



202.05 การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation)

การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การสำรวจและวิเคราะห์ว่า เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายไปแล้ว ได้มีการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ เพิ่มทักษะ หรือเปลี่ยนทัศนคติตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ ตลอดจนมีความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดอบรมอย่างไรบ้าง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับกลับมานี้จะได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการจัดหลักสูตรต่อไป ซึ่งการประเมินผลการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ที่กำหนดให้ส่วนงานและสาขาคำเนินการ ประกอบด้วย การประเมิน 2 ด้าน คือ

1. การประเมินผลปฏิกิริยา (Reaction) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจในการจัดโครงการ ได้แก่ การประเมินเนื้อหาวิชา การประเมินวิทยากร และการประเมินภาพรวมของหลักสูตร โดยจะจัดทำประเมินผลปฏิกิริยาทุกหลักสูตร และทุกรุ่น

2. การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การประเมินผลผู้ที่เข้ารับการอบรมแล้วมีความรู้ ทักษะเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร โดยจะจัดทำประเมินผลการเรียนรู้ เฉพาะหลักสูตรฝึกอบรมทุกหลักสูตร ยกเว้นโครงการประชุม การสัมมนา และการอบรมสัมมนา

การฝึกอบรมเป็นการลงทุนเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาท ดังนั้น เพื่อให้แน่ใจว่าการจัดอบรมประสบผลสำเร็จหรือไม่ การประเมินผลจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่จะวัดผลสำเร็จของโครงการฝึกอบรม ทั้งยังสามารถนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีความเหมาะสมคุ้มค่าการลงทุนขององค์กรต่อไป

การประเมินความสำเร็จของโครงการ จะต้องดูข้อมูลการวิเคราะห์ความจำเป็นของการฝึกอบรม ซึ่งได้กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยที่วัตถุประสงค์นั้นจะต้องเป็นในเชิงพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้การประเมินผลชัดเจนสอดคล้องกันไป ในการออกแบบประเมินผลจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ชัดเจน เช่น

1. เพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรครั้งต่อไป
2. เพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการ
3. เพื่อนำไปตัดสินใจเลือกปัจจัยนำเข้า (Input) ต่าง ๆ ของการอบรม เช่น วิทยากร
4. เพื่อประเมินคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม
5. เพื่อเลือกวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม
6. เพื่อจัดอบรมต่อยอดความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม



การประเมินผลแบ่งได้เป็น 4 ประเภท (Kirkpatrick 1987)

1. การประเมินปฏิกิริยา (Reaction)

หมายถึง การประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม การประเมินปฏิกิริยาเป็นการวัดว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความชอบหรือไม่ชอบโครงการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดในการประเมินครอบคลุมถึง เนื้อหาการอบรม วิทยากร วิธีการอบรม ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชา สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของการฝึกอบรม เช่น ห้องอบรม สถานที่จัดฝึกอบรม ความสว่างของห้องอบรม ฯลฯ

วิธีการประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรม มีดังต่อไปนี้

- 1.1 การออกแบบประเมิน อาศัยข้อมูลที่ได้รับจากการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม และต้องได้รับการตรวจสอบว่าสามารถสะท้อนความรู้สึกของผู้อบรมได้อย่างแท้จริง
- 1.2 แบบประเมินที่สร้าง ควรเป็นแบบประเมินซึ่งสามารถให้คำตอบเป็นตัวเลข เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติได้
- 1.3 แบบประเมินไม่ควรให้ผู้ตอบเปิดเผย ชื่อ-นามสกุลของตนเอง เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงความเป็นจริง
- 1.4 แบบประเมินควรมีที่ว่างสำหรับแสดงความคิดเห็นในประเด็นอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม
- 1.5 ควรทดสอบแบบประเมิน เพื่อหาความเหมาะสมของแบบประเมินก่อนนำไปใช้จริง โดยอาจกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบแบบ และพิจารณาว่าแบบประเมินยังขาดความสมบูรณ์ในจุดใด เวลาที่ใช้ในการตอบแบบประเมินเป็นเช่นใด และพิจารณาความรู้สึกกลุ่มตัวอย่างต่อแบบประเมินว่าเป็นอย่างไร

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning)

หมายถึง การประเมินที่บ่งชี้ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ ซึ่งการประเมินการเรียนรู้ทั้ง 3 ลักษณะมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ความรู้ (Knowledge) การประเมินระดับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม คือ การวัดความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ วิธีการและกระบวนการทำงาน โดยทั่วไปจะใช้แบบทดสอบความรู้ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 แบบ คือ



2.1.1 แบบทดสอบอัตนัย / แบบทดสอบปลายเปิด (Essay / Open – Ended Tests) เป็นแบบทดสอบที่ประกอบด้วยคำถามที่ต้องการให้ผู้ตอบต้องแสดงความคิดเห็น หรือ บรรยายความรู้ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ

ข้อดีของแบบทดสอบอัตนัย คือ ข้อสอบสามารถสร้างได้ง่าย และการตอบของผู้ตอบเป็นการเปิดโอกาสให้ตอบคำถามได้อย่างอิสระ สามารถวัดความรู้ได้อย่างทั่วถึง ส่วนข้อเสียของแบบทดสอบประเภทนี้ คือ การตรวจข้อสอบจะต้องใช้ผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริง การกำหนดคะแนนกระทำได้ยาก และต้องใช้เวลาในการตรวจข้อสอบมาก

2.1.2 แบบทดสอบเติมคำ หรือตอบสั้น ๆ (Write – in or short – answer tests) แบบทดสอบประเภทนี้ เป็นแบบทดสอบที่เป็นประโยคที่มีช่องว่างให้เติมคำ หรือคำตอบสั้น ๆ

