

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ประเมินโครงการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การประเมินโครงการ การบริหารงานบำรุงทางเชิงรุกโดยประชาชนมีส่วนร่วม แขวงทางหลวงพิษณุโลก สำนักงานหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม จากแหล่งองค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น หอสมุด มหาวิทยาลัย ห้องสมุดคณะ ห้องสมุดหน่วยงานต่าง ๆ การสอบถาม การสัมภาษณ์ และปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ประมวลข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำเสนอ ดังนี้

1. หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
  - 2.1 แนวความคิด
  - 2.2 แนวทางการดำเนินการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Public Sector Standard Management System and Outcomes :P.S.O.)
4. การมีส่วนร่วมของประชาชน
5. แนวความคิดในการบำรุงรักษาสภาพทาง
6. แขวงทางหลวงพิษณุโลก สำนักงานหลวงที่ 4 (พิษณุโลก)
7. การจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่
8. โครงการบริหารงานบำรุงทางเชิงรุกโดยประชาชนมีส่วนร่วม
9. การประเมินผลโครงการและฝึกอบรม
  - 9.1 ความนำ
  - 9.2 จุดประสงค์ในการประเมินผล
  - 9.3 ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม
  - 9.4 วัตถุประสงค์ในการประเมินการฝึกอบรม
  - 9.5 ประเภทการประเมินผลการฝึกอบรม
  - 9.6 การประเมินผลการฝึกอบรม ของ เคิร์กแพทริค (Kirkpatrick)
  - 9.7 วิธีการประเมินการฝึกอบรม
  - 9.8 คุณลักษณะของการประเมินที่ดี
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มีทั้งหมด 9 หมวด 53 มาตรา ได้กำหนดแนวทางบริหารราชการ มีเจตนารมณ์ที่จะให้การบริการราชการแผ่นดินเห็นการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดผลกระทบทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษานี้ สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### 1. การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

- 1.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 1.3 มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 1.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- 1.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 1.6 ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 1.7 มีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการ เพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชน และสอดคล้องกับแนวนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อสภา

2.2 การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

2.3 ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนในภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับ

2.4 ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

2.5 ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น ๆ หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ๆ ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

**3. การลดขั้นตอนปฏิบัติงาน** ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอน หรือการกีดกันรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้หากสามารถใช้เทคโนโลยีหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่ให้เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม

ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการแต่ละแห่ง จัดทำแผนภูมิขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

**4. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่ต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะดำเนินการต่อไป (นายวัชรเว แดงจำ, 2551, หน้า 5 – 7)

## การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

### 1. ความหมายของการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คือ การทำงานราชการที่ต้องยึดถือความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่ผู้อำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ

แนวทาง วิธีการปฏิบัติงานใดก็ตามที่หน่วยงานภาครัฐ จะนำมาใช้การให้บริการแก่ประชาชนที่ดีนั้นจะต้องมีลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

- 1.1 จะต้องมีลักษณะที่เหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ
- 1.2 สามารถนำไปสู่การปรับปรุงได้โดยเร็ว ในระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็ว ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชน เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

### 2. แนวความคิด

#### 2.1 แนวความคิดของการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

การบริหารราชการและการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นแนวคิดหนึ่ง ของการบริหารราชการ (Public Administration) ที่มีมานานแล้ว หากแต่ความคิดนี้กลับมีความสำคัญขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง และเป็นมาตรการสำคัญของการบริหารราชการ และการปฏิรูปราชการของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศแถบสแกนดิเนเวีย รวมทั้งประเทศไทยในขณะนี้ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของกระแสความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนและความพยายามของผู้บริหารประเทศที่ปรับพลิกฟื้นบทบาทของรัฐ และการบริหารงาน การบริการของรัฐให้ตอบสนองเท่าทันกับความต้องการของภาคเอกชนและประชาชนในยุคโลกาภิวัตน์

2.2 แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์ และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยการนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหาร

คุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงาน หรือให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

### 3. หลักการและแนวทางการดำเนินการ

#### 3.1 หลักการของการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

หลักการสำคัญ ในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มี 4 ประการ คือ

##### 3.1.1 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน

(Accountability) รัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้นๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ประชาชนว่าทุกคนมีสิทธิ์ที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

3.1.2 การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจ ให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนได้มาตรฐานการให้บริการของรัฐในด้านต่าง ๆ ที่กำหนดนั้น จะบังเกิดผลที่เป็นรูปธรรมได้ต่อเมื่อมีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ (Devolution) และการมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation) ไปให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างสุดที่สัมผัสติดต่อกับประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการระดับล่างสุด มีอิสระโอกาสสามารถเริ่มกำหนด การบริหารต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกัน ในแต่ละท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น

ดังนั้น ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2546 จึงได้กำหนดหลักในการพิจารณามอบอำนาจได้โดยคำนึงถึงขีดความสามารถและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนความรวดเร็วและการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ประสิทธิภาพและความประหยัดและการสร้างการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่

สาเหตุหนึ่งของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเกิดขึ้นจากการวางระบบการดำเนินงานในเรื่องต่างๆ ที่จะต้องสนองงานตามลำดับ การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนได้ จึงเป็นหลักสำคัญของการมอบอำนาจ เพราะการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ

3.1.3 หน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงาน สามารถพัฒนาคุณภาพองค์กรให้บริการ และผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น

3.1.4 ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะให้บริการ ได้หลายแบบหลายแนวทางในการตอบสนองความต้องการของตน

3.2 แนวทางในการดำเนินการการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3.2.1 การระบุชัดเจนว่าใครคือลูกค้าผู้บริการ และใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ลูกค้าทางอ้อมคือใคร

3.2.2 การกำหนดชัดว่าการบริการอะไร ที่ต้องให้และให้บริการอย่างไร

3.2.3 มีการค้นหาว่าผู้รับบริการต้องการอะไร

3.2.4 มีการระบุชัดว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อยู่อย่างไร สามารถมีได้มากที่สุดเพียงใด และจะหาได้จากแหล่งไหน

3.2.5 มีการกำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพ ของการให้บริการได้แค่ไหน ทำอย่างไร

เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
2. มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริการ

4. มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้

4.1 การสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน

4.2 การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

5. มีกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของประชาชน

6. นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชนมาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการพัฒนาหน่วยงานของหน่วยงานของรัฐ

7. มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

8. มีการวางแผนรองรับในกรณีนี้ต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการให้บริการ

9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนและการทำให้พึงพอใจในการบริการของหน่วยงานของรัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., ม.ป.ป., ไม่มีเลขหน้า)

## การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Public Sector Standard Management System and Outcomes : P.S.O.)

ประเทศไทยได้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ หรือ Public Sector Standard Management System and Outcomes หรือเรียกย่อ ๆ ว่า P.S.O. ซึ่งเป็นระบบการประเมินผลสุดท้ายที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานภาครัฐทั้งระบบ โดยเน้นระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐานและระบบมาตรฐานสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes)

### 1. แนวความคิดหลักของ P.S.O.

- 1.1 ส่งเสริมประสิทธิภาพและมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อประชาชน
- 1.2 สร้างระบบราชการให้เกิดธรรมาภิบาล (Good Governance)
- 1.3 สนองเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มาตรา 75
- 1.4 เป็นนโยบายของรัฐเชิงนวัตกรรม (Innovation Public Policy)
- 1.5 พัฒนามาตรฐานภาครัฐเพื่อเข้าสู่ระบบสากล
- 1.6 เป็นเกียรติภูมิของประเทศในการมีมาตรฐานของภาคราชการของประเทศไทยเอง

### 2. แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

### 3. เป้าหมายของ P.S.O. มุ่งการบรรลุผลลัพธ์ขั้นปลาย

เน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ประการ ดังนี้

- 3.1 ความเสมอภาคในการบริการ
- 3.2 ความเป็นธรรมในการบริการ
- 3.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 3.4 สิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 3.5 ความทั่วถึง
- 3.6 ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- 3.7 ประสิทธิภาพแห่งหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3.8 คุณภาพและความถูกต้องของบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.9 การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ

3.10 ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

#### 4. คุณลักษณะที่สำคัญของระบบมาตรฐาน P.S.O

4.1 เน้นสัมฤทธิ์ผลของภาคราชการทั้งระบบ (ขณะที่ ISO เป็นเรื่องจุดภาคเน้นองค์ภาคเอกชนเฉพาะองค์กร)

4.2 มุ่งเน้นผลลัพธ์สัมฤทธิ์ผลขั้นปลาย (Ultimate Outcomes)

4.3 มุ่งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมปฏิบัติงานของภาครัฐ

4.4 เน้นประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ ส่งเสริมภาคีความร่วมมือ

4.5 ยืดหยุ่น เปิดกว้าง สามารถบูรณาการเข้ากับระบบมาตรฐานอื่น ๆ

4.6 มาตรฐานบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชนและชุมชน

#### 5. P.S.O 1107 ระบบบริการภาคเอกชน ประชาชน

มีเกณฑ์มาตรฐาน คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) ความทั่วถึง 4) ความเสมอภาค 5) ความเป็นธรรม 6) สนองตอบความต้องการ 7) สนองตอบความพึงพอใจ 8) ความต่อเนื่อง 9) ความสะดวกสบาย 10) ความพร้อมให้บริการ 11) เป้าหมายภาคราชการ

##### 5.1 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ

5.1.1 จัดทำผลงานการบริการที่ระบุขั้นตอนการบริการ ผู้รับผิดชอบ การตรวจสอบกลับ และระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน

5.1.2 จัดทำผังขั้นตอนการบริการและติดประกาศให้รับทราบทั่วกัน

5.1.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำในการรับบริการช่วยเหลือในการกรอกเอกสาร และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

5.1.4 จัดให้มีระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (Single Point Service)

##### 5.2 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ

5.2.1 จัดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับทางราชการ

5.2.2 จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

5.2.3 จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ และทักษะต่าง ๆ

##### 5.3 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ทั่วถึง



- 5.3.1 จัดให้มีการเพิ่มสาขาของหน่วยงานพื้นที่ที่มีอัตราใช้บริการสูง
- 5.3.2 จัดทำแผนการให้บริการโดยกำหนดตามลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความเสมอภาค
- 5.4 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์เสมอภาค
  - 5.4.1 จัดให้มีระบบบริการตามลำดับก่อนหลัง (บัตรคิว)
  - 5.4.2 จัดให้มีการทำแผนการให้บริการโดยกำหนดตามลำดับความสำคัญความจำเป็นที่ทั่วถึงไม่ซ้ำซ้อน
- 5.5 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์เป็นธรรม
  - 5.5.1 จัดให้มีแบบฟอร์มร้องทุกข์ เพื่อแสดงความจำนงในการดำเนินงาน
  - 5.5.2 จัดให้มีระเบียบบริการเฉพาะกลุ่มด้อยโอกาส ผู้ชรา ผู้พิการ เป็นต้น
- 5.6 แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ตอบสนองความต้องการ
  - 5.6.1 จัดให้มีระบบการรับฟังความเห็นของประชาชนในพื้นที่ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธี อาทิ ออกหน่วยเคลื่อนที่สำรวจความคิดเห็น
  - 5.6.2 จัดให้มีการบริการเฉพาะเป็นครั้งคราวตามความต้องการเฉพาะ / เร่งด่วน (สรเวช จันทวร และไพโรจน์, 2542, ไม่มีเลขหน้า)

### การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญ และเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักการธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย

ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จึงต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทางการเมือง รวมถึงการตรวจสอบทุกระดับ

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นการณ์มีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาคราชการจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การเสนอผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย เป็นต้น

4. ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5. การเสริมอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้าน ที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด เป็นต้น

การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจทำได้หลายระดับและหลายวิธี ซึ่งบางวิธีสามารถทำได้ง่าย ๆ แต่บางวิธีก็ต้องใช้เวลานานขึ้นอยู่กับความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ค่าใช้จ่ายและความจำเป็นในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องละเอียดอ่อน จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรวมทั้งพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการทุกระดับควบคู่กันไปด้วย

จากหลักการและความจำเป็นดังกล่าวทำให้การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมามีได้รับการพัฒนาระบบการบริหารราชการที่สนับสนุนการปรับกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น หรือที่เรียกว่า “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2549, หน้า 1-3)

## แนวความคิดในการบำรุงรักษาสภาพทาง

แนวคิดที่สำคัญ ในการบำรุงรักษาสภาพทาง จะต้องเป็นการทำงานในเชิงรุก คือ ป้องกันมากกว่าแก้ไข ฉะนั้นการสำรวจและการซ่อมแซม ซ่อมบกร่องเล็กน้อย เสียแค่เนิน ๆ เป็นงานสำคัญที่สุด ที่หน่วยบำรุงจะดำเนินการ เนื่องจากการแตกร้าวและชำรุดเสียหาย ในขั้นแรกแทบจะไม่สามารถ มองเห็นได้ ด้วยเหตุนี้เอง จึงจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญ มีความเอาใจใส่ และรับผิดชอบ คอยทำการตรวจทาง โดยใกล้ชิดอยู่เสมอ ซึ่งกรมทางหลวง มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ การซ่อมบำรุงรักษาสภาพทาง ให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ คือ “หมวดการทาง” ที่กระจายอยู่ตามบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อทำหน้าที่คอยดูแลและ ซ่อมแซม ความเสียหายทุกรูปแบบ ที่เกี่ยวกับทางหลวง ไม่ว่าจะเป็นสภาพผิวทางเสียหาย ชั้น โครงสร้างเสียหาย อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ ระบบระบาย น้ำ เกิดการชำรุดเสียหาย ต้นไม้และหญ้า บริเวณเกาะกลางถนน และบริเวณสองข้างทางกรุงเทพฯ

สิ่งต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ล้วนแต่เป็นภารกิจที่สำคัญของหมวดการทางในการทำหน้าที่คอยควบคุม กำกับ ดูแล ให้ทางหลวงสามารถใช้งานได้สะดวก และเกิดความปลอดภัย แก่ผู้ใช้ทางตลอดเวลา ทั้งเวลากลางวันและกลางคืน

หมวดการทาง จึงนับได้ว่าเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุดของกรมทางหลวง ซึ่งจะต้องมีความพร้อมทุก ๆ ด้าน การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่บริหารคน บริการเครื่องจักร การจัดซื้อ จัดจ้าง การควบคุมงานจ้างเหมาที่ดี การควบคุมทางหลวง และการจัดการที่ดี เพื่อให้ งานบำรุงทาง บรรลุ วัตถุประสงค์ของกรมทางหลวง ซึ่งผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้และมี แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทั้งด้านกฎหมายทางหลวง การใช้เครื่องมือ เครื่องจักร ระเบียบ และวิชาการต่าง ๆ มีความคล่องตัวสูงในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านการมอบอำนาจ การ บริหารจัดการที่เพิ่มมากขึ้น จากผู้อำนวยการแขวง เช่น อำนาจการสั่งซื้อ สั่งจ้าง ซึ่งมีความ จำเป็นต้องมีวงเงินที่สูงมากขึ้น การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อสามารถจัดการซ่อมบำรุงได้ทันที หากมีความจำเป็นเร่งด่วน

ดังนั้น การปรับปรุงกระบวนการบริการ จัดการเพื่อปฏิบัติงานซ่อมบำรุงทางของหมวด การทางโดยการ “กระจายอำนาจและมอบอำนาจ การบริหารจัดการที่เพิ่มมากขึ้น” จึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานซ่อมบำรุงทางของหมวดการทาง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว สามารถแก้ไขปัญหา ได้ทันที่ และถ้าแนวทางการปฏิบัติการณ์นี้ สามารถนำไปใช้ได้ กับทุกหมวดการทาง และทุกแขวงการทาง / สำนักบำรุงทางทั่วประเทศจะทำให้การปฏิบัติงานซ่อม บำรุงทางของหมวดกรมทางหลวง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดนำไปสู่ความพึง พอใจของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน (วัชรเว แดงจำ, 2551, หน้า 16-17)

## แผนการทางพิชณโลก สำนักทางหลวงที่ 4 (พิชณโลก)

### 1. ประวัติความเป็นมา

แผนการทางพิชณโลก เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2475 บริเวณ กิโลเมตรที่ 2+150 ของทางหลวงหมายเลข 1061 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 12 - ท่าอากาศยานจังหวัดพิชณโลก และได้ก่อสร้างสำนักงานใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2540 โดยมีนายช่างแผนการทางปฏิบัติหน้าที่มาแล้วรวม 26 คน ขณะนี้ นายถวัลย์สุวภูมิ คงเวทกุล ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนการทางพิชณโลก คนปัจจุบัน

### 2. วิสัยทัศน์

เป็นเลิศด้านการบำรุงรักษาและพัฒนาทางหลวง โครงข่ายสี่แยกอินโดจีน

### 3. พันธกิจ

สนับสนุนการรักษาทางหลวง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภัยให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

### 4. ค่านิยม

"เราปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ต่อผู้ใช้เส้นทาง"

### 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อบริหารระบบการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

5.2 เพื่อบำรุงรักษาเส้นทางให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ

5.3 เพื่อพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งในภูมิภาครองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

5.4 เพื่อจัดกระบวนการดำเนินงานที่ดีและสามารถสนับสนุนภารกิจในหน่วยงานและ

นอกหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

5.5 เพื่อให้มีกระบวนการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5.6 เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้สามารถปรับปรุงพัฒนาทางหลวงเดิมให้มีการ

5.7 เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

### 6. กลยุทธ์

6.1 บริหารงบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบ ประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงสุด

6.2 บำรุงรักษา ซ่อมแซม ฝัวจจราจรให้อยู่ในสภาพดี เรียบร้อย และไร้หลุมบ่อ แก้ไขปรับปรุงจุดที่อันตรายติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภัย

6.3 บูรณะ ปรับปรุง ขยายช่องจราจร เพื่อการพัฒนาทางหลวงโครงข่ายสี่แยกอินโดจีน

6.4 จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน One Stop Service เพื่อสร้างความพึงพอใจ

6.6 มีการนำความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงานเพื่อความรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพ

6.7 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์

6.8 พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ได้รับความรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และปรับปรุงงานด้านสารสนเทศ

6.9 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มด้วยการกระจายอำนาจ

6.10 เพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากร

## 7. หน้าที่ความรับผิดชอบแขวงทางหลวงพิษณุโลก

แขวงทางหลวงพิษณุโลกมีหน้าที่ ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมทางหลวง รวมถึงอุปกรณ์งานทาง และวัสดุงานทางต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนดำเนินการด้านความปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทางหลวง เช่น การติดตั้งป้ายแนะนำ การตีเส้นจราจรเพื่อแบ่งทิศทางการเดินทาง การทำ Double strip เพื่อเตือนผู้ขับขี่รถยนต์เกิดการตื่นตัวเมื่อถึงจุดเสี่ยงภัย บริเวณทางแยก จุดตัดทางรถไฟ ติดตั้งไฟกระพริบ บริเวณเส้นทางที่มีการสัญจรไปมาจำนวนมาก และมีการจราจรตั้งแต่ 4 เลนส์ขึ้นไป การติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่าง บนทางหลวง ในบริเวณย่านชุมชน หรือบริเวณที่เป็นจุดอันตรายต่อการสัญจรในยามค่ำคืน และการจัดทำแผนงาน เพื่อขออนุมัติงบประมาณจากส่วนกลาง เพื่อมาทำการแก้ไขซ่อมแซมทางหลวงที่ชำรุดเสียหายมาก ให้คืนสู่สภาพที่สามารถใช้การได้เหมือนเดิม และเป็นการยืดอายุการใช้งานของทางหลวงให้ยาวนานออกไป ตลอดจนการจัดทำงบประมาณเพื่อติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทางหลวง เช่น การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่าง การติดตั้งไฟสัญญาณจราจร การก่อสร้างสะพานลอยคนเดินข้าม การติดตั้งราวกันอันตราย เป็นต้น

แขวงทางหลวงพิษณุโลก มีหน้าที่ควบคุมดูแลทางหลวงทั้งสิ้น 677.779 กิโลเมตร แบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายปฏิบัติการ
3. ฝ่ายวิศวกรรม

โดยแบ่งหน้าที่ให้กับหมวดการทาง (วัชระ แต่งจำ, 2551, หน้า 16 – 17) จำนวน 4 หมวดการทาง ได้แก่

1. หมวดการทางพิษณุโลกที่ 1
2. หมวดการทางพิษณุโลกที่ 2
3. หมวดการทางบางระกำ
4. หมวดการทางลานกระบือ

## การจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่

### 1. การนำความรู้ทางจิตวิทยาไปใช้ในการอบรม

จิตวิทยา (Psychology) เป็นวิชาที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการอบรมอยู่ค่อนข้างมากกว่าศาสตร์สาขาอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะว่าผลงานของนักจิตวิทยาได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในวงการศึกษากันเป็นเวลานานแล้ว จึงอาจกล่าวได้ว่าวิชาจิตวิทยา เป็นศาสตร์ที่มีอิทธิพลมากที่สุดสำหรับผู้ปฏิบัติงานทางการฝึกอบรมและการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียนและการศึกษานอกระบบโรงเรียน อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ประโยชน์ของจิตวิทยาการศึกษาในการอบรมผู้ใหญ่

- 2.1 ช่วยให้ผู้อบรมหรือวิทยากรมีความรู้ความเข้าใจว่า การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้อย่างไร
- 2.2 ช่วยให้ผู้อบรมหรือวิทยากร เข้าใจหลักปฏิบัติ หรือการปฏิบัติตัวในการจัดกิจกรรมการอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้ที่ตนเองเข้าใจและนิยมที่จะปฏิบัติ
- 2.3 ช่วยให้ผู้อบรมหรือวิทยากรสามารถตัดสินใจเลือกกิจกรรมและวิธีการอบรมได้อย่างเหมาะสม และที่สำคัญก็คือ ทฤษฎีการเรียนรู้จะช่วยให้ผู้อบรมสามารถคาดการณ์ได้ว่า ควรจะปฏิบัติการณ์อย่างไรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### 3. กระบวนการการอบรมผู้ใหญ่

- 3.1 การสร้างบรรยากาศเพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าอบรม
- 3.2 การจัดโครงสร้างองค์การเพื่อวางแผนการเรียนร่วมกัน
- 3.3 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าอบรม
- 3.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอน
- 3.5 การจัดแผนการอบรม
- 3.6 การดำเนินการสอน
- 3.7 การประเมินผู้เข้าอบรม

ผู้อบรม จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความสามารถที่ต้องการจะวัดและประเมินผล ได้แก่ ระดับความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive Domain) ระดับความรู้สึก ความสนใจ และทัศนคติ (Affective Domain) และ ความควรจะมี ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือ การสร้างแบบทดสอบ และหลักการประเมินผล ตลอดจนเทคนิคการแนะแนวเพื่อคำปรึกษาที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง จนสามารถตัดสินใจได้

ดังนั้น ในการฝึกอบรมผู้ใหญ่ ผู้อบรมจะต้องมีความรู้ทางจิตวิทยาไปใช้ในการอบรม ประโยชน์ของจิตวิทยาการศึกษาในการอบรมผู้ใหญ่ และกระบวนการการอบรมผู้ใหญ่ ดังกล่าว

**โครงการบริหารงานบำรุงทางเชิงรุกโดยประชาชนมีส่วนร่วม แขวงการทางพิษณุโลก  
สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม**

**1. หน่วยงานรับผิดชอบ**

- 1.1 หมวดการทางบางระกำ
- 1.2 แขวงการทางพิษณุโลก
- 1.3 สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก)

**2. ชื่อโครงการ**

โครงการบริหารงานบำรุงทางเชิงรุกโดยประชาชนมีส่วนร่วม แขวงการทางพิษณุโลก  
สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

**3. วัตถุประสงค์**

- 3.1 เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือของประชาชนผู้ใช้ทางและผู้อาศัยสองข้างทาง
- 3.2 เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของกรมทางหลวงและเต็มใจ

ในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

**4. ลักษณะของโครงการ**

เป็นการอบรมเพื่อให้ประชาชน มีความรู้ความเข้าใจภารกิจและการดำเนินงานของ  
กรมทางหลวง และเพื่อสร้างเครือข่ายในการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ในการบำรุงรักษาทาง  
หลวงและแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

**5. ระยะเวลาดำเนินการ**

- 5.1 ระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2552
- 5.2 จัดการอบรมในวันพุธที่ 24 มิถุนายน 2552
- 5.3 ดำเนินการประเมินผลโครงการ มิถุนายน - ธันวาคม 2552
- 5.4 รายงานการประเมินโครงการ มกราคม 2553

**6. สถานที่จัดโครงการ**

หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุดา  
ตำบลหนองกุดา อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

**7. การดำเนินโครงการ**

หมวดการทางบางระกำ  
แขวงการทางพิษณุโลก  
สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก)  
กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

## 8. กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

ประชาชน จำนวน 100 คน

## 9. พื้นที่ดำเนินการ

สายทางควบคุมของหมวดการทางบางระกำ และหมวดการทางลานกระบือ (บางส่วน)  
แขวงการทางพิษณุโลก สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง

## 10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 สร้างภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นในสายตาประชาชน

10.2 ปฏิบัติงานตรงเป้าประสงค์ที่รัฐบาลกำหนด

10.3 ได้รับความร่วมมือจากองค์กรต่างๆ

10.4 ได้ผู้ร่วมดูแลทรัพย์สินของกรมทางหลวง

## 11. การติดตามประเมินผลและรายงาน

11.1 การติดตามประเมินผลระหว่างการอบรม

11.1.1 การประเมินปฏิกิริยา (Reaction)

11.1.2 การประเมินความรู้ (Learning)

11.2 การติดตามประเมินผลหลังการอบรม

11.2.1 การประเมินพฤติกรรม (Behavior)

11.2.2 การประเมินผลลัพธ์ (Result)

## 12. ผู้ประสานงานโครงการ

12.1 นายถวัลย์สุวดี คงเวชกุล

ผู้อำนวยการแขวงการทางพิษณุโลก สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก)

12.2 นายจรูญ เจียมแท้

รองผู้อำนวยการแขวงการทางพิษณุโลก (วิศวกรรมโยธา) สำนักทางหลวงที่ 4  
(พิษณุโลก)

12.3 นายประภาส น้อยผา

นายช่างโยธา หัวหน้าหมวดการทางบางระกำ แขวงการทางพิษณุโลก สำนัก  
ทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก)

12.4 นางสาวสิริลักษณ์ โพธิ์คง

เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินโครงการบริหารงานบำรุงทางเชิงรุกโดย  
ประชาชนมีส่วนร่วม แขวงการทางพิษณุโลก สำนักทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง  
กระทรวงคมนาคม



### 13. หลักสูตรการอบรม

13.1 ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับภารกิจของกรมทางหลวง และหน้าที่ความรับผิดชอบของแขวงการทาง

13.2 กฎหมายทางหลวงและระเบียบปฏิบัติ

13.3 การให้บริการทางหลวง / การขออนุญาต

13.4 การใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้อง

13.5 การรักษาสีสิ่งแวดล้อมบนทางหลวง

13.6 การแจ้งข้อมูลอุบัติเหตุและความเสียหายบนทางหลวง

13.7 การสอบถามความต้องการของชุมชนและประชาชนเพื่อการจัดทำแผนงานบำรุงปกติ

### 14. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

14.1 มีเครือข่ายแจ้งข้อมูลอุบัติเหตุ และความเสียหายบนทางหลวง เพื่อสามารถดำเนินการซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็ว เกิดความปลอดภัย และประหยัดงบประมาณ

14.2 สามารถจัดทำแผนงานบำรุงทางได้ตรงความต้องการของชุมชน

14.3 มีแนวทาง / ต้นแบบการบริหารงานเชิงรุก เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ภายใต้พระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 15. งบประมาณในการดำเนินงาน

15.1 ค่าอาหารกลางวัน สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่

15.2 ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

15.3 ค่าเชื้อสำหรับประชาชน

15.4 ค่าจัดทำเอกสาร

15.5 ค่าใช้จ่ายในการประสานงาน

### 16. ของที่ระลึกประชาชน

16.1 เอกสารการอบรม

16.2 เสื้อยืดเครือข่ายทางหลวง

16.3 แผนที่ทางหลวง แขวงการทางพิษณุโลก

16.4 แผ่นพับประชาสัมพันธ์

16.5 สติกเกอร์

(แขวงการทางพิษณุโลก, 2551, หน้า 1-3)

## การประเมินผลโครงการและฝึกอบรม

### 1. ความนำ

การประเมินผลโครงการพัฒนาและฝึกอบรม มีจุดมุ่งหมายก็เพื่อเปรียบเทียบว่าโครงการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร ที่ได้ดำเนินการไปแล้วประสบความสำเร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด มีผลกระทบเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไรบ้าง มีปัญหาในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผน และกำหนดนโยบายการบริหารองค์กรในโอกาสต่อไป ดังนั้นการประเมินผลโครงการฝึกอบรม จะต้องดำเนินการตั้งแต่ การเตรียมการวางแผนโครงการ ขณะที่แผนงานโครงการกำลังดำเนินอยู่ (Concurrent Evaluation) และภายหลังที่โครงการนั้น ๆ ได้สำเร็จไปเรียบร้อยแล้ว (Expose Evaluation)

### 2. จุดประสงค์ในการประเมินผล

การประเมินผลเกิดขึ้นเพื่อตอบคำถามที่ผู้บริหารต้องการทราบผลการปฏิบัติงานหรือเพื่อตอบคำถามที่จำเป็นเพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงแผนงานโครงการในอนาคต คำถามดังกล่าว อย่างเช่น ควรที่จะดำเนินงานตามนโยบายต่อไปหรือไม่ ควรที่จะขยายงานหรือไม่ ควรที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานหรือไม่ เป็นต้น จุดประสงค์ที่แท้จริงของการประเมินผลจึงเป็นไปเพื่อที่จะติดตามค้นหา และตรวจสอบการดำเนินงานของแผนงานตามโครงการว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ มีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นอย่างไรบ้าง เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและสังคมอย่างไร ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มา จะเป็นเครื่องชี้วัดเพื่อที่จะตัดสินใจตอบคำถามข้างต้นที่ว่า จะให้โครงการดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรที่จะขยายงานต่อไปหรือไม่ควรที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร การประเมินผลจึงเป็นเรื่องของการค้นหาข้อเท็จจริงของแผนงานตามโครงการอันเป็นผลมาจากการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อนำข้อเท็จจริงดังกล่าวไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนงานโครงการในอนาคต ตลอดจนเป็นข้อมูลเพื่อแก้ไขปรับปรุงโครงการการประเมินผลจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาโครงการโดยตรง

การดำเนินการใด ๆ ของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กร โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยขั้นตอนใหญ่ ๆ ที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การวางแผนงาน (Planning) การดำเนินการ (Implementing) และการประเมินผล (Evaluating) ในกิจกรรมการฝึกอบรมก็เช่นเดียวกัน เมื่อได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการฝึกอบรม การวางแผนโครงการและกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม การเลือกวิธีการฝึกอบรมตลอดจนการดำเนินการฝึกอบรมแล้วขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งก็คือ การประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งทั้งหมดนี้จะดำเนินการประเมินผลควร

จะได้วางแผนการประเมินผลไว้ก่อนว่าจะทำการประเมินผลเรื่องอะไร (What) ประเมินผลใคร (Who) ประเมินผลที่ไหน (Where) ประเมินผลในระยะเวลาใดบ้าง (When) และการประเมินผลด้วยวิธีใด (How) เนื้อหาในบทนี้จะเกี่ยวข้องกับ การประเมินผลในหัวข้อต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการออกแบบการประเมินผล การดำเนินการประเมินผลในการฝึกอบรม

### 3. ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

โมเออส์ (Moers) ให้ความหมายการประเมินผลการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ และ / หรือ คำนิยมในการพิจารณาตัดสินคุณค่า ความเหมาะสม หรือสัมฤทธิ์ผลของโครงการฝึกอบรม หลังจากเปรียบเทียบผลที่วัดได้โดยวิธีการใด ๆ ก็ตาม กับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

ครอฟอร์ด (Crawford) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการอบรมว่า หมายถึง การวัดและค้นหาคุณค่าที่ได้จากการฝึกอบรม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม

เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) มีความเห็นว่าการประเมินผลการฝึกอบรม คือ การวัดสัมฤทธิ์ผลของโครงการฝึกอบรมวิชาการและผู้ฝึกอบรม ว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นการเปรียบเทียบความรู้สึก (Reaction) ของผู้เข้าร่วมโครงการต่อโครงการฝึกอบรมวิชาการ และผู้ฝึกอบรมกับแนวที่เราต้องการให้รู้สึกเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ (Learning) กับสิ่งที่เราต้องการให้ผู้นั้นได้รับและเข้าใจเปรียบเทียบระหว่างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ในการทำงานภายหลังการฝึกอบรมกับแนวที่เราประสงค์จะให้เปลี่ยนแปลง และสุดท้ายเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น ในการทำงาน จริง ๆ (Results) กับเป้าหมายที่เราตั้งไว้

### 4. วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการฝึกอบรม

4.1 เพื่อที่จะทราบว่าการฝึกอบรมนั้นได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงไร

4.2 เพื่อทราบจุดเด่นและจุดแข็งของการฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้นสามารถจะจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่านี้หรือไม่ ข้อมูลจากการประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่า การฝึกอบรมในคราวนั้น ๆ มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมได้ดีขึ้น ตั้งแต่การจัดทำโครงการฝึกอบรม การกำหนดหลักสูตรและเนื้อหาวิชา และวิธีการฝึกอบรม การกำหนดเวลาแต่ละวิชา การอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และอื่น ๆ

4.3 เพื่อช่วยทั้งผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวคือ ผู้ให้การฝึก

อบรมหรือผู้บรรยายก็จะทราบถึงข้อดีหรือจุดอ่อนในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงให้ดีขึ้น ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะทราบว่ามีการเตรียมตัวล่วงหน้าอย่างไรบ้าง เพื่อให้ได้รับผลเต็มที่ในการมารับการฝึกอบรม

4.4 เพื่อที่จะได้ทราบความจำเป็น (Needs) ที่จะจัดให้มีการฝึกอบรมในครั้ง ต่อ ๆ ไป หรือไม่ ข้อมูลจากการประเมินผลการฝึกอบรมจะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องที่ว่าควรจะมีการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเช่นนั้นอีกต่อไปหรือไม่ บ่อยเพียงใดค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่าในการจัดฝึกอบรมนั้น ๆ เป็นอย่างไร

### 5. ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม

คอรัป (Korb) ได้จำแนกการประเมินผลการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินผลการฝึกอบรมในระดับห้องฝึกอบรม (Training-room level) เป็นประเมินการบริหารการฝึกอบรมโดยทั่ว ๆ ไปเป็นต้นว่า ความรู้ ความชำนาญ เจตคติ ความสนใจ การเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรม การยอมรับการฝึกอบรมในครั้งนั้น ๆ หลักสูตร โครงการฝึกอบรม วิทยากร ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. การประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วและกลับเข้าสู่ทำงาน เพื่อดูแลการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมปรับใช้ในงานในการทำงานทั้งเจตคติและพฤติกรรม ระยะเวลาของการคงอยู่ของการเปลี่ยนแปลงนั้น การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปในทางบวก หรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ผลผลิตและความพอใจของพนักงานหรือไม่ ความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การหรือไม่

3. การประเมินผลที่ประโยชน์ตกแก่องค์การ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรม นั้น ๆ นำความสำเร็จมาสู่องค์การโดยรวมหรือไม่ เช่น การพิจารณาในแง่ของการปรับปรุงประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ การปรับปรุงผลิตภาพและขวัญกำลังใจ การปรับปรุงการสื่อสารข้อมูล ทั้งแนวดิ่งและแนวนอน ความพอใจที่เพิ่มมากขึ้นของลูกค้าหรือบริหารขององค์การความสามารถที่จะขยายงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการพิจารณาถึงเป้าหมายสูงสุดในการฝึกอบรมนั่นเอง

เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) แบ่งการประเมินผลการฝึกอบรมออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินผลปฏิกิริยา (Reaction) ซึ่งเป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมนิยมชอบโครงการฝึกอบรมนั้น ๆ เพียงไร

2. การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning) ซึ่งเป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้หลักการ ข้อเท็จจริง และเทคนิควิธีอะไรบ้าง

3. การประเมินผลพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งเป็นการประเมินพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากจบการฝึกอบรมไปแล้ว

4. การประเมินผลลัพธ์ (Results) ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมที่ตกอยู่กับองค์การในรูปที่สามารถวัดและแสดงให้เห็นโดยชัดเจนได้ เช่น ต้นทุนที่ลดลงปริมาณและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

## 6. การประเมินผลการฝึกอบรมของ เคิร์กแพทริค (Kirkpatrick)

6.1 การประเมินผลการปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) เป็นการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมในครั้งนั้น ๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบอย่างไรและเพียงไร ทั้งนี้โดยไม่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม หรือการเรียนรู้ในบทเรียนที่ได้รับจากการฝึกอบรมแต่ประการใด ซึ่งแนวทางในการประเมินผล ดำเนินการดังนี้

6.1.1 วางเป้าหมายว่าต้องการทราบความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง

6.1.2 จัดแบบประเมินผลให้มีรายละเอียดต่าง ๆ ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้กำหนด ซึ่งแบบฟอร์มการประเมินผลควรมีลักษณะที่ง่ายต่อการกรอกข้อความ เช่น มีตารางให้ทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ หรือให้คะแนนตัวเลขต่าง ๆ เพื่อสามารถวัดความรู้สึกชอบไม่ชอบได้โดยง่าย แนวคำถามเกี่ยวกับการประเมินผลปฏิกิริยา จะต้องมีข้อความครอบคลุม ดังนี้

6.1.2.1 ท่านคิดว่าควรจะมีการฝึกอบรมในลักษณะนี้ต่อไปหรือไม่

6.1.2.2 จะได้รับความสนใจและความสนับสนุนจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาหรือไม่

6.1.2.3 เนื้อหาในการฝึกอบรมตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่

6.1.2.4 ลักษณะการสอนเป็นอย่างไรบ้าง พิจารณาในแง่ตัววิทยากรที่ให้การอบรม

6.1.2.5 เทคนิควิธีการสอนและอุปกรณ์การสอนได้ร้่าให้เกิดความสนใจและมีประสิทธิผลหรือไม่

6.1.2.6 การบริการและอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมเป็นอย่างไรบ้าง

6.1.2.7 โครงการฝึกอบรมนี้มีการวางแผนเตรียมการ และจัดงานเป็นอย่างไรบ้าง

6.1.2.8 ในตอนท้ายควรมีคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ (Open-end) ไว้ด้วย

6.1.3 ภาษาที่ใช้เป็นแบบฟอร์มการประเมินผล และการกำหนดตัวเลือกควรให้เป็นกลางมากที่สุด โดยไม่มีการชี้นำแนวทางที่จะทำให้ผู้ตอบถูกชักนำให้ตอบตามผู้ถามต้องการ

6.1.4 ไม่ต้องให้ผู้กรอกแบบฟอร์มประเมินผลลงชื่อกำกับ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา

6.1.5 เมื่อรวบรวมข้อมูลมาได้ ควรมีการถ่ายถอดข้อมูลเหล่านั้นลงในตารางสรุป (Tabulation sheets) เพื่อให้สามารถเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น

6.1.6 จัดทำรายงานการประเมินผลหลังจากได้ทำการวิเคราะห์และตีความข้อมูลเหล่านั้นแล้ว

เพื่อให้ผลของการประเมินผลเป็นที่เชื่อถือได้ ควรมีการประเมินผลจากบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ประสานงานฝึกอบรมหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เจ้าของโครงการฝึกอบรม และวิทยากร การประเมินผลประเภทนี้อาจทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม ในการประเมินผลอาจกระทำหลังจากจบหลักสูตรการฝึกอบรมแล้ว หรือระหว่างที่มีการฝึกอบรมก็ได้ เช่น การประเมินผลเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลนี้จะชี้ไปในทางบวก แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า การฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิผลสูง หรือไม่ได้เป็นเครื่องชี้ว่าพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดการเรียนรู้แต่ประการใด

6.2 การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ดังได้กล่าวแล้วว่า ผลของการประเมินซึ่งปฏิบัติทางพฤติกรรมเป็นไปในทางบวก ไม่ได้ประกันว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะเกิดการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ ซึมซับ และรับไปประยุกต์ใช้ ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้ซึ่งเป็นการประเมินผลสิทธิผลในการเรียนการสอนโดยตรง ดังนี้

6.2.1 แนวทางการประเมินผลการเรียนรู้

6.2.1.1 ประเมินผลการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลไม่ใช่กลุ่ม

6.2.1.2 ควรประเมินทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

6.2.1.3 ในการประเมินผลต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมา ไม่อคติ หรือลำเอียง (Objective basis)

6.2.1.4 ใช้กลุ่มควบคุม (Control group) เปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง (Experimental group)

#### 6.2.1.5 ควรใช้หลักวิชาสถิติเข้าช่วยในการประเมินผล

6.2.2 ชนิดต่าง ๆ ของการทดสอบ การประเมินผลการเรียนรู้อาจใช้การทดสอบต่าง ๆ กันตามลักษณะวิชาและความเหมาะสม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ

6.2.2.1 การสอบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบแบบเผชิญหน้า โดยตั้งคำถามให้ตอบ ซึ่งมีข้อดีที่ผู้ตอบสามารถซักถามประเด็นของคำถามได้ในกรณีที่ยังไม่เข้าใจ คำถามไม่แจ่มแจ้ง และผู้ถามก็สามารถซักไล่ได้ถึงความรู้ของผู้ตอบได้จนสิ้นสงสัย ส่วนข้อเสียคือการทดสอบแบบนี้ใช้เวลามาก ส่วนผู้ตอบไม่มีเวลาไตร่ตรองหรือคิดหาเหตุผล อาจต้องรีบตอบเพราะถ้าคิดนานจะยิ่งประหม่า และบางครั้งบุคลิกภาพ น้ำเสียง ท่าทาง การพูด อาจมีส่วนชักจูงให้ผู้ถามตัดสินใจไปในทางบวกหรือทางลบ โดยไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระวิชา (Content) ก็ได้

6.2.2.2 การสอบข้อเขียน (Written Test หรือ Paper and Pencil Test) โดยทั่วไปการสอบข้อเขียนเป็นที่นิยมมาก ในการประเมินผลการเรียนรู้เพราะใช้เวลาในการประเมินน้อยกว่า สามารถรวบรวมข้อมูลได้มากกว่า โดยใช้แบบทดสอบแบบต่าง ๆ สามารถตั้งหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนอย่างตรงไปตรงมา (Objectivity) ได้ดีกว่า การสอบข้อเขียนสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น

6.2.2.2.1 การสอบแบบอัตนัย (Essay)

6.2.2.2.2 การสอบแบบเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด (Multiple Choice Test)

6.2.2.2.3 การสอบแบบให้ทำเครื่องหมายถูก-ผิด (True-False Test)

6.2.2.2.4 การสอบแบบจับคู่ (Matching Test)

6.2.2.2.5 การสอบแบบให้คำตอบให้คำถามอย่างสั้น ๆ และการให้เติมคำ (Short answer and Completion Test)

6.2.2.3 การสอบภาคปฏิบัติ (Performance Test) การสอบแบบนี้แตกต่างจากการสอบแบบข้อเขียนหรือการสอบปากเปล่า เพราะจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติให้ดู ซึ่งโดยมากมักใช้ในการทดสอบทักษะหรือความชำนาญงานในการให้คะแนน ในการสอบภาคปฏิบัติ โดยมากจะนิยมใช้การให้คะแนนเต็ม 100 แทนที่จะมักให้เป็นเกรดและมักถือเอาร้อยละ 70 เป็นเกณฑ์ผ่าน ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนภาคปฏิบัติเป็นสิ่งที่ต้องการความละเอียดอ่อน จึงควรมีการวางหลักเกณฑ์การให้คะแนนอย่างรอบคอบ เช่น มีแบบฟอร์มการให้คะแนนภาคปฏิบัติ และควรกระทำด้วยความปราศจากการลำเอียงหรืออคติ (Bias)

6.2.3 เนื้อหาสาระ (Contents) ในการทดสอบ ในการประเมินผลการเรียนรู้ นั้น โดยทั่วไปจะทำการประเมินใน 3 เรื่องใหญ่ ๆ คือ

6.2.3.1 ความรู้ (Knowledge หรือ Cognitive) การประเมินผลการเรียนรู้ ในด้านนี้ โดยทั่วไป จะเป็นการวัดความสามารถในทางสมอง เช่น ความจำความเข้าใจ ความสามารถในการนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เกี่ยวกับหลักการข้อเท็จจริง เทคนิค วิธีการต่าง ๆ ซึ่งโดยมากจะใช้การสอบแบบปากเปล่า หรือการสอบข้อเขียนเป็นส่วนใหญ่ แต่ที่นิยมกันมาก คือ การสอบข้อเขียนแบบให้คำตอบคำถามสั้น ๆ การสอบแบบเลือกคำตอบที่ถูกต้อง ที่สุด และการสอบแบบให้ทำเครื่องหมายถูกผิด

6.2.3.2 ทักษะหรือความชำนาญงาน (Skill) การประเมินผลในเรื่อง ความรู้ (Knowledge) แต่อย่างใดไม่ได้ประกันว่าบุคคลผู้ผ่านการทดสอบจะมีทักษะในการนำ ความรู้เหล่านั้นไปใช้หรือไม่ โดยทั่วไปจะใช้การสอบภาคปฏิบัติ (Performance Test) เป็นเครื่องมือ ในการวัด สำหรับทักษะในทางช่างฝีมืออาจต้องใช้มาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการวัด และให้คะแนนตามขั้นตอนการทำงาน โดยใช้แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ (ดูเรื่องการสอบภาคปฏิบัติ) ทักษะในที่นี้หมายรวมถึงทักษะทางช่างฝีมือ และทักษะ ในการจัดการ ด้วย เช่น ทักษะในการคิดวิเคราะห์สถานการณ์ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การสัมภาษณ์ การฟัง การสื่อความเข้าใจ การจูงใจ การวางแผนและการให้คำปรึกษาหารือ เป็นต้น ซึ่งจะวัดทักษะโดยดู ภาคปฏิบัติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์กรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมมุติ เกม การบริหาร และอื่น ๆ ซึ่งต้องใช้การตัดสินใจและมีการกระทำประกอบด้วย

6.2.3.3 เจตคติ (Attitude) หรือความรู้สึกและอารมณ์ (Affective) เป็น ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากเจตคติ ดังนั้น ในการฝึกอบรมทั่ว ๆ ไป นอกจากจะมุ่งให้ความรู้ (Knowledge) และทักษะความชำนาญ (Skill) แล้วยังให้ความสำคัญ ในเรื่องเจตคติอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม การวัดเจตคติของคนเป็นเรื่องค่อนข้างยาก เพราะเป็น เรื่องที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคล จึงอาจใช้วิธีการวัดโดยทางตรง เช่น การตั้งคำถามเกี่ยวกับเจตคติ ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งบางครั้งก็ไม่ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเพราะเจตคติบางอย่างซ่อนเร้นอยู่โดยเจ้าตัวก็ ไม่รู้สึก หรือบางครั้งก็ไม่ได้ให้ความจริงแต่บิดเบือนไปในทางที่คิดว่าเป็นประโยชน์ ต่อตนเอง ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการวัดโดยทางอ้อมประกอบด้วย เช่น การสังเกตพฤติกรรม เพื่อหาข้ออนุมาน เกี่ยวกับเจตคติในเรื่องต่าง ๆ แต่บางครั้งก็อาจอนุมานผิดพลาดได้ ต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก การวัดเจตคติโดยทางตรง โดยมากมักใช้การตั้งคำถามแบบมี ทางเลือกให้ตอบหลาย ๆ ทาง (Multiple Choice) ส่วนการวัดเจตคติโดยทางอ้อมจะเป็นการ



สังเกตปฏิกิริยาตอบสนอง จากการสอบถามเปล่า และการแสดงออกในการสอบภาคปฏิบัติ

6.3 การประเมินผลพฤติกรรมการทำงาน (Job Behavior Evaluation) การประเมินผลปฏิกิริยา และการประเมินผลการเรียนรู้มิใช่เป็นเครื่อง แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน และถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรม มิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นตามความรู้ที่ได้รับมา ก็แสดงว่าการฝึกอบรมในครั้งนั้นล้มเหลว ดังนั้น การประเมินผลพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

### 6.3.1 แนวทางในการประเมินผลพฤติกรรมการทำงาน

6.3.1.1 การประเมินผลจะต้องทำอย่างเป็นระบบ (Systematically) การสังเกตและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและเก็บข้อมูลในการสังเกตพฤติกรรมในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

6.3.1.2 การประเมินผลจะต้องกระทำจากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่นลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

6.3.1.3 ควรใช้วิเคราะห์ทางสถิติเข้าช่วยในการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อที่จะดูว่าการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือไม่

6.3.1.4 การประเมินผลหลังการฝึกอบรมควรกระทำเมื่อการฝึกอบรมได้ผ่านไปแล้ว 3 - 6 เดือน

6.4 การประเมินผลผลลัพธ์รวมที่ผลประโยชน์ตกแก่องค์กร (Result Evaluation) การประเมินผลผลลัพธ์รวมที่ผลประโยชน์ตกแก่องค์กรนี้ ทำได้ค่อนข้างยากกว่ากรณีอื่น ๆ เพราะมีตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ผู้ทำการประเมินผลจึงต้องรู้จักแยกแยะและวิเคราะห์ว่าผลลัพธ์รวมที่เกิดขึ้นแก่องค์กรนั้น เป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือเป็นเพราะปัจจัยอื่น ๆ เช่น บรรยากาศ ที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การสนับสนุนและอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เวลาและทุนให้มีการปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม การบริหารที่มีประสิทธิภาพสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นต้น

ผลลัพธ์รวมที่ตกแก่องค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการฝึกอบรมโดยทั่วไป ได้แก่ การเพิ่มผลกำไร ลดต้นทุน ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในงาน การร้องทุกข์ กรณีพิพาท การทำข่าวของเสียหาย การลาออก เพื่อเปลี่ยนงานของพนักงาน การเพิ่มขวัญกำลังใจ และความจงรักภักดีต่อองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการสร้างภาพพจน์ที่ดี

แก่องค์กร เป็นต้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์บางอย่างสามารถวัดได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวัดในเชิงปริมาณ เช่น การประเมินในแง่ความสัมพันธ์ของพนักงาน ขวัญกำลังใจและสำหรับ เครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์รวมขององค์กรทั่วไป ได้แก่ การสำรวจด้วยการออกแบบสอบถาม แบบต่าง ๆ เช่น ผลผลิต ต้นทุน การบริการและอื่น ๆ การตั้งคณะกรรมการจากภายในหรือ ภายนอกเข้าตรวจสอบความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เป็นต้น

#### 6.5 การประเมินผลในด้านอื่น ๆ ที่เกิดจากการฝึกอบรม (Additional Outcomes)

การประเมินผลในมิตินี้ มุ่งพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องพิจารณาว่า หลังจากได้รับการฝึกอบรม แล้ว บุคคลผู้นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าเพิ่มหรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความพอใจและภูมิใจในงานของตน หรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกดีขึ้นต่อตนเองหรือไม่ ตลอดจนบุคคลผู้นั้นเป็นสมาชิกที่ดีของ ครอบครัว ของประเทศชาติ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ตนสังกัดอยู่ เช่น สมาคมวิชาชีพ องค์กร เกี่ยวกับศาสนา พรรคการเมือง เป็นต้น

แนวความคิดในการประเมินเรื่องนี้ ชี้ให้สมาชิกในองค์กรได้ตระหนักว่า การพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญ และองค์กรได้ตระหนักในเรื่องนี้ ซึ่งในที่สุดจะเป็น การสร้างบรรทัดฐานทางสังคม (NORM) ขององค์กร ให้สมาชิกมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน อย่างไรก็ตาม ยัง ไม่มีวิธีการที่แน่นอนในการประเมินผลประเภทนี้ แต่โดยทั่วไปนิยมใช้ การสำรวจความคิดเห็น เช่น การออกแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

### 7. วิธีการประเมินผลการฝึกอบรม

สำหรับวิธีการประเมินผลการฝึกอบรมในปัจจุบันจำแนกเป็น 4 วิธี ดังต่อไปนี้

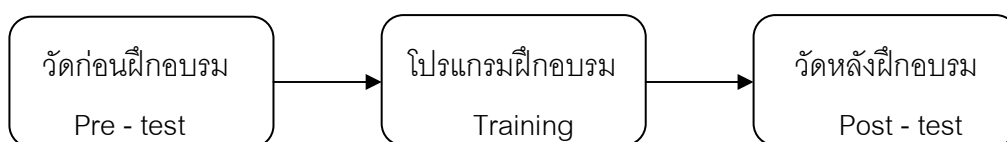
7.1 การวัดผลก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม (Pre training and Post training Measurement) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดวิธีหนึ่ง เพราะทำได้ไม่ยากโดย การวัดผลก่อนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้รับการถ่ายทอดความรู้จากวิทยากร แล้วเก็บผลการทดสอบ ไว้ เพื่อที่จะเปรียบเทียบกับผลเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลก่อน การฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม จะทำให้ทราบว่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นมีนัยสำคัญ หรือมีวิธีนี้ใช้ได้ทั้งการทดสอบความรู้และการทดสอบการปฏิบัติงาน

7.2 วัดผลหลังการฝึกอบรม (Post training Measurement) เป็นวิธีที่ขาดความ แน่นนอนและความเชื่อถือในการสรุปผลการฝึกอบรม เพราะไม่มีการวัดผลก่อนการฝึกอบรมไว้ ล่วงหน้า จึงไม่มีมาตรฐานที่จะใช้เปรียบเทียบ เมื่อจัดฝึกอบรมเสร็จ ก็ทำการสรุปผลการฝึกอบรม เป็นรายงานเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทราบถึงผลการฝึกอบรมตามที่ประเมินได้เท่านั้น

7.3 การวัดผลความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม (Experimental Group and Control Group Measurement) เป็นการวัดผลโดยใช้วิธีการวิจัยเข้าช่วยโดยมีการออกแบบวิจัยเชิงทดลอง เพื่อที่จะเปรียบเทียบผลแตกต่างของกลุ่มทดลอง (Experimental Group) หมายถึง กลุ่มพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม กับกลุ่มควบคุม (Control Group) หมายถึง กลุ่มพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

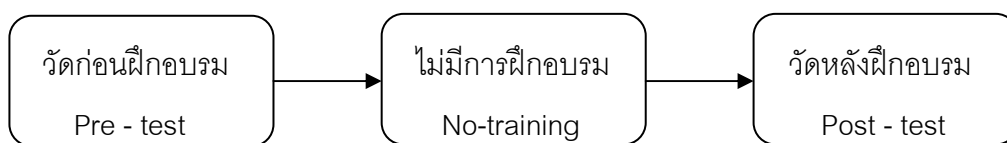
7.4 การใช้มาตรฐานในการปฏิบัติ (Standard of Performance) วิธีการวัดผลแบบนี้จะมีการจัดตั้งเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมก็นำผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) ได้เสนอรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรม ไว้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงรูปแบบการประเมินผลก่อน – หลังการฝึกอบรม (กลุ่มทดลอง)

แต่ผู้เข้าร่วมโครงการอาจจะได้รับข้อมูลระหว่างการอบรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการวัดผลก่อน-หลังการฝึกอบรมได้ และอาจจำแบบทดสอบได้ ถ้าหากใช้แบบทดสอบคนละชุด อาจมีปัญหาการวัดผลก่อน-หลังฝึกอบรม ไม่คู่ขนานกัน นั่นคือ เป็นปัญหาความเที่ยงตรงภายใน ดังนั้น จึงควรใช้กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการอบรม เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว



ภาพ 2 แสดงรูปแบบการประเมินผลก่อน – หลังการฝึกอบรม (กลุ่มควบคุม)

ทั้งนี้ จะต้องแน่ใจว่าผู้เข้ารับการอบรม ได้รับการคัดเลือกจากประชากรซึ่งมีความเป็นตัวแทนในเรื่องประสบการณ์ ความแตกต่างระหว่างบุคคล และผู้เข้ารับการอบรมในการศึกษาครั้งนี้ จะต้องเลือกโดยวิธีการสุ่มและมีการสุ่มเพื่อเข้ากลุ่ม หรือ กลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม

## 8. คุณลักษณะของการประเมินผลที่ดี

8.1 ความเป็นปรนัย (Objectivity) การประเมินผลจะต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงหรืออคติใด ๆ

8.2 ความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง การประเมินผลนั้นได้วัดในสิ่งที่ต้องการจะวัด เช่น ต้องการจะวัดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในเรื่องการวางแผนและสามารถวางแผนได้หรือไม่ ในการประเมินผลการฝึกอบรมโดยทั่วไปจะพิจารณาใน 2 ระดับ คือ

8.2.1 ความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) การทดสอบที่มีความเที่ยงตรงในเนื้อหา จะวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัด ดังนั้น คนที่ได้คะแนนมากกว่าที่จะมีความรู้ในเรื่องที่วัดมากกว่าคนที่ได้คะแนนต่ำกว่า ดังนั้น ในการออกข้อสอบเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงในเนื้อหา จึงควรกระทำด้วยความระมัดระวังอย่างยิ่ง

8.2.2 ความเที่ยงตรงในการทำนาย (Predictive Validity) เป็นการวัดว่าการทดสอบนั้นจะสามารถพยากรณ์การกระทำได้ดีเพียงไร โดยอาศัยเกณฑ์บางอย่างช่วยในการทำนาย ความสามารถในการทำนายของการทดสอบจึงเป็นสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนในการสอบและเกณฑ์ตัดสินใจที่ใช้วัดการกระทำ เช่น มหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา มีเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะรับเฉพาะคนที่ได้คะแนน TOEFL เข้าศึกษาในชั้นปริญญาโทและปริญญาเอก เพราะคาดว่าคนที่ได้คะแนนถึง 550 จะไม่มีปัญหาในเรื่องภาษาและสามารถเรียนจบสำเร็จการศึกษาได้

8.3 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเชื่อถือได้ในการทดสอบ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลที่ได้จากการวัดหรือการมีความคลาดเคลื่อนน้อย ดังนั้น การประเมินผลที่เชื่อถือได้มากจะปรากฏผลออกมาว่า คะแนนในการประเมินผลจะอยู่ในกลุ่มเดียวกันเสมอ ไม่ว่าจะมีการประเมินผลกี่ครั้งก็ตาม หรือในอีกกรณีหนึ่ง การประเมินผลบุคคลที่มีระดับความรู้ และความสามารถที่ใกล้เคียงกัน คะแนนในการประเมินผลจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

8.4 สะดวกและประหยัด นักบริหารจัดการงานฝึกอบรมต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าจะเลือกประเมินผลด้วยวิธีใด จึงเหมาะกับลักษณะเนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรมและคุ้มกับการลงทุนลงแรงในการดำเนินการประเมินผล

## 9. สรุป

การประเมินผลโครงการพัฒนาและฝึกอบรม เป็นการสะท้อนให้เห็นสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่เพียงใด การรายงานความก้าวหน้าและปัญหาของการปฏิบัติงานโดยฝ่ายควบคุมและตรวจสอบซึ่งปกติประกอบด้วย การตรวจงาน (Inspection) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Standardization) บางชนิด และการอนุมัติการปฏิบัติงาน บุคลากร งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การติดตามผลโดยทั่วไปจะยึดการรายงานผลของผู้ได้บังคับบัญชา เป็นเครื่องมือในการเข้าไปตรวจสอบควบคุม ซึ่งปัจจุบันใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer online) ช่วยในการตรวจสอบงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานในทุกๆระดับชั้น (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2546, หน้า 148-159)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร อัมรินทร์ (2539) รายงานการพัฒนา “หน่วยงานบำรุงทาง” พบว่า การจัดตั้งหรือการจัดแบ่งสายทางไม่เหมือนกับการดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานอื่น ถึงแม้ว่าหน่วยงานบำรุงทางส่วนใหญ่ จะได้มาตรฐานแล้ว ก็ยังมีบางกรณีที่ต้องแก้ไขปัญหานั้นเนื่องจากความไม่เหมาะสม และความไม่สะดวกของการบำรุงสร้างทาง ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิจารณา แก้ไขเป็นราย ๆ ไป ในอนาคต หากมีการวิวัฒนาการของตัวแปรอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อม เป็นต้น แล้วหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในปัจจุบัน ต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น

สมศักดิ์ ศรีตันติสุข และสุรนาท ชมะณรงค์ (2539) รายงานวิจัย เรื่อง การประเมินผลโครงการก่อสร้างทางหลวงชนบท ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการประเมิน พบว่า 1) เป้าหมายที่สำคัญของส่วนราชการก่อสร้างทางหลวงชนบท คือ ได้ดำเนินการตามบทบาท และสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางแผนไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาผลิตและระดับคุณภาพชีวิตประชาชนให้ดียิ่งขึ้นประสิทธิภาพของโครงการก่อสร้างทางหลวงชนบทอยู่ในระดับดีและประสิทธิผลมีความสำเร็จร้อยละ 89.03 2) ปัญหาอุปสรรคในการก่อสร้างทางหลวงชนบท คือ ปัญหาที่ต้องใช้ค่าที่ดินคืนแก่ประชาชน ราคาที่ดินสูง ไม่มีงบประมาณ 3) มีความซ้ำซ้อนการดำเนินงานก่อสร้างชนบท 4) ความสมดุลในการจัดสรรงบประมาณในแผนพัฒนายังไม่สมดุล 5) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยในการก่อสร้างทางคือ เฉลี่ย 220,000 บาท การประเมินผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ส่วนมากเป็นการขนส่งสินค้า การเกษตรของเกษตรกรไปสู่ตลาด ส่วนประโยชน์ทางสังคม เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และประโยชน์ในการบริหารงานของรัฐ คือ การติดต่อประสานงานระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น และ 6) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างทางหลวงชนบท และควรให้ประมุลรับเหมาที่สภาตำบล

ตุลา อัมทับ, อธิพงษ์ เอี่ยมละมุล และสุวินัย สอรักษา (2547) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทาง ของแขวงการทาง กรณีศึกษาแขวงการทางอุดรดิษฐ์ สำนักทางหลวงที่ 6 กรมทางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานของแขวงการทางกรมทางหลวง ในการบำรุงรักษา เพื่อให้มีการใช้รถใช้ถนนได้สมบูรณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ขับขี่ยานพาหนะมีประสิทธิภาพในการขับขี่ โดยมีการบำรุงทางอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

สอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ แสนสิทธิ์ เอกรัตน์ แก้วดิษฐ์ และชุมพล จันทราบุญ (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของสำนักงานบำรุงทางพิษณุโลกที่ 2 สำนักงานทางหลวงที่ 4 กรมทางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก นิรันดร์ ธารวิงค์ มานะชัย โพธิ์ทอง และวุฒิกรณ์ แก้วประทุม (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของแขวงการทาง กรณีศึกษาแขวงการทางนครสวรรค์ที่ 2 (ตากฟ้า) สำนักทางหลวงที่ 9 (ลพบุรี) กรมทางหลวง อำเภอตากฟ้า จังหวัด

นครสวรรค์ นฤนารถ แดงแก้ว และ ชูชาติ นันทศรี (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของแขวงการทาง กรณีสึกษาแขวงการทางอุทัยธานี สำนักงานทางหลวงที่ 10 (สุพรรณบุรี) กรมทางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี เฉษฎาภรณ์ วิริยะอารีธรรม จักรพงษ์ บุญมาและพีรวัส ดีมาก (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของแขวงการทาง กรณีสึกษาแขวงการทางเลขที่ 1 สำนักงานทางหลวงที่ 6 กรมทางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเลย ปรัชญ์ จำปาแดง, นรา พงษ์ กลั่นตา และไสว ลักษณะทิพย์ (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของแขวงการทาง กรณีสึกษาแขวงการทางตากที่ 2 สำนักงานทางหลวงที่ 4 กรมทางหลวง อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และนิรันดร์ อ่อนสี มงคล สนิท สันต์ชัย อุณเมือง (2548) ศึกษาการวางแผนและปฏิบัติงานบำรุงทางของแขวงการทาง กรณีสึกษาแขวงการทางเพชรบูรณ์ 1 สำนักงานทางหลวงที่ 6 กรมทางหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลจากการศึกษาดังกล่าว ทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานของแขวงการทางกรมทางหลวง ในการบำรุงรักษา ใช้รถใช้ถนนได้สมบูรณยิ่งขึ้น

สุรพล สงวนแก้ว (2550) รายงานการป้องกันการชะล้างพังทลายและเสริมเสถียรภาพเชิงลาดโดยระบบวิธีหญ้าแฝก ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบประยุกต์การใช้ประโยชน์ของหญ้าแฝกในงานทาง มี 5 รูปแบบ คือ 1. การปลูกบริเวณลาดดินตัด(Back Slope) และลาดดินถมคันทาง (Side Slope) 2. การปลูกบริเวณลาดตลิ่งน้ำ (River Bank) 3. การปลูกบริเวณขอบรางระบายน้ำ 4. การปลูกบริเวณพื้นที่ลาดเทติดกับไหล่ทาง 5. การปลูกร่วมกับ Slope Protection Works เช่น การปลูกบริเวณด้านหลังและเหนือ Retaining Structure เช่น Gabion Wall Masonry Wall เป็นต้น

วัชรระ แดงฉ่ำ (2551) รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การพัฒนาระบบงานบำรุงรักษาสภาพทางของหมวดการทางกรณีสึกษาในพื้นที่ 5 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านระบบ และกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับไม่สูงนัก โดยเฉพาะองค์ประกอบย่อย ประเด็นการจัดสถานที่ โต๊ะรับแขก การจัดจุดน้ำดื่มที่เหมาะสม และสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ลูกจ้างเสียมยันต้อนรับไม่เพียงพอ ต้องมีประจำหมวดการทาง บางครั้ง สายทางหมวดการทางอยู่ห่างไกลจากชุมชน ควรแนะนำให้ไปติดต่อแขวงการทาง / สำนักงานบำรุงทาง จะสะดวกกว่า ประหยัดการเดินทาง

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำไปกำหนดรูปแบบการประเมินผลโครงการบริหารงานเชิงรุก โดยประชาชนมีส่วนร่วม แขวงการทางพิษณุโลก สำนักงานทางหลวงที่ 4 (พิษณุโลก) กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ต่อไป