

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

Training Evaluation of Civil Servants Orientation of Southern Border Provinces

จารุพัชร คุรุตาประภา Jaruphat Kurutaprapa¹

จัทมานณี ตระกูลมุกดา Jutamane Trakulmututa²

บทคัดย่อ

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองเคิร์กแพทริก ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบประเมินการเรียนรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม แบบสอบถามความคิดเห็นในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังจากการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจผลการต่อการฝึกอบรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด การประเมินการเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้หลังการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภายหลังการฝึกอบรมมีการประเมินพฤติกรรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคม พหุวัฒนธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และการประเมินผลลัพธ์ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นตรงกันว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การประเมินผล, เคิร์กแพทริก, ฝึกอบรม, จังหวัดชายแดนภาคใต้

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Email: jaruphat.ku@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จัทมานณี ตระกูลมุกดา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: jutamane.t@psu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were to assess reactions, assess learning, assess behavior and evaluate the results from the civil servant orientation course training for government employees and local employees before starting to work in the southern border provinces by applying the Kirkpatrick model. The population used in the research was 398 people who attended the orientation course for civil servants, government employees, and local employees before starting work in the southern border provinces in the fiscal year 2021. The research tools were the satisfaction questionnaire, a learning evaluation form before and after the training, a questionnaire on the application of knowledge gained in work and coexistence in a multicultural society and a questionnaire on the benefits that the organization received after the training, the data were analyzed using percentage, mean and standard deviation and analyzing knowledge before and after training by comparing average scores.

The study found that by assessing the reaction, participants were satisfied with the training results. Overall, it was at the highest level. Learning evaluation found that the participants had knowledge after training that increased significantly at the level of 0.05 for behavior assessment participants expressed their opinions on the application of knowledge to work and coexistence in a multicultural society. Overall, it was at the highest level and evaluating the results that occur in the organization saw that the participants, commander and colleagues or subordinates, there was a consensus that the training would benefit the organization and the organization's operations to drive problem-solving and development in the southern border provinces at the highest level.

Keyword : Evaluation, Kirkpatrick, Training, Southern Border Provinces

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถพัฒนาศักยภาพ ทักษะการทำงาน และองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ โดยที่ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “การฝึกอบรม” ซึ่งเป็นวิธีการที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานอันนำไปสู่การพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเน้นเพิ่มพูนด้านความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่

กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (จุฑามณี ตระกูลมุกดา, 2544; สมคิด บางโม, 2544) หน่วยงานภาครัฐจึงใช้การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันได้ (สำนักงาน ก.พ., ม.ม.ป.)

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยที่นับถือศาสนาอิสลาม และชาวต่างประเทศที่นับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และภาษาท้องถิ่นของตนเอง (อารง สุทธาศาสตร์, 2544) และความแตกต่างเหล่านี้ถูกนำมาเป็นเงื่อนไขในการก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างภาครัฐและประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นตัวแปรหนึ่งส่งผลต่อการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 มาตรา 9(9) จึงกำหนดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ โดยการฝึกอบรมที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นเพียงการประเมินความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งยังไม่สามารถสะท้อนถึงผลลัพธ์ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตนเอง ต่อองค์กรและพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้เท่าที่ควร

ดังนั้น เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เกิดประโยชน์อย่างไร และใครได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้บ้าง และเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของกระบวนการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงสนใจการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศจากการฝึกอบรม ตั้งแต่ด้านความพึงพอใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ซึ่งเป็นการสะท้อนข้อมูลย้อนกลับในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนเป็นการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ บริบทของพื้นที่อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. เพื่อประเมินการเรียนรู้ (Learning) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อประเมินพฤติกรรม (Behavior) ของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
4. เพื่อประเมินผลลัพธ์ (Results) จากการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำถามการวิจัย

ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริค ในชั้นปฏิกิริยา (Reaction) ชั้นการเรียนรู้ (Learning) ชั้นพฤติกรรม (Behavior) และชั้นผลลัพธ์ (Result) ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใด เป็นอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. 2564 รุ่นที่ 1 - 5 จำนวน 398 คน มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) และการประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. 2564 รุ่นที่ 1 - 5 จำนวน 398 คน

1.2 การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตร (Taro Yamane) กลุ่มตัวอย่าง 223 คน จากประชากร 398 คน

1.3 การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยกำหนดจากคณะกรรมการรุ่นที่ 1 - 5 จำนวน 50 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้บังคับบัญชาของคณะกรรมการรุ่น จำนวน 50 คน และเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของคณะกรรมการรุ่น จำนวน 50 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) (2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) (3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) และ (4) การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation)

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้รูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อเกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ตลอดจนเป็นการพัฒนาต่อยอดก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ Wexley & Latham (2002, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2556) (1) เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเอง (2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skill) โดยอาจเป็นทักษะเฉพาะทางวิชาชีพด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านก็ได้ และ (3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

2. การประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินโครงการฝึกอบรม เป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสารสนเทศ เปรียบเทียบว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และผู้เข้ารับการอบรมได้รับประโยชน์อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมที่กำหนดไว้หรือไม่ และการดำเนินโครงการ มีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด (2) เพื่อทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่องของโครงการฝึกอบรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารโครงการฝึกอบรมในอนาคต (3) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและหน่วยงานจัดการฝึกอบรม และ (4) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ

การวางแผน กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (จุฑารัตน์ ทนัสนไชย, 2552)

3. รูปแบบการประเมินผลโครงการฝึกอบรมตามรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ (1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึกหรือความพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อโครงการฝึกอบรม (2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ที่ได้จากโครงการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) (3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้ผ่านการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่ และ (4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผลจากการอบรมเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร หรือเกิดผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง (Kirkpatrick, 1998)

4. แนวทางการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

การปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยน้อมนำยุทธศาสตร์พระราชทาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” เป็นหลักในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องประวัติศาสตร์ชาติพันธุ์ โครงสร้างทางสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตในพื้นที่การปฏิบัติงานต่างวัฒนธรรม และการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม ตลอดจนมีทักษะด้านภาษาและประเพณีปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานหรือดำรงตนในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างเหมาะสม (2) เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในนโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนกฎหมายพิเศษที่บังคับใช้ในพื้นที่ และสามารถแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) เพื่อสร้างเครือข่ายข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เกื้อกูลต่อการทำงานในลักษณะของการบูรณาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ โดยออกแบบการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ตามห้วงระยะเวลา ดังนี้

1. ระหว่างดำเนินการฝึกอบรม

1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา วิทยากร รูปแบบกิจกรรม เอกสารประกอบการอบรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อมูลitudinal มาดำเนินการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 แบบประเมินผลการเรียนรู้ โดยการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรม จากแบบทดสอบแบบหลายตัวเลือก ซึ่งเป็นข้อมูลitudinal ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

2. ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 6 เดือน

2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยเป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมและกลับไปปฏิบัติงานในองค์กรของตนเอง การประเมินพฤติกรรม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังจากการฝึกอบรม ในมิติการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5 รุ่น โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมรวมทั้งหมด 398 คน เป็นเพศชาย จำนวน 134 คน เพศหญิง จำนวน 264 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี เป็นจำนวน 202 คน และนับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 213 คน โดยแบ่งมิติการประเมินออกเป็นทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีต่อการฝึกอบรม ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม

มิติการประเมินความพึงพอใจ	μ	S.D.	แปรผล
1. ด้านความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม	4.03	0.654	มาก
2. ด้านผลการฝึกอบรมและความพร้อมในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ	4.23	0.767	มากที่สุด
3. ด้านผลการนำความรู้ไปใช้ในหน่วยงาน	4.14	0.784	มาก
4. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	4.09	0.820	มาก
5. ความพึงพอใจต่อรายวิชา	4.03	0.916	มาก
ภาพรวม	4.11	0.788	มาก

จากตาราง 1 การประเมินความพึงพอใจด้านความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านผลการฝึกอบรมและความพร้อมในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.22

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะตามหมวดวิชาที่หลักสูตรกำหนด โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม แล้วนำมาผลการทดสอบมาเปรียบเทียบ เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผล สามารถแสดงผลการเปรียบเทียบได้ ดังนี้

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบความรู้ระหว่างก่อนและหลังอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รุ่นที่ 1 - 5 ด้วยวิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระจากกัน (Paired Samples t-test)

รุ่นผู้เข้าอบรม	ความรู้ก่อนอบรม		ความรู้หลังอบรม		ความแตกต่าง ของความรู้
	μ	S.D.	μ	S.D.	μ
รุ่นที่ 1 (n = 126)	11.47	1.845	12.83	1.964	+1.36
รุ่นที่ 2 (n = 65)	14.51	2.399	16.18	1.991	+1.67
รุ่นที่ 3 (n = 76)	14.88	2.852	17.42	2.041	+2.54
รุ่นที่ 4 (n = 53)	14.66	2.093	17.51	1.987	+2.85
รุ่นที่ 5 (n = 78)	14.64	2.528	16.88	1.947	+2.24
ภาพรวม	14.03	2.757	16.17	2.802	+2.13

จากตาราง 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความรู้ระหว่างก่อนและหลังอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ก่อนการอบรม คะแนนเฉลี่ย 14.03 และมีความรู้หลังการอบรม คะแนนเฉลี่ย 16.17 ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับคะแนนความรู้หลังการอบรมเพิ่มขึ้น 2.13

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการประเมินพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการปฏิบัติงานและการดำรงตนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม โดยมีการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 223 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 67.38 และเป็นเพศชายจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 32.62 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี โดยมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 รองลงมาคืออายุ 26-30 ปี และ 31-35 ปี จำนวน 54 คน และ 52 คนตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 23.18 และ 22.32 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากกว่า 2 ปี โดยมีจำนวน 141 คน โดยแบ่งมิติการประเมินพฤติกรรมออกเป็น 3 มิติ และมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการนำความรู้ไป

ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.59

4. การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation)

การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation) เป็นการประเมินผลจากการฝึกอบรมว่าเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างไรบ้างและการปฏิบัติงานนั้น ๆ ส่งผลหรือมีส่วนในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้มากน้อยเพียงใด เป็นอย่างไร โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังจากการฝึกอบรมในมิติของการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ และประเมินจาก 3 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) ผู้เข้ารับการอบรม โดยเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการรุ่นที่ 1 – 5 จำนวน 50 คน (2) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน และ (3) เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน โดยแบ่งมิติของการประเมินออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับ และ (2) ความคิดเห็นต่อประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถนำเสนอผลการศึกษาได้ ดังนี้

4.1 การประเมินผลลัพธ์จากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68 โดยดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มากกว่า 2 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังจากการฝึกอบรมในมิติของการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.41

4.2 การประเมินผลลัพธ์จากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และเป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 โดยดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42 มีอายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่

จังหวัดชายแดนภาคใต้มากกว่า 2 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46 โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ภายหลังจากการฝึกอบรมในมิติของการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.54

4.3 การประเมินผลลัพธ์จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 68 และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 โดยดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36 มีอายุราชการน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังจากการฝึกอบรมในมิติของการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.46

อภิปรายผล

1. การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านผลการฝึกอบรมและความพร้อมในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติสูงสุด สำหรับด้านอื่น ๆ ต่างก็มีระดับความพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในการเข้ารับการอบรมนั้น หากผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมที่จะนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติจริงแล้ว จะทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญจิรา หวังจิตต์ (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการการฝึกอบรมหลักสูตรการทำวิจัยสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านสาธารณสุข สำหรับบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี” พบว่า ความพึงพอใจในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม มีความพึงพอใจด้านการจัด การฝึกอบรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยในประเด็นประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมากที่สุด

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลคะแนนการทดสอบความรู้หลังการอบรมสูงกว่าผลคะแนนการทดสอบความรู้ก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการผ่านการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ของการจัดอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ ยูวธิดา ม่วงเจริญ และสุรัชย์ มีชาญ (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า แพทย์ประจำบ้านที่จบการฝึกอบรม ความรู้ด้านกุมารแพทย์ และทักษะทางคลินิกด้านกุมารแพทย์ จะมีผลคะแนนสอบสูงขึ้น หรือกล่าวได้ว่า แพทย์ประจำบ้านที่ผ่านการอบรมจนครบหลักสูตร จะมีทักษะความสามารถที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจ และรับรู้ถึงการปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม เนื่องจากการอบรมนั้นมีการอบรมรายวิชาที่เกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรม และการอยู่ร่วมกันของคนต่างศาสนา ซึ่งเป็นผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งที่มาจากความเชื่อที่แตกต่างกันได้ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชวิน พงษ์ผจญ (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาในการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างสันติสุขของโรงเรียนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งพบว่า ปัญหาที่สำคัญในการพัฒนาพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ ปัญหาความขัดแย้งและการเคารพความแตกต่างทางศาสนา ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านี้สามารถทำได้โดยกำหนดนโยบายการศึกษาตามแนวคิด พหุวัฒนธรรม

4. การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการอบรม และเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการอบรม ต่างมีความเห็นที่ตรงกันว่า ผู้ที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถนำความรู้ที่ได้มาช่วยพัฒนาองค์กรและช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

จากผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น ก่อนเริ่มปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้แนวทางการประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีผลการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการประเมินการเรียนรู้ (Learning) โดยมีผลการทดสอบหลังการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นจากก่อนการฝึกอบรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการฝึกอบรม ส่งผลให้ผลการประเมินพฤติกรรม (Behavior) ภายหลังการฝึกอบรม ในมิติทักษะพื้นฐานในการอยู่ร่วมกันภายในสังคมที่มีกลุ่มคนที่หลากหลาย

ทักษะการรู้จักและเข้าใจผู้อื่นอย่างถ่องแท้ และทักษะการเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และในขั้นสุดท้ายของการประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) มีผลการประเมินผลลัพธ์ (Result) ในมิติความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับ และมิติความคิดเห็นต่อประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหา และพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยคัดเลือกจาก คณะกรรมการรุ่นที่ 1 – 5 ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของผู้เข้ารับการอบรม และเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ผลการประเมินทั้ง 4 ชั้น มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ภายหลังการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้โดยมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ อัตลักษณ์ ประเพณี วัฒนธรรม และบริบทของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เพิ่มขึ้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กรและในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านการประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมาย พิเศษ และเกิดทักษะทางภาษามลายูสำหรับสื่อสารในการทำงาน น้อยที่สุด และมีระดับความพึงพอใจ ในรายวิชาคุณธรรมจริยธรรมนำสู่การป้องกันการทุจริตสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ และรายวิชาความสำคัญของภาษาและวัฒนธรรมมลายูในสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ น้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงาน ที่เป็นผู้จัดหลักสูตรควรทบทวนรูปแบบ วิธีการฝึกอบรม หรือเนื้อหาวิชา วิทยากร เพื่อให้การฝึกอบรม บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ด้านการประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

จากการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยกำหนดจากรายวิชาของหลักสูตร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการประเมินความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) และใช้แบบทดสอบ แบบหลายตัวเลือกเพียงวิธีเดียว ทั้งนี้ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมควรเพิ่มการประเมินด้านทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยอาจจะใช้วิธีการประเมินมากกว่า 1 วิธี เพื่อให้ครอบคลุมตามกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเกิดประสิทธิภาพต่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยิ่งขึ้น

3. ด้านการประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากการฝึกอบรม โดยมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เป็นผู้จัดหลักสูตร สามารถติดตามและประเมินผล ในรูปแบบการสังเกตพฤติกรรมหรือการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้เห็นถึงผลลัพธ์ของการนำผลที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในสังคมพหุวัฒนธรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ด้านการประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation)

จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่องค์กรได้รับภายหลังการฝึกอบรม ในหัวข้อการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม มีส่วนในการลดเงื่อนไข/ข้อร้องเรียนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐขององค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาต่อไปว่าเงื่อนไข/ข้อร้องเรียนที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีสาเหตุมาจากความไม่เข้าใจในบริบทของพื้นที่หรือพฤติกรรมส่วนบุคคล หรือสาเหตุอื่น ๆ เพื่อขจัดความไม่เข้าใจระหว่างภาครัฐและประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. จากผลการศึกษา พบว่า แบบจำลองของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโครงการการอบรมได้อย่างเหมาะสม แต่เพื่อให้การประเมินมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ควรมีการประเมินจากผู้รับบริการหรือภาคประชาชน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นครบทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

2. ในการประเมินและติดตามผลการอบรม ควรมีการนำแบบจำลองอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้แล้วทำการเปรียบเทียบกับแบบจำลองของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสม จุดเด่น จุดด้อยของแบบจำลอง ซึ่งช่วยให้สามารถออกแบบการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. การติดตามและการประเมินผลควรดำเนินการควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ (Interview) หรือการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้การศึกษาวิจัยได้รับข้อมูลเชิงลึกที่มีความละเอียดรอบด้านมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญธิรา หวังจิตต์ (2564). การประเมินผลโครงการ การฝึกอบรมหลักสูตรการทำวิจัยสู่การประยุกต์ใช้ ในการทำงานด้านสาธารณสุข สำหรับบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี. ราชบุรี: ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี.
- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. (2544). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. สงขลา: สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- จุฑารัตน์ ทนัสนไชย. (2552). *การประยุกต์ใช้แบบจำลองของเคิร์กแพตริคในการประเมินและติดตามผลโครงการฝึกอบรมการแก้ไขปัญหายาเสพติดในกลุ่มเยาวชนผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวิน พงษ์ผจญ. (2561). สภาพปัญหาในการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างสันติสุขของโรงเรียนรัฐบาลในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 44(2), 166-157
- ยุวธิดา ม่วงเจริญ และสุรชัย มีชาญ. (2558). การประเมินการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, *Veridian E – Journal*, 8(1), 1059-1074. เข้าถึงได้จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/39339>
- สมคิด บางโม. (2558). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สำนักงาน ก.พ. (ม.ม.ป.). *คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565*. เข้าถึงได้จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf
- อารง สุทธาศาสน์. (2544). *แนวทฤษฎีในการแก้ปัญหาชนกลุ่มน้อย, รวมบทความสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Kirkpatrick L. Donald. (1998) *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. (2nd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler