การศึกษาดูงาน

กองฝึกอบรม กรมที่ดิน

กระทรวงมหาดไทย

การศึกษาดูงาน

กองฝึกอบรม กรมที่ดิน
กระทรวงมหาดไทย

คำนำ

ในฐานะที่กองฝึกอบรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของกรมที่ดิน ให้มีความรู้ สร้างเสริมประสบการณ์ให้เกิดทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามความต้องการของกรมที่ดิน จากภารกิจนี้ ทำให้กองฝึกอบรมตระหนักถึงการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตรได้รับความรู้ ทักษะและทัศนคติอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ต่อตัวผู้เข้ารับการอบรมและกรมที่ดิน

ในการฝึกอบรมนั้น นอกจากจะเกิดการเรียนรู้ภายในชั้นเรียนแล้ว การเรียนรู้ยังเกิดจากสภาพแวดล้อมนอกชั้นเรียนได้อีกด้วย การศึกษาดูงานก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเปรียบเทียบสิ่งที่ได้พบเห็นจากการไปศึกษาดูงานกับสภาพการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานของตน ทำให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาดูงานเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะต้องมีแนวทางในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ กองฝึกอบรมจึงได้จัดทำคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาดูงานขึ้น กองฝึกอบรมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้เข้ารับการอบรมและเจ้าหน้าที่บริหารโครงการจะได้รับประโยชน์จากเอกสารนี้ตามที่ได้ตั้งเจตนารมณ์ไว้

กองฝึกอบรม กรมที่ดิน
มกราคม 2556

สารบัญ

	หน้า
● ความหมาย	1
● วิธีการศึกษาดูงานให้เกิดประสิทธิภาพ	1
● การเตรียมการก่อนการศึกษาดูงาน	2
● การศึกษาดูงาน	4
● แบบบันทึกข้อมูลการศึกษาดูงาน	9
● แบบตรวจสอบการสังเกตการศึกษาดูงาน	10
● การประเมินผลการศึกษาดูงาน	11
● แบบวัดและประเมินผลการเขียนรายงานการศึกษาดูงาน	13
● บทสรุป	14

ภาคผนวก

● แนวทางการเขียนรายงานการศึกษาดูงาน	17
● แบบฟอร์มการปรับปรุงงาน	21
– แบบการวิเคราะห์งานเพื่อการปรับปรุงงาน	23
– รูปแบบการเขียนโครงการปรับปรุงงาน	24

การศึกษาดูงาน

การบริหารงานขององค์การจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความมีคุณภาพของบุคลากรในองค์การนั้นเป็นส่วนสำคัญ การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ของบุคลากรเกิดขึ้นได้ไม่จำกัดแต่ในชั้นเรียนและเกิดได้ตลอดเวลา ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การมอบหมายงาน การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การให้คำปรึกษา การศึกษาดูงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น ในการฝึกอบรมนั้น การให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมนอกจากจะให้เกิดการเรียนรู้จากการถ่ายทอดของวิทยากร หรือสื่อการสอนต่างๆ ในชั้นเรียนแล้ว ยังเกิดจากการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมนอกชั้นเรียนได้อีก ซึ่งวิธีการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบนี้ก็คือ การศึกษาดูงาน

● ความหมาย

การศึกษาดูงาน เป็นกระบวนการเรียนรู้นอกสถานที่ฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประสบการณ์ตรงจากการไปเรียนรู้ในสถานที่จริง หรือได้ศึกษาวิธีการทำงานของหน่วยงานอื่น แล้วนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา/แก้ไขปรับปรุงงานของตนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งของการฝึกอบรม

● วิธีการศึกษาดูงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการศึกษาดูงานนั้น หลายคนอาจนึกถึงรูปแบบของกิจกรรมสันทนาการ หรือเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศไปจากสภาพการบรรยายในชั้นเรียน แต่จริงๆ แล้ว การศึกษาดูงานให้ประโยชน์มาก ทั้งในด้าน

ความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ความสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม ฯลฯ ซึ่งถือเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียบรู้ร่วมกัน รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นในด้านต่างๆ ร่วมกัน ในสถานการณ์เดียวกันเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หากการไปศึกษาดูงานมีการดำเนินการอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบก็จะทำให้ได้ประโยชน์จากการศึกษาดูงานมิใช่น้อย ซึ่งการดำเนินการควรแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การเตรียมการก่อนการศึกษาดูงาน
2. การศึกษาดูงาน
3. การประเมินผลการศึกษาดูงาน

1. การเตรียมการก่อนการศึกษาดูงาน

ก่อนการศึกษาดูงานผู้บริหารโครงการจะต้องวางแผนเตรียมการล่วงหน้า เพื่อเป็นการเตรียมการดำเนินการและเตรียมผู้ดูงานด้วย ซึ่งในการศึกษาดูงานนั้นเป็นการจัดประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม จึงควรเตรียมการล่วงหน้าเพื่อการนี้ โดยดำเนินการดังนี้

1.1 กำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการศึกษาดูงานให้ชัดเจน ว่าต้องการให้เกิดผลอย่างไรหรือสามารถทำอะไรได้ ทั้งนี้อาจจะกำหนดจากวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร และเพิ่มเติมรายละเอียดในการศึกษาดูงานจริงเข้าไปด้วยก็ได้

1.2 เลือกสถานที่ที่จะไปศึกษาดูงานว่าจะไปดูงานหน่วยงานใดจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และหารายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานนั้นๆ ไว้ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาล่วงหน้าแก่ผู้ดูงาน เช่น รายงานประจำปีของหน่วยงานนั้น ผลงานดีเด่น ปัญหา อุปสรรค ของหน่วยงาน เป็นต้น เมื่อเลือกสถานที่แล้วควรจะกำหนดขอบเขต/รายละเอียดของสิ่งที่

ต้องการจะดูให้แน่นอนชัดเจน เช่น ถ้าต้องการดูงานด้านการรักษาความปลอดภัย ต้องระบุให้ชัดเจนไปว่าจะเป็นการดูงานทางด้านใด จะเป็นด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี หรือสถานที่ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อหน่วยงานที่จะไปศึกษาดูงานในการเตรียมการให้ข้อมูล และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลการศึกษาดูงานอีกด้วย

1.3 เตรียมผู้จะไปดูงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน่วยงานที่จะไปดูงาน ได้แก่

- สร้างทัศนคติเชิงบวก โดยชี้แจงให้ผู้ดูงานเข้าใจถึงวัตถุประสงค์/ขอบเขตของการศึกษาดูงานและให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาดูงาน ด้วยการมองเห็นถึงข้อดีที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวผู้ดูงาน ทีมงาน และหน่วยงาน
- ให้ผู้ดูงานได้ศึกษาข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะไปศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการเตรียมตัวในการซักถามปัญหาต่างๆ
- จัดให้มีการบรรยายสรุปเกี่ยวกับหน่วยงานนั้นก่อนที่จะเข้าไปศึกษาดูงาน
- แบ่งงานให้ผู้ศึกษาดูงานพิจารณาในรายละเอียดของหัวข้อที่จะไปศึกษาดูงานและกำหนดหน้าที่ว่าใครเป็นผู้ค้นหารายละเอียดในเรื่องใด อย่างไร ทั้งนี้ จะต้องให้ผู้ดูงานทราบถึงสิ่งที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเห็นภาพรวมของการศึกษาดูงานทั้งหมด และทราบว่าส่วนที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้นสัมพันธ์กับส่วนอื่นอย่างไร
- กำหนดให้มีการรายงานผล โดยแบ่งเป็นกลุ่มก็ได้

1.4 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่จะไปศึกษาดูงาน เพื่อให้ข้อมูลว่าต้องการจะศึกษาดูงานด้านใด อย่างไร โดยแจ้งขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงานให้หน่วยงานดังกล่าวทราบ เพื่อหน่วยงานนั้นจะได้เตรียมการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่เราต้องการ

2. การศึกษาดูงาน

การศึกษาดูงานอาจจะมีทั้งระยะสั้น ระยะยาว และการศึกษาดูงานเฉพาะเจาะจงหรือเฉพาะเรื่อง เช่น ดูงานด้านการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ หรือดูงานด้านการจดทะเบียนโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่ก่อนที่จะเข้าไปในรายละเอียดเฉพาะเรื่องควรจะรับฟังบรรยายสรุปของหน่วยงานนั้นตามที่ได้เตรียมการไว้ก่อนเพื่อรับฟังข้อมูลต่างๆ ให้เห็นภาพรวมทั้งหมดก่อน หลังจากนั้นจึงจะศึกษาหรือหาข้อมูลในรายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยจะแบ่งผู้ดูงานออกเป็นกลุ่มๆ ไปตามหัวข้อวิชาที่ได้จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้แล้ว สำหรับวิธีการในการหาข้อมูล หรือรายละเอียดอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้แบบตรวจสอบ

2.1 โดยการสัมภาษณ์ ซักถามปัญหา หรือสนทนากลุ่ม

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้กันมากในทางสังคมศาสตร์ ซึ่งจะมีลักษณะใหญ่ๆ 2 ลักษณะ คือ

2.1.1 การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structured) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการตั้งคำถามไว้ก่อน และอาจมีแนวคำตอบไว้เลือก ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม (Interviewing) จึงเป็นการตั้งคำถามที่ค่อนข้างเป็นทางการ และไม่อาจจะถามได้อย่างลึกซึ้ง แต่มีข้อดีที่สามารถเตรียมการล่วงหน้าได้ สะดวกในการสัมภาษณ์ และง่ายต่อการวิเคราะห์ ซึ่งลักษณะของคำถามที่ดีควรจะมีลักษณะดังนี้

- เป็นข้อความที่ผู้ตอบเข้าใจง่ายและสามารถตอบได้
- เป็นข้อความง่ายๆ ไม่มีคำปฏิเสธซ้ำๆ ในข้อเดียวกัน จนทำให้ผู้ตอบสับสน

- เป็นข้อความที่ไม่ใช้ประธานหรือกรรมของประโยคมากกว่าหนึ่ง
- ไม่เป็นข้อความที่สร้างความอึดอัดหรือไม่สบายใจแก่ผู้ตอบ
- ไม่เป็นข้อความที่แสดงความก้าวร้าวแก่ผู้ตอบ
- ไม่เป็นข้อความที่ชักนำผู้ตอบให้ตอบในทางใดทางหนึ่ง
- ไม่เป็นข้อความที่อาศัยคำพังเพยหรือสุภาษิต

2.1.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแน่นอน (Unstructured) เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้ถามและผู้ตอบมีอิสระในการถามและตอบและมีลักษณะเป็นกันเอง อาจจะใช้ถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อและข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งจะลงในรายละเอียดได้ลึกซึ้งมากกว่าการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแน่นอน (Structured) แต่การสัมภาษณ์ประเภทนี้ต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญและทักษะในการถามคำถามและสามารถควบคุมประเด็นที่ถามมากกว่าแบบแรก ซึ่งในการสัมภาษณ์จะใช้วิธีถามคำถามเป็นหลัก คำถามที่ใช้สามารถแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 10 ประเภท คือ

● *การศึกษาดูงาน*

ประเภทคำถาม	ตัวอย่าง
1. คำถามนำ	ถ้าคุณเป็นผู้บังคับบัญชา คุณจะดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร
2. คำถามเพื่อหาข้อมูลตัวเลขหรือข้อเท็จจริง	ปริมาณงานเกิดของหน่วยงานนี้มีจำนวนกี่รายต่อเดือน
3. คำถามตรง เพื่อถามคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ	คุณสมศักดิ์ฯ มีหน้าที่ควบคุมด้านไหน
4. คำถามกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มคนใดคนหนึ่งตอบก็ได้	ระบบการทำงานที่ดีเป็นอย่างไรบ้างครับ
5. คำถามคลุมเครือ	การพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่นี่คุณคิดว่าเป็นอย่างไร
6. คำถามขัดแย้งกัน	หัวหน้างานของคุณขาดการชี้แนะในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาไหม
7. คำถามชวนให้คิด	ที่มีคนกล่าวกันว่าคนที่ทำงานได้แสดงว่าจะต้องมีผู้ใหญ่สนับสนุน คุณมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง
8. คำถามย้อนกลับเมื่อมีคำถามจากกลุ่มแล้ว ผู้ตอบไม่ตอบ	ก. ถามว่า “คำว่า บทบาท หมายความว่าอย่างไร ครับ” ข. “ท่านอื่นๆ เห็นว่าอย่างไรครับ คำว่าบทบาทนี้ เราควรพิจารณาถึงอะไรบ้าง”
9. คำถามที่ต้องการคำตอบว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”	คุณเคยไปยุโรปมาแล้วใช่ไหม
10. คำถามที่ถามว่า ทำไม เมื่อไหร่ ที่ไหน หรือ อะไร ซึ่งมักจะถามต่อจากคำถามว่า “ ใช่” หรือ “ไม่ใช่”	คุณไปเมื่อไหร่

คำถามต่างๆ เหล่านี้ ถ้าใช้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ได้ข้อมูลตลอดจนรายละเอียดและความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับการเตรียมการและทักษะในการถามคำถามของผู้ถามด้วย

แต่อย่างไรก็ตามในการใช้วิธีการสัมภาษณ์ ทั้ง 2 วิธีนี้ จะต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ไปศึกษาดูงานให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และทำความตกลงกันในกลุ่มผู้ไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับวิธีการซักถามคำถาม กล่าวคือ ต้องพยายามซักถามให้ครบทุกประเด็น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และดำเนินการซักถามให้เป็นไปอย่างราบรื่น เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ซึ่งถือเป็น การสร้างความรู้ ความเข้าใจในทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องนั้นๆ และทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นนับเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

2.2 การสังเกต (Observation) การสังเกตก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลซึ่งทำได้โดยการดู การฟัง และการบันทึกข้อมูล การเก็บข้อมูลโดยการสังเกตนี้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ

– เป็นการสังเกตที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน

– มีการวางแผนงานไว้อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ จะต้องกำหนดสิ่งที่ควรสังเกตและมีการวางหน้าที่ให้ชัดเจน ตลอดจนทำความเข้าใจในเรื่องที่จะทำการสังเกตให้ถูกต้องตรงกันทุกคน

– มีการบันทึกเหตุการณ์เรื่องราวอย่างเป็นระบบ (ไม่ใช่บันทึกสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์)

– สิ่งที่สำคัญในการสังเกตก็คือ ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เก็บมาได้นั้นจะต้องเป็นข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่บิดเบือน ผู้สังเกตจะต้อง

จดบันทึกหรือจดจำเหตุการณ์ด้วยความเป็นกลาง ไม่นำความนึกคิดหรือค่านิยมของตนไปสอดแทรกในการจดบันทึก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง

ข้อสรุปส่วนใหญ่ที่ได้จากการสังเกตจะมาจากบันทึกเหตุการณ์ ผู้ที่ทำหน้าที่บันทึกเหตุการณ์จะต้องระลึกอยู่เสมอว่า จะต้องจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ไม่บิดเบือนข้อมูล โดยนำความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของตนลงไปตัดสินแล้วจดบันทึก เพราะจะทำให้ข้อมูลดังกล่าวไม่เป็นกลาง ดังนั้น ควรบันทึกอย่างละเอียดและทำอย่างน้อย 2 คน เพื่อจะได้นำมาตรวจทานความถูกต้องกันอีกครั้ง และมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารโครงการ/วิทยากร อาจจัดทำแบบบันทึกข้อมูลการดูงานให้แก่ผู้ดูงานก็จะสะดวกยิ่งขึ้น ดังเช่น ตัวอย่างแบบบันทึกข้อมูลการศึกษาดูงานที่แสดงไว้นี้

แบบบันทึกข้อมูลการศึกษาดูงาน

หน่วยงานที่ศึกษาดูงาน.....บริษัท การบินไทย จำกัด.....

วันที่...12....เดือน..กันยายน.....พ.ศ. ..2553...

งาน/โครงการ/กิจกรรมสำคัญของหน่วยงานที่ศึกษาดูงาน	**สาระสำคัญของงาน/โครงการ/กิจกรรม**	**ประเด็นที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้**	**ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขเพื่อนำไปประยุกต์ใช้**
การให้บริการเกี่ยวกับการเดินทางทางอากาศ	ให้บริการ การเดินทางทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ของกรมที่ดินต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและให้คำแนะนำในการบริการไปพร้อมๆ กัน ในขณะที่บริษัท การบินไทย จำกัด เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการบริการเพียงอย่างเดียว จึงดูแลด้านการให้บริการได้เต็มที่

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก

(.....)

กลุ่มที่.....

2.3 การใช้แบบตรวจสอบ (Check lists)

แบบตรวจสอบที่ใช้นี้ ผู้รับผิดชอบบริหารโครงการจะต้องกำหนดรายละเอียดให้สอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตรที่ต้องการไปศึกษาดูงาน หรือเป็นรายละเอียดในกิจกรรมของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน เพื่อให้ผู้ดูงานได้ใช้ตรวจสอบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่กำหนดไว้ ว่าเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะเป็นแต่เพียงแบบที่ใช้ตรวจสอบเท่านั้น และควรใช้ควบคู่ไปกับการสังเกต เช่น ในการศึกษาดูงานเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ ดังตัวอย่างที่แสดงนี้เป็นแบบตรวจสอบที่ใช้ควบคู่กับการสังเกต

ตัวอย่างแบบตรวจสอบการสังเกตการศึกษาดูงาน

หลักสูตร.....รุ่นที่.....
หัวข้อเรื่องรายงานการศึกษาดูงาน.....กลุ่มที่.....
ขอให้ใส่เครื่องหมาย / ในรายการที่ท่านพบในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานนี้

ลำดับ	รายการ	ผลของการสังเกต	
		มี	ไม่มี
1.	พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบ สะอาด		
2.	พนักงานมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส		
3.	พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ		
4.	สภาพแวดล้อมของหน่วยงานสะอาด เป็นระเบียบและสะดวกสบาย		
5.	มีจุดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		

ลงชื่อ..... ผู้สังเกต
(.....)

หลังจากดูงานแล้ว ควรจะประชุมกลุ่มระหว่างผู้ที่ไปศึกษาดูงานด้วยกันในหัวข้อเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งกันและกัน จะทำให้ข้อมูลที่ได้กว้างขวางมากขึ้น หลังจากนั้นผู้บริหารโครงการควรจัดให้มีการรายงานผลการดูงานในที่ประชุมหรือจัดทำเป็นรายงานผลการศึกษาดูงาน

3. การประเมินผลการศึกษาดูงาน

การประเมินผลการศึกษาดูงานเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะจะเป็นตัววัดและบอกได้ว่าการศึกษาดูงานนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ในการประเมินผลการศึกษาดูงานอาจทำได้โดยการสอบถามพูดคุย หรือใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินผลเพื่อให้ทราบว่า

– การศึกษาดูงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

– องค์ประกอบใดที่ช่วยให้การศึกษาดูงานประสบความสำเร็จ

– ผู้ศึกษาดูงานได้ดูงานในสิ่งที่ตั้งใจไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด

– ผู้ศึกษาดูงานมีความพอใจหรือไม่ เพราะเหตุใด

– การศึกษาดูงานนี้น่าสนใจและเป็นประโยชน์หรือไม่

– หากมีการศึกษาดูงานอีก ควรจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงอะไรจึงจะทำให้การศึกษาดูงานได้ผลดียิ่งขึ้น

นอกจากการประเมินผลการศึกษาดูงานดังกล่าวแล้ว การรายงานผลการศึกษาดูงานที่ผู้ดูงานได้จัดทำขึ้นก็เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการศึกษาดูงานด้วย ผู้บริหารโครงการ/วิทยากร จะต้องชี้แจงและแนะนำวิธีการ ขั้นตอน รูปแบบในการเขียนรายงาน รวมทั้งการประเมินผลการเขียนรายงานให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมทราบก่อน

● *การศึกษาดูงาน*

ออกไปศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและเตรียมตัวล่วงหน้าก่อนจัดทำรายงาน ตัวอย่างต่อไปนี้จะแสดงแบบวัดและประเมินผลการเขียนรายงานการศึกษาดูงาน ซึ่งผู้บริหารโครงการสามารถจัดทำไว้ล่วงหน้าได้ สำหรับรูปแบบและแนวทางในการเขียนรายงานการศึกษาดูงานจะปรากฏอยู่ในภาคผนวก

แบบวัดและประเมินผลการเขียนรายงานการศึกษาดูงาน

หลักสูตร .....รุ่นที่.....
หัวข้อเรื่องรายงานการศึกษาดูงาน.....กลุ่มที่.....
โปรดพิจารณาให้คะแนนของรายงานฉบับนี้ โดยเลือกกรอกคะแนนในช่วงที่กำหนดไว้

หัวข้อประเมิน

ข้อที่	รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
1.	บทนำ		
2.	การสรุปสาระของเรื่อง		
3.	การวิเคราะห์เรื่อง		
4.	การเสนอแนะ		
5.	บทสรุป		
	รวม		

ลงชื่อ..... ผู้ตรวจ
(.....)

บทสรุป

การศึกษาดูงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้มีการเตรียมการที่ดี มีการประสานงานและการให้ข้อมูลแก่ผู้ดูงานอย่างเพียงพอเพื่อการเตรียมตัวก่อนการไปศึกษาดูงาน และดำเนินการดูงานอย่างถูกวิธีตลอดจนมีการประเมินผลอย่างจริงจัง ทั้งนี้ ผู้บริหารโครงการ/วิทยากรจะต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษาดูงาน ไม่ทำให้ผู้ดูงานรู้สึกว่าการศึกษาดูงานเหมือนการไปพักผ่อนหรือเหมือนเป็นการเปลี่ยนสถานที่หรือผ่อนคลายความซ้ำซากจำเจในสถานที่เรียนประจำ แต่จะต้องพยายามทำให้การศึกษาดูงานเกิดประโยชน์สูงสุด คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่ได้ลงทุนไปในแต่ละครั้ง เพื่อประโยชน์ต่อบุคลากรของหน่วยงานและต่อหน่วยงานด้วย

ภาคผนวก

แนวทางการเขียนรายงานการศึกษาดูงาน

สำหรับแนวทางในการเขียนรายงานการศึกษาดูงานนั้น จะเป็นไปตามหัวข้อในรายการประเมินของแบบวัดและประเมินผลการเขียนรายงานการศึกษาดูงานที่ได้กำหนดไว้ โดยมีแนวทางในการเขียนรายงาน ดังนี้

1. บทนำ

บทนำเป็นเนื้อหาส่วนเริ่มต้นของการเขียนรายงานซึ่งเป็นการนำเข้าสู่เนื้อเรื่อง จึงมีความสำคัญมาก

1.1 หลักการทั่วไปของการเขียนบทนำ

● ควรเขียนนำให้ผู้อ่านเข้าใจถึงความเป็นมา วัตถุประสงค์ ประโยชน์และขอบเขตของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน

● ควรกล่าวนำให้ผู้อ่านเห็นความสำคัญ เหตุผลที่ต้องไปศึกษาดูงาน

● ควรเขียนให้ผู้อ่านอยากอ่านเรื่องที่กำลังเขียนว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ มีความท้าทาย และน่าสนใจอย่างไร

● ควรมีการใช้ภาษาที่เรียบง่าย อ่านแล้วเข้าใจง่าย สอดคล้อง กลมกลืน ไม่สับสน วกไปเวียนมา

● การเขียนบทนำไม่ควรให้มีจำนวนหลายๆ หน้า ควรมีจำนวนหน้าพอประมาณ จำนวน 2 – 3 หน้า

1.2 ส่วนประกอบของบทนำ

การเขียนบทนำจะต้องประกอบด้วย

1.2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการไปศึกษาดูงาน

ต้องเขียนถึงความเป็นมาและความสำคัญของการไปศึกษาดูงานว่ามีความเป็นมาอย่างไร มีความสำคัญอย่างไร หรือมีความจำเป็นอะไรที่ต้องไปศึกษาดูงาน ควรกล่าวนำให้ผู้อ่านทราบรายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานที่ไปศึกษาดูงานก่อนด้วย เช่น

- ชื่อและที่ตั้งของหน่วยงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานเป็นผลิตภัณฑ์ ผลิตผล หรือการให้บริการ
- รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร
- เรื่องที่จะไปศึกษาดูงาน

1.2.2 วัตถุประสงค์ของการไปศึกษาดูงาน

ต้องเขียนอธิบาย ชี้แจง ให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการไปศึกษาดูงานเรื่องนั้นๆ

1.2.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ต้องเขียนอธิบายชี้แจงให้ทราบประโยชน์ของการศึกษาดูงานเรื่องนั้นๆ โดยจะต้องตอบวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

2. การสรุปสาระของเรื่อง

เป็นการสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน ซึ่งจะต้องอธิบายหรือชี้แจงให้ทราบถึง

- ขอบเขตของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน ว่ามีขอบเขตครอบคลุมถึงเรื่องอะไร แค่ไหน เพียงใด
- ขั้นตอนการดำเนินการของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน
- แสดงรูปภาพ แผนภูมิ ตาราง ฯลฯ ประกอบคำอธิบาย (ถ้ามี)

3. การวิเคราะห์เรื่อง

การเขียนรายงานการวิเคราะห์จะต้องครอบคลุมสาระสำคัญของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน และควรใช้ภาษาง่ายๆ เรียบเรียงโดยใช้ความคิดเป็นของตนเอง ประกอบด้วย

- ข้อมูลและการสังเกตจากที่ไปศึกษาดูงาน
- จุดเด่นของเรื่องที่ไปศึกษาดูงาน
- ปัญหาอุปสรรคที่พบ ส่งผลกระทบอย่างไร มีผลกระทบมากในระดับใด
- แนวคิดที่ได้จากการศึกษาดูงาน

4. การเสนอแนะ

เมื่อวิเคราะห์เรื่องเสร็จและพบกับปัญหาอุปสรรค ตลอดจนทราบถึงผลกระทบต่างๆ แล้ว สุดท้ายก็เสนอแนะวิธีการแก้ไข หรือเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทางออกของปัญหานั้น ส่วนข้อดีไม่ต้องเอามาเสนอ การเสนอแนะจะทำก็ต่อเมื่อพบข้อเสีย หรือต้องการให้เกิดสิ่งที่ดีและเหมาะสมกว่า หากเป็นการเขียนข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาดูงานในครั้งต่อไป จะเป็นการนำเสนอว่า การไปศึกษาดูงานในครั้งต่อไปควรคำนึงถึงอะไรบ้าง หรือควรไปศึกษาดูงานเรื่องอะไรอีกบ้าง หรือควรปรับปรุงวิธีดำเนินการอย่างไร ข้อเสนอแนะต้องเป็นข้อเสนอที่ได้จากการวิเคราะห์ ไม่ใช่ข้อเสนอแนะในเชิงทฤษฎีที่ไม่ได้มาจากข้อค้นพบในการวิเคราะห์ และต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิเคราะห์

5. บทสรุป

นำสิ่งที่ได้จากการไปศึกษาดูงานมาเปรียบเทียบกับงานในหน่วยงานของตน และสรุปการไปศึกษาดูงานว่าได้อะไรจากการไปศึกษาดูงาน และจะนำไปปรับปรุงอะไร อย่างไร

● *การศึกษาดูงาน*

(รูปแบบการเขียนรายงาน)
รายงานการศึกษาดูงาน
สถานที่ศึกษาดูงาน.....
วันที่.....

1. เรื่องที่ไปศึกษาดูงาน.....
2. บทนำ
   2.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....
   .....
   .....
   2.2 วัตถุประสงค์.....
   .....
   .....
   2.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....
   .....
   .....
3. การสรุปสาระของเรื่อง.....
   .....
   .....
4. การวิเคราะห์เรื่อง.....
   .....
   .....
5. การเสนอแนะ.....
   .....
   .....
6. บทสรุป.....
   .....

คณะผู้จัดทำ

ชื่อ–สกุล.....ตำแหน่ง.....
ชื่อ–สกุล.....ตำแหน่ง.....
ชื่อ–สกุล.....ตำแหน่ง.....

ภาคผนวก

รูปภาพประกอบ

แบบฟอร์ม
การปรับปรุงงาน

แบบการวิเคราะห์งานเพื่อการปรับปรุงงาน

ชื่องานที่จะพัฒนา / ปรับปรุง.....
.....
.....
.....

วัตถุประสงค์

1. .....
2. .....
3. .....

ระยะเวลาดำเนินการ.....

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. .....
2. .....
3. .....

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สาเหตุที่พัฒนา/ปรับปรุง	แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง

แบบวิเคราะห์ฯ นี้ ส่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนจะเข้าฝึกอบรม
เพื่อเป็นการเตรียมการ

รูปแบบการเขียนโครงการปรับปรุงงาน

1. ชื่องานที่จะพัฒนา/ปรับปรุง.....
   .....

2. สาเหตุที่พัฒนา/ปรับปรุง.....
   .....
   .....

3. วัตถุประสงค์
   3.1 .....
   3.2 .....
   3.3 .....

4. ระยะเวลาดำเนินการ.....

5. แนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง.....
   .....
   .....
   .....

6. ประโยชน์.....
   .....
   .....
   .....

พิมพ์ที่ กองการพิมพ์ กรมที่ดิน จำนวน ๒๐๐ เล่ม พ.ศ. ๒๕๕๖