

**ชื่อเรื่อง** การติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning)  
**ชื่อผู้วิจัย** ดร.กมลพร สอนศรี  
**ปีที่ทำวิจัย** พ.ศ. ๒๕๕๑  
**หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

การติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ. มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประสิทธิภาพและประสิทธิผลโครงการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ. ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลของการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๒. ความพึงพอใจของการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๓. ความต้องการการฝึกอบรม (Training Need)
4. ปัญหาการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ/หน่วยงาน
5. ปัจจัยที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมออกกลางคัน (Drop out)
6. ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Donald Kirkpatrick's 4 Levels of Evaluating training ซึ่งเป็นการประเมินผลใน 4 ระดับที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ที่ได้หลังจากการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผสมผสานกับแนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวคิดของทฤษฎีระบบ และการประเมินผลตามรูปแบบ CIPP Model ซึ่งเป็นการประเมินผลทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ เพื่อประเมินถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการฯ โดยประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวกับการประเมินผล 5 ด้าน คือ 1) การประเมินผลในส่วนของสถานะแวดล้อม 2) การประเมินผลในส่วนของปัจจัยนำเข้า 3) การประเมินผลในส่วนของกระบวนการ 4) การประเมินผลในส่วนของผลผลิต 5) การประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ที่ได้รับการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ 2551 จำนวน 558 คน 2) กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เลิกเรียนกลางคัน (drop out) จำนวน 334 คน ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มนี้ได้มาจากส่วนราชการ 147 ส่วนราชการ และจังหวัด 75 จังหวัด รวม 222 ส่วนราชการ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ดำเนินโครงการฯ ได้สร้างแบบสอบถามและนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการบรรยายข้อมูล และใช้สถิติ Independent sample t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน และสถิติ Pair t-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) กับสภาพที่เป็นจริงของการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ผ่านการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) พบว่า สาเหตุสำคัญ 3 อันดับแรก ที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์ส่วนใหญ่ตัดสินใจพัฒนาตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) ผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่าหลักสูตรมีความหลากหลายและน่าสนใจ 2) การอบรมออนไลน์ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการอบรมในห้องเรียน และ 3) การอบรมออนไลน์ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ได้ทุกสถานที่ที่มีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเรียนได้ทุกเวลาที่อยากเรียน) Any where any time)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับสภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) พบว่า ระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งระดับความคาดหวังโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับสภาพที่เป็นจริง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

**ด้านปัจจัยนำเข้า** พบว่า ระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสภาพที่เป็นจริงในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นด้านค่าใช้จ่ายในการพัฒนาตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อหลักสูตร มีความเหมาะสม สำหรับประเด็นที่มีส่วนต่างของระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนต่อการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

**ด้านกระบวนการ** พบว่า ระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสภาพที่เป็นจริงในทุกประเด็น สำหรับประเด็นที่มีส่วนต่างของระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดคือ ด้านมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้จัดหลักสูตรและเรียนรู้ด้วยกัน

**ด้านผลลัพธ์** พบว่า ระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสภาพที่เป็นจริงในทุกประเด็น ยกเว้น ประเด็นด้านการอบรมออนไลน์ช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับประเด็นที่มีส่วนต่างของระดับความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริงมากที่สุดคือ ด้านความรู้ที่ได้จากการอบรมออนไลน์ สามารถนำไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) พบว่า ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ผู้เข้ารับการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ หลักสูตรการฝึกอบรมในด้านความหลากหลายและความน่าสนใจของหลักสูตร และรูปแบบการนำเสนอและวิธีการพัฒนาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้เลิกเรียนกลางคัน (Drop out) พบว่า ผู้ที่เคยเลิกเรียนกลางคันนั้นส่วนใหญ่เลิกเรียนในหลักสูตรด้านเสริมสร้างสมรรถนะด้านภาษา (ภาษาอังกฤษ เพื่อการทำงานภาษาอังกฤษพื้นฐาน

ระดับปริญญาตรี) และสาเหตุที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเลิกเรียนกลางคัน คือ การที่ผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์ไม่สามารถเข้าเรียนได้อย่างสม่ำเสมอตามเวลาที่กำหนดไว้ และไม่สามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการอบรมได้ นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ๑) ด้านระยะเวลาที่เปิดหลักสูตรไม่ตรงกับเวลาว่าง 2) ความไม่พร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียน 3) ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาข้าราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (HRD e – Learning) มากที่สุดเป็น 3 อันดับแรก คือ ความพร้อมและความมุ่งมั่น ตั้งใจในการพัฒนาตัวเอง รองลงมาคือ การสนับสนุนจากหน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา และความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครือข่ายของผู้เข้ารับการอบรม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. สำนักงาน ก.พ. ควรเพิ่มจำนวนหลักสูตรให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้นและควรเพิ่มจำนวนรุ่นมากขึ้น

2. สำนักงาน ก.พ. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะหลักสูตรใหม่ และประชาสัมพันธ์ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง โดยอาจใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และจดหมายเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบ

3. สำนักงาน ก.พ. ควรขยายเวลาการเปิดรับสมัครในแต่ละหลักสูตรให้มากขึ้น

4. สำนักงาน ก.พ. ควรจัดเตรียมเอกสารให้ผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้

5. ผู้ดำเนินการจัดหลักสูตรควรมีการตรวจเช็คระบบอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจาก Website ของสำนักงาน ก.พ. ชัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถเข้าเรียนได้อย่างต่อเนื่อง

6. ควรปรับปรุงเนื้อหาให้กระชับ และมีความเหมาะสมกับหลักสูตร

7. หน่วยงานต้นสังกัดและผู้บังคับบัญชาควรสำรวจความต้องการของข้าราชการในหน่วยงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และควรมีมาตรการในการสนับสนุนการพัฒนาตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย พร้อมต่อการใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมออนไลน์ สร้างระบบแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบการให้รางวัล การกำหนดให้การพัฒนาตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

-----