ข้อดีของแบบทดสอบประเภทนี้ คือ คำตอบที่ถูกต้องของคำถามจะมีอยู่จำกัด ทำให้ผู้ตรวจสามารถตรวจให้คะแนนได้ง่าย โดยไม่ต้องอาศัยผู้ที่เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ สำหรับ ข้อเสีย คือ รูปแบบของข้อคำถามมิได้ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้มากนัก

2.1.3 แบบทดสอบถูก / ผิด (True / False tests) แบบทดสอบประเภทนี้จะ ประกอบด้วยข้อความสั้น ๆ ที่ให้ผู้ตอบตัดสินใจว่า “ถูก” หรือ “ผิด”

ข้อดีของแบบทดสอบนี้ คือ การตรวจให้คะแนนสามารถทำได้โดยง่ายไม่ต้อง อาศัยผู้เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ ส่วนข้อเสีย คือ ผู้ตอบมีโอกาสสูงหากไม่ทราบคำตอบที่แท้จริงอาจใช้ วิธีการเดาคำตอบได้

2.1.4 แบบทดสอบหลายตัวเลือก (Multiple – Choice tests) คือ แบบทดสอบ ซึ่งมีคำตอบให้เลือกหลายตัวเลือก สำหรับคำถามแต่ละข้อ

ข้อดีของแบบทดสอบหลายตัวเลือก คือ สามารถตรวจให้คะแนนได้ง่าย ซึ่งการ ตรวจสามารถตรวจด้วยมือหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ข้อเสียของแบบทดสอบประเภทนี้ คือ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบในคำถามที่ไม่ทราบคำตอบที่แท้จริงได้ ด้วยการเดาคำตอบได้

2.2 ทักษะ (Skill) การประเมินทักษะมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินว่าผู้เรียนรู้มีการพัฒนา ด้านทักษะ หรือความชำนาญเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ซึ่งวิธีการประเมินประเภทนี้ที่ดีที่สุดจะให้ผู้เรียนรู้ ได้แสดงหรือกระทำทักษะนั้น ๆ ออกมา โดยผู้ประเมินจะคอยสังเกตและให้คะแนน วิธีการแบบนี้ เรียกว่า การทดสอบการปฏิบัติงาน (Performance tests) หรือทดสอบความสามารถ (Competency tests) การทดสอบทักษะนี้จะกระทำในรูปแบบของการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) และ ให้ผู้เรียนรู้แสดงความสามารถในการใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้มา



2.3 ทักษะทัศนคติ (Attitude) การประเมินทัศนคติเป็นการวัดความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกรู้ใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งเกี่ยวกับการเปลี่ยนทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เห็นความสำคัญ และมีความยินดีที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น ดังนั้น ภายหลังจากการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องมีการประเมินทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปสำหรับเรื่องนี้ สำหรับแบบประเมินทัศนคติที่มีความเหมาะสมมีอยู่หลายแบบ ได้แก่

2.3.1 มาตรฐานจัดประเภท (Nominal scale) คือ แบบประเมินที่ให้ผู้ตอบจัดประเภทความรู้สึกที่มีต่อข้อความซึ่งเสนอให้ เช่น จริง – ไม่จริง เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย

2.3.2 มาตรฐานจัดอันดับ (Ordinal scale) คือ แบบประเมินซึ่งให้ผู้ตอบจัดอันดับสิ่งเร้าที่เสนอให้ ตามลำดับความมากน้อยของคุณสมบัติบางอย่าง เช่น การจัดอันดับความชอบจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด เป็นต้น

2.3.3 มาตรฐานอันตรภาค (Interval scale) คือ แบบประเมินซึ่งจำแนกระดับความรู้สึกออกเป็นช่วง ๆ แต่ละช่วงมีระยะห่างเท่า ๆ กัน เช่น แบ่งความรู้สึกเห็นด้วยออกเป็น 5 ช่วง ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior)

หมายถึง การประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ ภายหลังจากได้รับการฝึกอบรม สำหรับแนวทางการประเมินประเภทนี้มีดังนี้

3.1 ประเมินอย่างเป็นระบบทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.2 การเก็บข้อมูลต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม ได้แก่ ผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานของผู้เข้ารับการอบรม

3.3 ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการอบรม

3.4 ควรมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม หลังสิ้นสุดโครงการแล้วอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน



4. การประเมินผลลัพธ์ (Result)

หมายถึง การประเมินผลของการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น ต้นทุนการผลิต อัตราการลาออกของพนักงาน อัตราการขาดงาน คุณภาพ และปริมาณของการผลิต ขวัญกำลังใจของพนักงาน สำหรับการประเมินผลลัพธ์มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ

4.1 เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่

4.2 เพื่อตรวจสอบว่าทักษะ หรือความรู้ใดที่อยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมมีผลด้านบวกต่อองค์กรมากที่สุด

4.3 เมื่อตรวจสอบว่าผลกระทบหนึ่ง ๆ ได้เกิดขึ้นในหลาย ๆ ส่วนหรือเพียงบางส่วนขององค์กร

สรุปการประเมินผล มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อค้นหาจุดดีหรือจุดเสียของการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบความคุ้มค่าของโครงการฝึกอบรม เพื่อวินิจฉัยว่าผู้เข้ารับการอบรมใดหรือกลุ่มใดที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด น้อยที่สุดจากการฝึกอบรม และเพื่อรวบรวมข้อมูลซึ่งจะช่วยในการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาหลักสูตรในอนาคตต่อไป