู่นั้น คืออะไร เพื่อบังคับให้ผู้ตอบต้องเปรียบเทียบสภาพที่ปรากฏกับสภาพที่ควรจะเป็น หรืออาจตั้งคำถามโดยตีขลุมสรุปความว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ตอบแสดงปฏิกิริยาโดยไม่ทันระวังตัว วิธีการล้วงข้อมูลเป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องแสดงท่าทีค่อนข้างก้าวร้าว จึงเป็นวิธีที่ไม่ควรนำมาใช้พร่ำเพรื่อ และนักวิจัยที่ยังมีประสบการณ์น้อยไม่ควรนำมาใช้ เพราะอาจควบคุมสถานการณ์ที่เกิดจากปฏิกิริยาของผู้ตอบไม่ได้

8.3.4 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant interview) หมายถึงการสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบบางคนเป็นการเฉพาะเจาะจงเพราะผู้ตอบนั้นมีข้อมูลที่ดี ลึกซึ้ง

กว้างขวางเป็นพิเศษเหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย เราเรียกบุคคลประเภทนี้ว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” ผู้วิจัยจะต้องหาให้พบว่ามีในสนามที่ตนทำการวิจัยนั้น ใครบ้างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ตนควรสัมภาษณ์ เมื่อกำหนดตัวได้ถูกต้องแล้วก็ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบใดก็ได้ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยปกติผู้นำชุมชนในสนามที่ทำการวิจัยมักเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ดี เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าอาวาส แต่ก็ไม่เสมอไป เพราะผู้นำบางคนก็ห่างเหินกับชุมชน บางครั้งเราจะพบว่าบุคคลอื่นเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ดีกว่าผู้นำชุมชน เช่น ภรรยาผู้ใหญ่บ้านรู้เรื่องในหมู่บ้านดีกว่าผู้ใหญ่บ้าน ภารโรงรู้เรื่องของโรงเรียนดีกว่าครูใหญ่

8.3 ขั้นตอนของการสัมภาษณ์

8.3.1 การเตรียมการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะแบบเป็นทางการมีขั้นตอนต่อไปนี้

- 1) ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไปสัมภาษณ์ คือใคร มีจำนวนเท่าไรโดยเฉพาะในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ
- 2) เตรียมงานขึ้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ รายชื่อ ที่อยู่ ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างทุกคน
- 3) วางแผนการสัมภาษณ์ โดยเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า กำหนดเวลาในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม
- 4) ซ้อมสัมภาษณ์บุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ตอบก่อนเพื่อจะได้แก้ไขคำถามให้สมบูรณ์ถูกต้อง ควรมีตัวอย่างคำถามหลายๆ อันไว้ใช้สลับเปลี่ยนกันตามความเหมาะสม
- 5) เตรียมอุปกรณ์จัดบันทึกให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 6) ติดต่อกับผู้ผู้ถูกสัมภาษณ์โดยนัดหมายเวลาไว้ล่วงหน้า

8.3.2 ขั้นเริ่มการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนคือ

- 1) แนะนำตนเองต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ ควรให้ความสำคัญและยกย่องผู้ถูกสัมภาษณ์
- 2) สร้างบรรยากาศให้รู้สึกเป็นกันเองด้วยการสนทนาทักทายด้วยอธยาศัยยอันดี
- 3) บอกวัตถุประสงค์ในการมาสัมภาษณ์พร้อมทั้งให้สำคัญญ่าว่าจะเก็บเป็นความลับ
- 4) ถ้าจำเป็นต้องจดบันทึก หรือใช้เครื่องบันทึกเสียง ต้องแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบ
- 5) พูดคุเป็นการอุ่นเครื่องก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์จริงๆ

8.3.3 ขั้นสัมภาษณ์ นักวิจัยควรปฏิบัติดังนี้

- 1) ใช้คำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้า เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์
- 2) ควรเป็นนักฟังที่ตั้งใจฟังและติดตาม รู้จักป้อนคำถามให้เหมาะสมกับจังหวะของผู้ตอบ
- 3) ใช้ภาษาที่สุภาพเข้าใจง่าย ระวังเป็นพิเศษในกรณีที่ผู้วิจัยไม่รู้ภาษาของผู้ตอบดีพอ และในกรณีที่ต้องใช้ล่าม

4) ทำให้ผู้สัมภาษณ์รู้สึกว่าจะเปิดเผยระหว่างการสัมภาษณ์เป็นเรื่องพิเศษเฉพาะตัว เพื่อที่จะทำให้ผู้สัมภาษณ์เกิดความเต็มใจที่จะให้ข้อเท็จจริงต่างๆ

5) โดยทั่วๆ ไปแล้วก่อนจะสัมภาษณ์ควรหาทางติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์โดยผ่านผู้ที่รู้จักกับผู้ที่ให้สัมภาษณ์หรือมีจดหมายแนะนำตัวผู้สัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกันเองกับผู้สัมภาษณ์

8.3.4 ชั้นบันทึกรายละเอียดและสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ควรปฏิบัติดังนี้

- 1) จัดบันทึกรายละเอียดตามความเป็นจริงและจดเฉพาะใจความสำคัญ
- 2) รีบทำบันทึกรายละเอียดให้สมบูรณ์หลังจากการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นในทันที
- 3) รวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์แนบไว้กับบันทึกการสัมภาษณ์ด้วย

4) ถ้าพิจารณาเห็นว่าการจัดบันทึกทำให้ผู้ตอบมีปฏิกิริยาซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการสัมภาษณ์ ต้องงดการจัดบันทึกแล้วใช้ความจำแทน

8.3.5 การอบรมผู้สัมภาษณ์

ในการวิจัยที่ใช้สัมภาษณ์จำนวนมากทำการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการโดยมีแบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยควรอบรมผู้สัมภาษณ์ก่อนหน้าการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) อธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย และความจำเป็นที่ต้องสำรวจครั้งนี้ว่ามีอย่างไรบ้าง เพื่อให้สัมภาษณ์ทุกคนรับทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน
- 2) ให้ผู้สัมภาษณ์ทุกคนเข้าใจคำถามแต่ละข้อแต่ละตอนให้ถูกต้อง และต้องให้ทุกคนเข้าใจในลักษณะที่คล้ายๆ กัน โดยนำแบบสัมภาษณ์มาชี้แจง ถ้าสามารถใช้ทุกคนจำคำถามได้ทั้งหมดก็จะยิ่งดี อธิบายเทคนิคของการสัมภาษณ์แก่ผู้สัมภาษณ์
- 3) ให้ผู้สัมภาษณ์ทราบว่าให้นำข้อมูลประเภทไหนมาทำการวิเคราะห์อย่างไร ซึ่งอาจมีทั้งตัวเลขและข้อความ มิเช่นนั้นอาจเก็บข้อมูลผิดประเภทได้
- 4) ให้ศึกษาสภาพท้องถิ่น และลักษณะของสังคมที่จะไปสำรวจก่อนเตรียมตัวสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและถูกต้อง
- 5) ให้พยายามปรับตัวให้เข้ากับหมู่คณะ มีความอดทนเสียสละ ง่ายอยู่ง่าย และไม่เป็นคนสร้างปัญหากับหมู่คณะ
- 6) การรักษาระเบียบวินัยของหมู่คณะ การรักษาความประพฤติส่วนตัว การรักษาเวลา มารยาทในการติดต่อกับผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือการใช้ภาษาให้ถูกเหมาะสมกับผู้ถูกสัมภาษณ์
- 7) การบริหารเรื่องการแบ่งกลุ่ม การแยกกลุ่ม การเลือกหัวหน้ากลุ่ม การนัดพบ การรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม การจัดหายานพาหนะ การติดต่อ การนัดหมายเพื่อการรับส่ง เป็นต้น

8.4 ข้อดีและข้อเสียของการสัมภาษณ์

8.4.1 ข้อดี

- 1) การสัมภาษณ์เป็นการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์กับผู้สัมภาษณ์ และสามารถทำความเข้าใจข้อมูลได้ตรงกันระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ถ้าเข้าใจผิดจะแก้ไขได้ทันที
- 2) การสัมภาษณ์สามารถใช้กับบุคคลทุกระดับการศึกษา ไม่ว่าผู้ที่จะอ่านออกเขียนได้หรือไม่ก็ตาม ซึ่งดีกว่าใช้แบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามใช้ได้กับคนที่มิระดับการศึกษาดีเท่านั้น
- 3) การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นได้มาก สามารถดัดแปลงและแก้ไขหรือถามจนกว่าผู้ตอบจะเข้าใจคำถาม
- 4) ช่วยแก้ปัญหาเรื่องการได้รับแบบสอบถามคืนน้อย คือสัมภาษณ์เท่าไรก็ได้เท่านั้น ไม่สูญหายเหมือนกับการส่งแบบสอบถามไปให้กรอก
- 5) ในขณะที่สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์สามารถใช้วิธีสังเกตการณ์ประกอบด้วยเพื่อดูว่าผู้ตอบด้วยความจริงใจหรือไม่ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับฐานะความเป็นอยู่ รายได้ และการประเมิณทรัพย์สิน เป็นวิธีที่ใช้ได้ผลดีกว่าวิธีอื่น
- 6) การวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป็นเรื่องของการเสาะแสวงหาหาความจริงทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์ ที่เกี่ยวกับความรู้สึนึกคิด อารมณ์ จิตใจ ความคิดเห็นและทัศนคติ ฉะนั้นการรวบรวมข้อมูลโดยการเข้าไปสนทนาด้วยการสัมภาษณ์จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด

8.4.2 ข้อเสีย

- 1) การสัมภาษณ์เปลืองค่าใช้จ่ายมาก (ใช้เวลา พลังงานและเงินมาก)
- 2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะเชื่อถือได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความเต็มใจของผู้ถูกสัมภาษณ์
- 3) ผลสำเร็จของการสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้สัมภาษณ์
- 4) การสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับสถานภาพทางอารมณ์ บางครั้งอาจเกิดคามบิดเบือนในข้อมูลที่ได้อมา
- 5) การสัมภาษณ์บางครั้งขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่ทันใดและความจำของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำให้ข้อมูลอาจจะผิดพลาดได้

สรุป

การสัมภาษณ์คือการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายเป็นหลัก จุดมุ่งหมายนั้นก็เพื่อรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ใช้ได้โดยทั่วไปไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้ตอบ อีกทั้งยังมีลักษณะยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้ผู้ซักถามขยายความหรือซักถามเพิ่มเติมได้ ตลอดจนสามารถสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ตอบไว้ด้วย การสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นสองชนิด คือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมักใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการค่อนข้างมาก โดยใช้ควบคู่ไปกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการอาจจำแนกได้เป็น การสัมภาษณ์แบบเปิดกว้าง การสัมภาษณ์แบบมีจุดสนใจเฉพาะหรือแบบเจาะลึก

การระดมกล่อมเกลตาหรือการชักล้างข้อมูล และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขั้นตอนที่สำคัญในการสัมภาษณ์คือการแนะนำตัว การสร้างความสัมพันธ์ การบันทึกคำตอบ การใช้ภาษา ตลอดจนเวลาและสถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์ วิธีตั้งคำถามแบบปลายเปิดและแบบปลายปิดจะมีผลต่างกันในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยควรเลือกใช้ให้ถูกต้อง ตามความเหมาะสม

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการจัดการอบรม เพื่อนำเสนอผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

9.1 งานวิจัยในประเทศ

จิตติมา อิมมุดม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินโครงการเรียนร่วมของเด็กพิเศษในโรงเรียนปกติ วิทยาลัยอาชีวศึกษาโรงเรียนพญาไท และโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฝ่ายประถม การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินโครงการการเรียนร่วมของเด็กพิเศษในโรงเรียนปกติ วิทยาลัยอาชีวศึกษาโรงเรียนพญาไท และโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการใช้ประเมินเชิงธรรมชาติแบบมีส่วนร่วมเก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาอยู่ในสนาม 5 เดือนโดยเข้าไปเป็นครูช่วยสอนของโครงการของทั้ง 2 โรงเรียนในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากครูการศึกษาพิเศษ ครูชั้นเรียนปกติ ผู้ปกครองเด็กพิเศษ และเด็กปกติ รวมถึงการวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัยและการนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา

ผลการวิจัย โครงการการเรียนร่วมของโรงเรียนพญาไทเน้นให้เด็กพิเศษสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ไม่เป็นภาระของคนอื่นในสังคม แต่ในการจัดชั้นเรียนพิเศษแยกจากชั้นเรียนปกติให้แก่เด็กพิเศษ ทำให้เด็กพิเศษกับเด็กปกติได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันค่อนข้างน้อย เนื่องจากเด็กพิเศษทั้ง 58 คน จะเรียนอยู่ในห้องพิเศษตั้งแต่ ป.1-ป.6 เด็กพิเศษที่เรียนในห้องพิเศษในแต่ละห้องมีระดับสติปัญญาที่แตกต่างกัน เด็กจึงพัฒนาตนเองได้ไม่เต็มศักยภาพ ส่วนโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยฝ่ายประถม เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสอนเป็นรายบุคคลมีเด็กพิเศษในโครงการจำนวน 11 คน ทำให้เด็กมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพและรูปแบบในการจัดเป็นการเน้นให้เด็กพิเศษได้เรียนร่วมกับเด็กปกติให้ได้มากที่สุด ทำให้เด็กพิเศษโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฝ่ายประถมต้องเสียเงินเป็นจำนวน 36,000 บาท ต่อเทอม ในขณะที่เด็กพิเศษของโรงเรียนพญาไท จะเสียค่าใช้จ่าย 7,000 บาทต่อปี จึงเป็นผลต่อกระบวนการในการจัดการเรียนการสอนของแต่ละโรงเรียนด้วย

สำนักงานเกษตรจังหวัดพิษณุโลก (2554 : 45) ได้วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนของจังหวัดพิษณุโลก ไว้ดังนี้ 1) กรมส่งเสริมการเกษตรและหน่วยงานภาคีให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนน้อย ไม่จริงจัง และแนวทางการส่งเสริมไม่ชัดเจนและต่อเนื่องอีกทั้งยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน 2) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบางกลุ่มได้เข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานภาคีหลายหน่วยงานและมีการใช้ชื่ออื่นในการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เป็นกลุ่มเดียวกัน ทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิด

ระหว่างหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน 3) วิสาหกิจชุมชนยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้และยังต้องพึ่งพาปัจจัยการผลิต และเงินทุนจากภายนอก 4) หน่วยงานภาครัฐในระดับอำเภอ/จังหวัด ยังทำงานแบบไม่บูรณาการและยังไม่เห็นความสำคัญเนื่องจากมีความเข้าใจว่าวิสาหกิจชุมชนเป็นงานของกรมส่งเสริมการเกษตร และ5) วิสาหกิจชุมชนบางแห่งที่มาจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน ไม่ได้เกิดจากปัญหาหรือความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง แต่มาจดทะเบียนเพื่อรอรับการส่งเสริมสนับสนุนของหน่วยงานต่างๆ และเพื่อหวังกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งมีได้ประกอบกิจกรรมอย่างแท้จริงและต่อเนื่อง

จากการศึกษาของ วิทยา จันทะวงค์ศรี (2547) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้กล่าวว่า สำหรับปัจจัยที่ต้องพิจารณาและให้ความสำคัญ สำหรับการนำแนวทางเลือกวิสาหกิจชุมชนนำไปปรับใช้กับกลุ่มเพื่อผลต่อความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการผลิต ปัจจัยด้านการผลิตถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ในการตัดสินใจทำการผลิตของแต่ละกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มต้องพิจารณาถึงความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบหรือโอกาสในสินค้าที่กลุ่มผู้ผลิตที่จะสามารถดำรงประโยชน์และสร้างรายได้ให้แก่กลุ่ม ดังนั้นในการผลิตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนวัตถุดิบที่เพียงพอและสามารถหาได้สะดวก เพื่อลดต้นทุนอันเกิดจากการจัดหาวัตถุดิบ นอกจากนี้ทักษะและความรู้ความสามารถหรือภูมิปัญญาชาวบ้านของสมาชิกในการผลิตจะช่วยให้สินค้าที่ผลิตได้นั้นมีคุณภาพได้มาตรฐาน

2. ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านการตลาดถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อปัจจัยด้านการผลิต การผลิตนั้นแม้จะมีความได้เปรียบในการผลิตแต่หากไม่สามารถหาตลาดมารองรับผลผลิตได้นั้น การดำเนินกิจกรรมกลุ่มไม่อาจประสบความสำเร็จได้ โดยทั่วไปแล้วตลาดของผลผลิตที่กลุ่มผู้ผลิตได้มักอยู่ในท้องถิ่นและพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสำคัญ

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการนี้มีได้เป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบของบุคคลใดก็บุคคลหนึ่ง แต่เป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคน เนื่องจากสมาชิกที่เข้าร่วมควรมีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่แทน อย่างไรก็ตามสมาชิกที่ไม่ได้เข้ามาร่วมในสายการบังคับบัญชา ก็ยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือร่วมตัดสินใจการดำเนินกิจกรรมกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้ กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมักมีการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ตลอดจนความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

4. ปัจจัยด้านการเงิน สำหรับปัจจัยด้านการเงินนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยส่วนใหญ่แล้วเงินทุนที่กลุ่มจัดหานั้นมักอยู่ในรูปของการออมทรัพย์ หรือการถือหุ้น เรือนหุ้น การสะสมทุน การดำเนินกิจกรรมด้านการเงิน การบัญชี การกำหนดการจัดสรรผลกำไรอย่างไรเป็นสัดส่วน และมีระบบที่ชัดเจนจะสามารถช่วยให้การดำเนินงานกลุ่มเป็นไปได้ด้วยดี

5. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในการพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในกลุ่มหรือชุมชนนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาทั้งการมีส่วนร่วมในแง่ของการกำหนดนโยบายเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการจัดสรรคัดเลือกผู้ที่จะเข้ามามีอำนาจในการตัดสินใจหรือรับผิดชอบในงานที่รับมอบหมาย ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาต่างๆ

ที่เกิดขึ้น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเกณฑ์ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการประสบความสำเร็จจากการนำแนวทางเลือกวิสาหกิจชุมชนมาปรับใช้ทั้งสิ้น ด้วยเหตุที่หัวใจหลักของวิสาหกิจชุมชนก็คือ การให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ตลอดจนการเสนอความเห็นและการตัดสินใจเป็นสำคัญ

6. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเป็นผู้นำนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากผู้นำมีบทบาทที่สำคัญในการริเริ่มการเสนอแนวทางเลือกและดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีส่วนสำคัญในการเป็นผู้นำในการวางแผน ตลอดจนกำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในการดำเนินกิจกรรม

7. ปัจจัยด้านแรงงาน การดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชนที่สามารถใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนนั้น นอกจากจะเป็นการสร้างงานให้เกิดขึ้นในชุมชนซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาการเข้าไประงงานในเขตเมืองหลวงได้แล้ว การใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนยังเป็นการช่วยให้แรงงานนั้นเป็นแรงงานที่มีทักษะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตัวแรงงานเอง และที่สำคัญก็คือการที่แรงงานสามารถใช้แรงงานในท้องถิ่นที่ตนเองอาศัยอยู่ได้นั้น ย่อมส่งผลให้ปัญหาครอบครัวลดลง เนื่องจากในปัจจุบันนี้เมื่อลูกหลานเติบโตขึ้นต่างก็เข้าไปหางานในเมือง ทำให้สภาพของชีวิตครอบครัวเปลี่ยนไป ดังนั้น การที่ชุมชนสามารถสร้างกิจกรรมและอาชีพที่เป็นของคนในชุมชนขึ้นมาได้นั้น ย่อมทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น

8. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอก การมีปฏิสัมพันธ์มี 2 ลักษณะ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่เป็นบวก (Positive interaction) และปฏิสัมพันธ์ที่เป็นลบ (Negative interaction) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชุมชนที่จะต้องเรียนรู้และหาให้พบว่าการเข้ามาปฏิสัมพันธ์จากสถาบันภายนอกนั้นเป็นไปในลักษณะใด ชุมชนที่สามารถประสบความสำเร็จนั้นสามารถสร้างได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ภายนอกกับสถาบันต่างๆ โดยการเข้ามาของสถาบันภายนอกนี้ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการเข้ามาให้ความช่วยเหลือทั้งในส่วนของเงินทุน และพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนการฝึกทักษะให้แก่ชาวบ้าน

9. ปัจจัยเกี่ยวกับสมาชิก เนื่องจากสมาชิกในชุมชนถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจชุมชน การได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านตลอดจนการที่ชาวบ้านมีความอดทนและพยายามสร้างสิ่งที่มีความหมายต่อการดำเนินกิจกรรมอย่างใดก็ได้ ชาวบ้านที่เป็นสมาชิกก็ควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่ตนเข้าเป็นสมาชิก โดยสมาชิกต้องหมั่นติดตามความคืบหน้าขององค์กรและให้ความร่วมมือให้กิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมติดตามศึกษาดูงาน พร้อมทั้งร่วมคิดและเสนอความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือชุมชนที่ตนอาศัยอยู่

10. ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาของกลุ่ม โดยกลุ่มต้องมีการติดต่อกับสมาชิกอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ มีการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างผู้นำ สมาชิกและระหว่างกลุ่ม หรือบุคคลหรือองค์กรภายนอกที่นำความรู้หรือข่าวสารใหม่ๆ มาแลกเปลี่ยนและสามารถนำไปปรับใช้ให้กับกลุ่ม

วระวุฒิ หล้าทุม (2540) ได้อธิบายไว้ว่า กลุ่มเกษตรกรการผลิตที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้ 1) คณะกรรมการของกลุ่มต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทำตามระเบียบข้อบังคับ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาของกลุ่มได้ 2) สมาชิกกลุ่มต้องเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบของกลุ่ม ซื่อสัตย์ ให้ความคิดเห็นเพื่อพัฒนากลุ่มและให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ 3) การเงินต้องมีความรัดกุม มีการวางแผน และปฏิบัติตามข้อบังคับอย่างเคร่งครัด 4) มีการดำเนินการวางแผนด้านปัจจัยการผลิตเป็นอย่างดี และ 5) มีระบบการจัดการกลุ่มที่ดี เช่น การวางแผน การพัฒนาความรู้สมาชิก และการสนับสนุนการทำงานและขวัญกำลังใจ

สุทิศา นามเหลา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องการนำเสนอกระบวนการประเมินโครงการของนักเรียนระดับประถมศึกษา วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมโครงการและการประเมินโครงการและนำเสนอกระบวนการประเมินโครงการของนักเรียนระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้กิจกรรมโครงการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ จัดการเรียนการสอนเป็นวิชาโครงการโดยเฉพาะและจัดเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของวิชาที่สอนโดยครูผู้สอนจะต้องวิเคราะห์หลักสูตร เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินของครูที่สอนโดยกิจกรรมโครงการยังเน้นการประเมินช่วงสิ้นสุดโครงการโดยการประเมินผลงาน และปัญหาของการประเมินคือขาดการวางแผนการประเมิน ขาดการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินนักเรียน ครูต้องการ ให้การประเมินเป็นการประเมินตามสภาพจริงโดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายและประเมินตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการจนสิ้นสุดโครงการ กระบวนการที่นำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนดำเนินโครงการ ขณะดำเนิน โครงการและหลังดำเนินโครงการเพื่อให้ครูผู้สอนได้มีแนวทางในการประเมินนักเรียนในทุกๆ ด้าน เพื่อการพัฒนาผู้เรียน

วิยะดา เหล่ามตระกูล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาวิธีการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวิธีการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐานโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ 4 ประการ คือ เพื่อสร้างทฤษฎีโปรแกรม พัฒนาวิธีการประเมิน ประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูโดยวิธีการที่พัฒนาขึ้นและศึกษาผลของการใช้วิธีการประเมินตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ วิทยากรในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาระดับจังหวัดของจังหวัดลำปาง จำนวน 10 คน ผู้รับผิดชอบโครงการจำนวน 3 คน วิทยากร จำนวน 71 คน และผู้เข้าอบรมในโครงการฝึกอบรมบุคลากรในโรงเรียนเพื่อจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาในอำเภอเมืองเกาะคา และแม่เกาะ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2545 จำนวน 531 คน อาจารย์ผู้สอนในระดับอุดมศึกษา จำนวน 7 คน และผู้ใช้ผลการประเมิน จำนวน 68 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การทดสอบการศึกษาเอกสาร การสังเกตและการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติภาคบรรยายการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์อิทธิพล ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ทฤษฎีโปรแกรมของโครงการฝึกอบรมบุคลากรในโรงเรียนเพื่อจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ประกอบด้วย แนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาที่บุคลากรในโรงเรียน

ไม่สามารถจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาได้ การพัฒนากิจกรรมของโครงการฝึกอบรมเพื่อลดหรือขจัดปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหา การนำกิจกรรมของโครงการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลง ตามเป้าหมายของการอบรม ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างกิจกรรมของโครงการและผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น รวมทั้งปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรม

2) วิธีการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมบุคลากรในโรงเรียนเพื่อจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

(1) การสร้างทฤษฎีโปรแกรม ประกอบด้วย การระบุแหล่งสารสนเทศ การสกัดสารสนเทศและการสร้างทฤษฎีโปรแกรม

(2) การออกแบบโครงการฝึกอบรมครู ประกอบด้วย การระบุปัญหาและความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมขั้นตอนในการพัฒนาโครงการฝึกอบรม ขั้นตอนการนำโครงการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติและ ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

(3) การออกแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมครู ประกอบด้วย การประเมินสาเหตุของปัญหาในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การประเมินการพัฒนากิจกรรมของโครงการฝึกอบรมครู ประกอบด้วย การประเมินสาเหตุของปัญหาในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การประเมินการพัฒนากิจกรรมของโครงการฝึกอบรมครู การประเมินการนำโครงการฝึกอบรมครูไปปฏิบัติ การประเมินการบรรลุผลของโครงการฝึกอบรมครู และการประเมินกลไกเชิงสาเหตุของความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครู

3) ผลการประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมครูพบว่า ทฤษฎีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ในการอธิบายความสำเร็จของโครงการได้ กล่าวคือ ผลการประเมินพัฒนา กิจกรรมของโครงการและดำเนินการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่าโครงการสามารถดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จ โดยหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรมในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยผลการเรียนรู้หลังฝึกอบรมในด้านความรู้ความเข้าใจทัศนคติ แรงจูงใจ และการรับรู้ ความสามารถในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อกลับไปทำที่โรงเรียนผู้บริหารและครูสามารถทำงานร่วมกับบุคลากรในโรงเรียนเพื่อจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาได้ แต่ผลการประเมินผลกระทบของโครงการแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในโรงเรียนไม่สามารถปฏิบัติภารกิจในการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาให้เสร็จสมบูรณ์ได้ครบทั้ง 6 ภารกิจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ทฤษฎีโปรแกรมบางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่คาดหวังไว้ โดยเฉพาะในส่วนของความรู้ความเข้าใจของวิทยากร และผลการเรียนรู้หลังอบรมของผู้บริหารและครูที่ยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

4) การศึกษาผลการใช้วิธีการประเมินตามแนวคิดการประเมินที่ใช้ทฤษฎีเป็นฐาน พบว่าวิธีการประเมินที่พัฒนาขึ้นมีคุณลักษณะดังนี้

(1) มีประโยชน์ให้ข้อมูลที่จำเป็นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน

(2) มีความเป็นไปได้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ประหยัดและคุ้มค่า

(3) มีความเหมาะสมไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม คำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(4) ผลการประเมินมีความถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเพียงพอที่จะแสดงถึงคุณค่าของโครงการ

ฉมาบตี ตติยวุฒิ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายขององค์กรธุรกิจเอกชนภาคบริการวิชาชีพบัญชี

ในขั้นตอนของการประเมินผลการฝึกอบรมได้ใช้รูปแบบเคิร์กแพทริก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่าย ขององค์กรธุรกิจเอกชน ภาคบริการวิชาชีพบัญชี จำนวน 2 รูปแบบ คือ รูปแบบกลุ่มเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารองค์กร และกลุ่มบุคลากร (2) ประเมินผลการเรียนรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน (3) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม วิธีดำเนินการวิจัย (1) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรม จำนวน 2 รูปแบบพร้อมหาฉันทานุมัติของรูปแบบการฝึกอบรมด้วยเทคนิคเดลฟาย จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 18 คนและตรวจสอบคุณภาพและความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรม โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (2) นำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารองค์กรจำนวน 21 คนและกลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำนวน 24 คน พร้อมทั้งประเมินการเรียนรู้ ทักษะการปฏิบัติงานและความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมด้วย แบบประเมินคุณลักษณะการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วและแบบแสดงความคิดเห็นหลังการฝึกอบรม (3) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 6 คน ร่วมวิเคราะห์ประเมินความเหมาะสม ผลการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายขององค์กรธุรกิจเอกชน ภาคบริการวิชาชีพบัญชี มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ (1) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะ การทำงานร่วมกันและเป็นจุดเริ่มในการสร้างเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการ (2) โครงสร้างหลักสูตร เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (3) เนื้อหาและกิจกรรมเนื้อหาได้แก่ แนวคิดการทำงานร่วมกัน หลักการสร้างเครือข่ายและแนวคิดความเป็นผู้นำการพัฒนาเครือข่ายและกิจกรรมมีส่วนร่วมของกลุ่ม (4) วิทยากรและอุปกรณ์ ชัดเจน ถูกต้อง ทันสมัย (5) เกณฑ์ประเมินผลแสดงให้เห็นกลุ่มตัวอย่างเกิดการเรียนรู้มีทักษะ การปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ

วิธีดำเนินการฝึกอบรม ได้แก่ (1) ก่อนการฝึกอบรมเป็นการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรตารางเวลา สถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ (2) กระบวนการฝึกอบรมเป็นการปฐมนิเทศ แนะนำวิธีการฝึกอบรม นำเสนอ เนื้อหาและปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ (3) หลังการฝึกอบรมเป็นการประเมิน การเรียนรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรม ทั้งนี้การหาฉันทานุมัติที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมด้วยเทคนิคเดลฟาย จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องกับการตรวจสอบคุณภาพ และความเป็นไปได้ของรูปแบบการฝึกอบรมจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้และการประเมินผล การเรียนรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และทัศนคติของ กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีผลการเรียนรู้เพื่อการทำงาน

ร่วมกันอย่างเป็นเครือข่าย ทักษะคติและทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเห็นอย่างชัดเจน โดยคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่ารูปแบบฝึกอบรม มีความเหมาะสม และให้ข้อเสนอแนะว่า (1) ควรประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ที่ได้รับเพื่อสร้างความมั่นใจแก่สมาชิกและก่อให้เกิดความร่วมมืออย่างแท้จริง (2) เพิ่มเนื้อหาเทคนิคการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจสำหรับกลุ่มเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารองค์กร และเพิ่มเนื้อหาเทคนิคการใช้ข้อมูลสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สำหรับกลุ่มบุคลากร (3) ควรจะเพิ่มกิจกรรมเชิงปฏิบัติการและสถานการณ์ด้านการสร้างความสามัคคีให้กับสมาชิก (4) มอบประกาศนียบัตรให้ ผู้ผ่านการฝึกอบรม (5) ควรนำเสนอ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ทางวิชาชีพต่อเนื่องด้านอื่นตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 มาตรา (6)

สมบัติ เดชบำรุง (2547 : บทคัดย่อ)ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาลูกเสือชั้นหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรมวิชาผู้กำกับลูกเสือของสำนักงานคณะกรรมการบริหารลูกเสือแห่งชาติ วัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมผู้กำกับลูกเสือ ชั้นหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรมวิชาผู้กำกับลูกเสือของสำนักงานคณะกรรมการบริหารลูกเสือแห่งชาติโดยใช้รูปแบบการประเมินซิโม่เดล คือ การประเมินด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลิตผล ใช้แบบสอบถามจำนวน 3 ชุดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร 3 กลุ่มคือชุดที่1 เก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมจำนวน 75 คน ชุดที่2 เก็บข้อมูลจากผู้ให้การฝึกอบรมจำนวน 36 คนชุดที่3 เก็บข้อมูลจากผู้ผ่านการฝึกอบรมจำนวน 127 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติจากค่าร้อยละโดยกำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ร้อยละ 70 ผลการวิจัย พบว่า

1. การประเมินด้านสภาวะแวดล้อม ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการขาดแคลนชั้นหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรมวิชาผู้กำกับลูกเสือความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมชั้นหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรมวิชาผู้กำกับลูกเสือและความจำเป็นในการฝึกอบรมวิชาผู้กำกับลูกเสือของจังหวัดต่างๆ ร้อยละ 68.53 ซึ่งผลของการประเมินไม่ถึงระดับของเกณฑ์

2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น ผู้ให้การฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมและทรัพยากรอื่นๆ ร้อยละ 74.79 ซึ่งผลของการประเมินสูงกว่าระดับของเกณฑ์

3. การประเมินด้านกระบวนการ ผู้ให้การฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเสนอเทคนิคการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมและการกำกับดูแลของหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรม ร้อยละ 88.06 ซึ่งผลของการประเมินสูงกว่าระดับของเกณฑ์

4. การประเมินด้านผลิตผล ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของ ผู้ผ่านการฝึกอบรม และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อขอรับเครื่องหมายวุฒิต่อ 4 ท่อน ร้อยละ 79.91 ซึ่งผลของการประเมินสูงกว่าระดับของเกณฑ์

พรณพิมล เพียรรุ่งโรจน์ (2547: บทคัดย่อ)ได้ทำการวิจัยเรื่องการนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (3) นำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ครูประถมศึกษาจำนวน 270 คน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูในโรงเรียนประถมศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรายละเอียดของเนื้อหาที่ครูต้องการในการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กิจกรรมเป็นการศึกษาด้วยตนเองและกลุ่มย่อย ปัจจัยที่สนับสนุนในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย คือ มีแหล่งความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายทั้งในและนอกเครือข่ายอบรมมีบริการสนับสนุนอินเทอร์เน็ตเช่น E-mail, Web board, Web page, Chat, Search และมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน

2. ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกับข้อความเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวน 166 ข้อ จากจำนวน 184 ข้อ

3. รูปแบบการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

3.1 ชั้นเตรียมการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ประกอบด้วยองค์ประกอบการฝึกอบรม 10 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (2) หลักสูตรการฝึกอบรม (3) ลักษณะการทำงานการทำกิจกรรม (4) คุณสมบัติของผู้ดำเนินการฝึกอบรม (5) หน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรม (6) คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (7) สื่อประกอบการฝึกอบรม (8) วิธีการปฏิสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย (9) การประเมินผลการฝึกอบรม (10) การติดตามผลการฝึกอบรม

3.2 ชั้นฝึกอบรม ประกอบด้วย (1) ชั้นก่อนการฝึกอบรมเป็นการแนะนำรูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (2) ชั้นระหว่างการฝึกอบรมเป็นการนำเสนอเนื้อหาการฝึกอบรม การทำกิจกรรมการฝึกอบรม (3) ชั้นประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการทำงานรายบุคคลและงานกลุ่ม การประเมินผลรูปแบบการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายกิจกรรมการฝึกอบรม ได้แก่ (1) กิจกรรมการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย ประกอบด้วย การฝึกปฏิบัติผ่านเครือข่ายการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การพูดคุยสนทนากับสมาชิกกลุ่มเวลาเดียวกันผ่านเว็บ การค้นหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมผ่านเครือข่าย การตั้งกระทู้ปรึกษา ตั้งคำถามและติดต่อสื่อสารผ่านเว็บ การส่งงานกลุ่มและรายบุคคล (2) กิจกรรมการฝึกอบรมในห้องฝึกอบรม ประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การอภิปรายปัญหา อุปสรรค การฝึกทักษะ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การประเมินผลงาน

3.3 ชั้นติดตามผล เป็นการติดตามผลการฝึกอบรมทั้งในด้านทฤษฎีและด้านทักษะโดยใช้แบบสอบถาม แบบทดสอบ และแบบสัมภาษณ์

สนธิรัก เทพเรณู (2547 : บทคัดย่อ) วิจารณ์การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะมาตรฐาน ทั้งคุณลักษณะทางวิชาชีพและคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รูปแบบนวัตกรรมต่างๆในการฝึกอบรมผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและพัฒนารูปแบบ การฝึกอบรมสำหรับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยใช้เทคนิคโดยใช้การศึกษาวิจัย อนาคตแบบ EDFR เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์แบบสอบถามความคิดเห็นการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC และใช้สถิติ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะมาตรฐานด้านวิชาชีพที่เป็นคุณลักษณะเด่น ได้แก่ การบริหารงาน ด้วยความโปร่งใสตรงลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถ ในการบริหารงานด้านการให้ ความสำคัญ กกับการพัฒนาบุคลากร และด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ส่วน คุณลักษณะ มาตรฐานส่วนบุคคลที่เป็นคุณลักษณะเด่นได้แก่ ด้านความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้าน การใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ในส่วน ของรูปแบบ นวัตกรรมต่างๆ ในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบได้แก่ นโยบายการพัฒนา ฝึกอบรมแนวคิดที่เป็นจุดเน้น ในการพัฒนาฝึกอบรม การวิเคราะห์คุณลักษณะ มาตรฐาน การระบุ เป้าหมายการพัฒนาฝึกอบรมหลักการกำหนดรูปแบบ การพัฒนาฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมและ จำแนกกลุ่ม ขั้นตอนและวิธีการพัฒนาฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรม การปฏิบัติและการประเมิน ติดตาม ผล สำหรับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมพบว่า ควรเน้นการใช้กระบวนการในวิธีการวิจัยเชิงพัฒนา เป็นนวัตกรรมสำคัญเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ องค์ประกอบของการฝึกอบรม

บุญชู บุญลิขิตศิริ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนในการฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบนเว็บที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของบุคลากร ศูนย์ฝึกอบรมและควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผล ของรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนในการฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบนเว็บที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของบุคลากรศูนย์ฝึกอบรมและควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร ตัวแปรที่ศึกษาคือ รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนในการฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบน เว็บ 2 รูปแบบ ประกอบด้วยรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนแบบผู้เรียนกับเนื้อหา และรูปแบบ การปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนแบบผู้เรียนกับผู้สอน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของศูนย์ฝึกอบรมและ ควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชิ้น ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบนเว็บ เรื่อง “การติดตั้งเครือข่าย คอมพิวเตอร์” และแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “การติดตั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์” สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบนเว็บที่มีรูปแบบการ ปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนแบบผู้เรียนกับผู้สอน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ ฝึกอบรมโดยใช้เกมเป็นฐานบนเว็บที่มีรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนแบบผู้เรียนกับเนื้อหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Marie (2000 : 74-77) การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบุคลากรด้านกฎหมาย การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินการจัดการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ The NLETC Jail ใน 2 ด้าน คือ (1) ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายเปรียบเทียบกับ การฝึกอบรมแบบปกติ ซึ่งประสิทธิผลหมายถึง ผลการเรียนรู้ แรงจูงใจ และ เจตคติต่อการอบรม ส่วนประสิทธิภาพหมายถึง เวลาที่ใช้ในการเรียน ค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรมรายคน (2) ต้องการทราบผลของการใช้มัลติมีเดีย การใช้ฝึกอบรมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมของ Jail ในรัฐอิลลาซกา – ลินคอร์น แล้วแบ่งเป็นกลุ่มฝึกอบรมปกติและกลุ่มฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิผลเท่ากับการฝึกอบรมแบบปกติและมีประสิทธิภาพมากกว่าการฝึกอบรมแบบปกติ ทั้ง 2 กลุ่มไม่รู้สึกรู้ว่าการเรียนทั้ง 2 แบบ มีความแตกต่างกัน แต่การฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะเสร็จสมบูรณ์ในเวลาเกือบครึ่งหนึ่งของการฝึกอบรมแบบปกติ และมีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่ำกว่า กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบบปกติรู้สึกว่าจะได้รับแรงจูงใจสูงกว่า และมีเจตคติด้านบวก ต่อการฝึกอบรมมากกว่าการฝึกอบรม ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลดังกล่าวนี้เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เพศหญิงในการฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าประโยชน์ที่สำคัญที่สุดซึ่งขาดไปของการฝึกอบรมทางอินเทอร์เน็ตคือการไม่มีปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เพราะการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและการแนะนำตัวเป็นสิ่งสำคัญในการฝึกอบรม แต่ก็ได้รับความสะดวกสบายในด้านเวลาและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาผลของการใช้มัลติมีเดียการใช้ฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยแบ่งกลุ่มแบบคู่ขนาน กลุ่มที่ 1 เรียนโดยเว็บไซต์ที่มีเพียงตัวอักษร ส่วนกลุ่มที่ 2 เรียนจากเว็บไซต์มัลติมีเดียที่ประกอบด้วยตัวอักษร เสียง หรือวิดีโอ กลุ่มทดลองจะต้องทำแบบทดสอบในการเรียน จับเวลาที่ใช้ในการเรียนการสอน วัดแรงจูงใจและเจตคติที่มีต่อการฝึกอบรมทางอินเทอร์เน็ต ผลปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างของผลการทดสอบทั้งสองกลุ่มทั้งด้านแรงจูงใจ เจตคติ และความลึกซึ้งในการเรียนแต่กลุ่มที่หนึ่งซึ่งเรียนจากเว็บไซต์ ที่มีเพียงตัวอักษรใช้เวลาน้อยกว่า ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการตั้งสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าการใช้วิดีโอส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ช่วยเพิ่มแรงจูงใจและเจตคติ แต่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าเว็บไซต์ที่มีเพียงตัวอักษรอย่างเดียวจะมีประสิทธิภาพสูงสุด

Elliott (2001 : 215) ได้ศึกษาผลลัพธ์ของการฝึกอบรมวิชาชีพพระยะสัน ในการฝึกอบรมเป็นโครงการของภาครัฐซึ่งได้ลงทุนหลายล้านดอลลาร์ โดยได้จัดหาวิทยากรที่มีความชำนาญในหลายด้านเพื่อฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพพระยะสัน ที่หลากหลายให้กับตัวแทนของบริษัทต่างๆ ซึ่งผู้ที่ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในประกอบอาชีพหรือเพื่อหารายได้เสริมได้ และมีการประเมินผลของการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น ความหลากหลายของวิชาชีพ เพื่อหาจุดแข็งและจุดด้อยของโครงการ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป ผลของการฝึกอบรมเป็นที่น่าสนใจที่นำไปพัฒนาแบบประเมินผล โดยได้ประเมินผลการอบรมใน 3 ระดับ ตามแบบจำลองของ

Kirkpatrick Model ได้แก่ (1) ความพึงพอใจในการฝึกอบรม (2) ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม (3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลักการฝึกอบรม โดยประเมินผลทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อให้ได้แบบประเมินผลที่สมบูรณ์ก่อนการใช้จ่ายจริง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินใช้สถิติวิเคราะห์ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviations) ค่าความสัมพันธ์ (Correlation) และ ANOVA ผลของการประเมินผลพบว่าทั้ง 3 ระดับ มีผลในทางบวก และทั้ง 3 ระดับไม่มีความสัมพันธ์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจกับโครงการฝึกอบรมและความรู้ที่ได้รับ และสามารถนำความรู้ไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้ ผลของการฝึกอบรมได้นำไปเผยแพร่ให้กับการศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาตามอัธยาศัย และนำไปปรับปรุงในการดำเนินการครั้งต่อไป

Lockwood (2001 : 166) ได้ศึกษาการส่งเสริมการพัฒนาของลูกจ้าง กรณีศึกษาการพัฒนาและทดสอบพิธีการปฐมนิเทศลูกจ้างใหม่ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อออกแบบและประเมินผลโครงการการพัฒนาลูกจ้างใหม่ โดยการเปรียบเทียบกับองค์กรภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกจ้างจำนวน 103 คน ระยะเวลาการฝึกอบรม 2 เดือน โดยมีพี่เลี้ยงเป็นผู้ประเมินสิ่งที่บ่งบอกถึงการปรับตัว การตั้งใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกต่อองค์กร มาตรฐานการทำงานและบุคลิกลักษณะ ประเด็นหลักที่ใช้ในการประเมินผลได้แก่ (1) องค์กรประกอบการปรับตัวด้วยตัวเอง (2) ปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (3)การพัฒนาตนเอง เพื่อให้รู้จักนำมาปรับตัวให้ได้สูงสุด แบบประเมินผลลูกจ้างใหม่ ใช้แบบประเมินของ Kirkpatrick Model ประกอบด้วยแบบสำรวจปฏิกิริยาตอบสนอง แบบทดสอบความรู้ และแบบสังเกตพฤติกรรม ผลการสำรวจมากกว่า 94% ลูกจ้างใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับระบบของงานที่ตน ปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ลูกจ้างใหม่มีความรู้ในงานสูงกว่า 98% จากการประเมินผลของแบบทดสอบความรู้ และ 96% ที่เลือกมีส่วนกระตุ้นให้การปรับตัวของลูกจ้างใหม่ สำหรับโครงการนี้ผลลัพธ์ที่ได้แสดงในรูปเชิงปริมาณและคุณภาพ ผลการประเมินครั้งสุดท้ายโดยเฉพาะ การปรับตัว เมื่อมีการเปลี่ยนงาน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้เกิดการปรับปรุงพื้นฐานขององค์กร มีการปรับตัวเข้ากับองค์กร ได้ถึง 200%

Gibbs (2003 : 50-51) ศึกษาวิจัยเรื่อง โปรแกรมออนไลน์การพัฒนาวิชาชีพสำหรับครู อนุบาล –เกรด 12 : การวัดประสิทธิผลการทำงาน จุดประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้ คือ เพื่อประเมินผลของเครื่องมือที่วัดการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาวิชาชีพด้วยระบบออนไลน์ ของครู อนุบาลเกรด 12 ระยะเวลาการฝึกอบรม 5 เดือน มีครูจากอลาบามาจำนวน 20 คน เข้ารับการอบรม เพื่อนำผลการอบรมไปแก้ไขเทคโนโลยีให้ใช้งานง่ายขึ้น ปรับปรุงแก้ไขระบบของโรงเรียนให้ดีขึ้นกว่าระบบเก่า สนับสนุนให้สามารถทำงานได้สะดวกขึ้น และตอบสนองทันทีเมื่อเรียกใช้งาน รูปแบบการประเมินผลโครงการโดยใช้แบบประเมิน Kirkpatrick Model 4 ด้าน คือ ประเมินผลปฏิกิริยาโดยใช้ เครื่องมือวัด การเรียนรู้ พฤติกรรมและผลลัพธ์ขององค์กร ข้อมูลการทดสอบจะเก็บไว้ใน Web Sever สามารถติดตามรายงานผลการเรียกใช้บริการ ครูที่เข้าร่วมโครงการและสมาชิกเครือข่าย เทคโนโลยี ได้เขียนรายงานผลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ทักษะและความชำนาญการแก้ปัญหาทาง เทคโนโลยี 48 ข้อ ซึ่งทักษะเหล่านี้ได้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมแก้ไขให้ตรงกับเป้าหมายแล้ว ผลการทดสอบผู้ฝึกอบรมผ่านโครงการนี้ได้ด้วยคะแนน 85.5 % ขึ้นไป ซึ่งเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้

Scot & Heather (2003 : 90) การประเมินผลและการปรับปรุงสมรรถนะในศูนย์จัดหางานส่วนภูมิภาค ซึ่งโดยส่วนมากแล้วศูนย์จัดหางานมักถูกมองข้ามและภาครัฐไม่เห็นความสำคัญ

เนื่องจากการฝึกทักษะ มากกว่าการให้ความรู้ และประชาชนส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญในการให้ความรู้ จากการประเมินผลผู้ที่เข้าฝึกประสบการณ์จากผู้ที่จบการศึกษาพบว่าไม่ประสบผลสำเร็จ ด้วยเหตุผลว่ามีคนหลากหลายสาขาอาชีพและมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น อายุ ผลการของการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงโครงการฝึกอบรมพนักงานที่จะเข้าปฏิบัติการในโรงงาน โดยใช้แบบประเมินผลของ Kirkpatrick Model ประเมินผล 4 ระดับ จากประเมินผลของแฟ้มบันทึกการปฏิบัติงาน เมื่อผ่านการประเมินแล้ว จึงได้จัดให้ผู้ฝึกอบรม นำความรู้ ความชำนาญไปใช้ในโรงงานของตนจากสถานการณ์จริง ในการฝึกต้องใช้ทรัพยากร และการลงทุนเพื่อให้สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาสรุปว่าการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ การวางแผนงาน กระบวนการปฏิบัติงาน หลักสูตร วิทยากร บรรลุตามวัตถุประสงค์โครงการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

Mutwiri (2005 : 96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผู้นำรุ่นใหม่: กับการประเมินผลโปรแกรมการพัฒนาการจัดการของเมืองแซสคาตุน (Saskatoon) การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลของโครงการพัฒนาการจัดการของเมืองแซสคาตุน ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2001 ซึ่งต้องการเพิ่มจำนวนผู้จัดการที่มีทักษะความเป็นผู้นำ และมีความมั่นใจ เป็นตำแหน่งที่สำคัญให้ทำงานด้านต่างๆ ของสำนักงาน ประสบผลสำเร็จ ประเด็นสำคัญของการพัฒนาผู้นำ ด้านการพัฒนาผู้นำเชิงกลยุทธ์ การวางแผน การคิดเชิงเหตุผล การประเมินผลโครงการอบรมใช้รูปแบบของ Kirkpatrick Model ใน 3 ด้าน ต่อไปนี้ ด้านความพึงพอใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ เชิงปริมาณ และคุณภาพ เป็นตัวบ่งชี้ถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้นำรุ่นใหม่ต้องมีความพึงพอใจ และสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และนำความรู้ไปพัฒนาองค์กร และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานต่อไป

Yaw (2005 : Abstract) การประเมินผลการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในบริษัทภาคอุตสาหกรรม ณ ระดับ 3 ของตัวแบบ Kirkpatrick การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick Model ระดับ 3 ซึ่งเปรียบเทียบกับวิธีการฝึกอบรมแบบเดิมที่เรียนในห้องเรียน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำในโรงงานเมือง Midwestern เป็นโครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ OSHA เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะด้านความปลอดภัย จัดโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าอบรมเป็นลูกจ้างทุกคนในโรงงาน โดยแบ่งลูกจ้างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งฝึกอบรมโดยวิธีเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) และบรรยายในห้องเรียน กลุ่มที่สองใช้วิธีฝึกอบรมด้วยการบรรยายในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม วิเคราะห์ประเมินผลการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้ ANOVA และ t-test รายงานการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแผนภูมิและรูปภาพการประเมินผล 3 ระดับ โดยประเมินหลังจากผ่านการฝึกอบรม 1 เดือน และเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญระบบไฟกัสมู๊ป ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ คือ ลูกจ้างที่ฝึกอบรมโดยวิธีเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติด้านรักษาความปลอดภัย 79.63 % และลูกจ้างที่ฝึกอบรมแบบบรรยายในห้องเรียนสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ที่ 80.46 % ผลของการวิเคราะห์สถิติดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกัน

Hanson (2006 : 45) ศึกษาดัชนีชี้วัดเจตคติของผู้ฝึกอบรมในการดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อประเมินผลเจตคติของผู้ฝึกอบรมในการดำเนินการอบรมตามรูปแบบของ Kirkpatrick model ใน 4 ด้าน แบบการประเมินผลและเกณฑ์การตัดสินของผู้ฝึกอบรม มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ฝึกอบรมต้องผ่านการประเมินทักษะที่สำคัญ 17 ทักษะทั้ง 4 ด้าน คือการประเมินปฏิริยาการตอบสนอง การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรม การประเมินผลต่อการจัดการ หรือผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร ผลจากการศึกษาด้านที่ 1 พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีปฏิริยาตอบสนองและให้ความสำคัญต่อการประเมินผลในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบเจตคติของผู้ฝึกอบรมที่มีต่อเกณฑ์การประเมิน 4 ด้าน มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาการพัฒนาดัชนีชี้วัดเจตคติพบว่าผู้ฝึกอบรมมีเจตคติที่ดีและสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ การประเมินผลต่อไป

Kim (2006 : 56-59) ศึกษาการประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรมของครูในบริบทของวัด วัตถุประสงค์ในการศึกษาคั้งนี้ เพื่อประเมินผลโครงการฝึกอบรมครูที่ปฏิบัติงานในวัด ซึ่งผลการประเมิน จะนำไปแบบอย่างและเป็นเครื่องมือในการประเมินผลเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเจาะจงเฉพาะศึกษาการประเมินผลการฝึกอบรมภายใต้การใช้โปรแกรมCAL เพื่อให้ทราบผลของการดำเนินงานโครงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ จึงใช้รูปแบบการประเมินผลที่เป็นพื้นฐานตามรูปแบบของ Kirkpatrick's training evaluation model ใน 4 ด้าน คือ (1) การประเมินปฏิริยาการตอบสนอง (Reaction) (2) การประเมินการเรียนรู้(Learning) (3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) และ (4) การประเมินผลต่อการจัดการหรือผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร (Result) ผลการประเมินการฝึกอบรมตามโปรแกรม CAL บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในความร่วมมือ จากการใช้เครื่องมือ DT เพื่อวัดผลของโครงการ ครูมีความรู้และความชำนาญมากขึ้น สามารถนำความรู้ไปพัฒนาทักษะการทำงานได้ และมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปในทางที่ดี และสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมแล้วหลังจากได้ฝึกอบรมครูตามโปรแกรม CAL และประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ DT มีความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ มากกว่า 80 %

Wallace (2006 : 79) ศึกษาการวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับสมรรถนะของผู้ตาม: การศึกษากับโรงเรียนแนวทางการดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำมีผลกระทบการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา ซึ่งมีเป้าหมายเกี่ยวกับการจัดการศึกษา (York - Barr & Duke, 2004) และพฤติกรรมของผู้นำมีผลกระทบกับการเรียนของนักเรียน (Leithwood & Levin, 2005) และภาวะผู้นำจะสร้างความเข้าใจในหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทและพฤติกรรมของนักเรียนกับครูผู้สอนในกระบวนการจัดการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่ส่งผลกระทบใน 3 ด้านต่อไปนี้ คือ (1) สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน (2) ความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญใหม่ที่ได้รับ (3) ประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมในทางบวกในการประเมินพฤติกรรมของผู้นำใช้รูปแบบการประเมินผลของ Kirkpatrick's training evaluation model การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามสำรวจกับสถานศึกษา 1 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง เป็นครู 40 คน นักเรียน 198 คน จาก 101 ห้องเรียน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ (ตัวแปรอิสระ) มีผลกระทบโดยตรงกับการเรียนรู้ และพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป พฤติกรรมที่พบจากการศึกษาคั้งนี้ นำไปใช้เพื่อพัฒนาครูให้เป็นผู้นำเพื่อ

พัฒนาผู้เรียนไปสู่ความสำเร็จ และเป็นประโยชน์กับผู้บริหารโรงเรียนกับการปรับปรุงพฤติกรรมของ
ตัวเองและครูผู้สอน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการฝึกอบรม
ผู้วิจัยได้ใช้ตามแบบจำลองของ Kirkpatrick Model สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยทำการประเมิน
เพียง 2 ด้าน คือ (1) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อน-หลัง
จากการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีการประเมิน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ และ (2) การ
ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มผู้ผลิต ซึ่งเกิด
จากการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร
จัดการ ด้านการผลิต และด้านการตลาด

ภาพประกอบ 10 กรอบแนวคิดการประเมินผลโครงการ

