

การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษา หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EVALUATION OF TRAINING COURSE : CASE STUDY OF NEW ENTRY OFFICERS
DEVELOPMENT COURSE OF THE CUSTOMS DEPARTMENT



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษา หลักสูตร การพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร
โดย	น.ส.ปติดา พิพัฒน์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิษณุ เสี่ยงมพงษ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพฐุ ศักดิ์วิทย์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปัทมา พิพัฒน์ : การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษา หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร. (EVALUATION OF TRAINING COURSE : CASE STUDY OF NEW ENTRY OFFICERS DEVELOPMENT COURSE OF THE CUSTOMS DEPARTMENT) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ ศิริประกอบ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษา หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร ตามแบบจำลองซีปปี้ (CIPP Model) ในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อด้านผลผลิตของโครงการฝึกอบรม โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมศุลกากร จำนวน 245 คน ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 95.92 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการถดถอย โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน ระดับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านผลผลิตของโครงการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ (Beta = 0.579) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า (Beta = 0.200) และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม (Beta = 0.188) มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6180962624 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Training program evaluation, CIPP evaluation model, Outcomes from the training program

Patida Pipat : EVALUATION OF TRAINING COURSE : CASE STUDY OF NEW ENTRY OFFICERS DEVELOPMENT COURSE OF THE CUSTOMS DEPARTMENT.

Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This research aims to evaluate outcomes from the training program: case study of new entry officers development course of the Customs Department according to the CIPP model in the aspects of context factor, input factor and process factor that influence the outcomes of the training program. There were 235 out of 245 trainees who responded to the questionnaire, representing 95.92%. The researchers analyzed and processed the data obtained with SPSS program by using descriptive statistics including Percentage, Mean, Standard Deviation as well as inferential statistics including t-test, One Way Anova and Multiple Linear Regression by determining a statistical significance at the level of 0.05. The hypothesis testing results represented that the trainees with different gender, age, and educational level had different levels of outcomes from the training program with a statistical significance at the level of 0.05. While the trainees with different work experiences had indifferent level of outcomes from the training program. From testing the relationship of factors influencing the outcomes of the project, the process factor (Beta = 0.579), the input factor (Beta = 0.200) and the context factor (Beta = 0.188) had a positive influence on the outcomes of the training project with a statistical significance at the level of 0.05.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รศ.ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณอาจารย์ รศ.ดร.พิชญ์ เสงี่ยมพงษ์ อ.ดร.ชฎิล โรจนานนท์ และ อ.ดร.กุลพฐุ ศักดิ์วิทย์ ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการตลอดระยะเวลาการศึกษาในรั้วจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานกรมศุลกากรที่เอื้อเฟื้อในการให้ข้อมูลสำหรับการทำสารนิพนธ์และเป็นที่ปรึกษา ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 49 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดามารดาเป็นอย่าสูงที่ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจเสมอมา รวมไปถึงผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปติดา พิพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	8
บทที่ 1 บทนำ	10
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	10
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	12
1.3 คำถามการวิจัย.....	12
1.4 สมมติฐานการวิจัย	12
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	12
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	15
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 แนวคิดการประเมินผลโครงการ	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	21
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร	34
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
2.5 กรอบแนวคิด	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย	43
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล	43
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา	44
4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การ พัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ตามแบบจำลองชิปปี้ (CIPP Model).....	46
4.3 การวิเคราะห์การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	53
4.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม.....	55
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	61
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	71
5.3 ข้อเสนอจากผลการวิจัย	77
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.1 รูปแบบการฝึกอบรม.....	24
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	45
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	45
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ที่ผ่านมา	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวม.....	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านสภาวะแวดล้อม	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านปัจจัยนำเข้า.....	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านกระบวนการ	51
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านผลผลิต.....	52
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของคะแนนการประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม	53
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของคะแนนการประเมินความรู้หลังการฝึกอบรมจำแนกตาม รายวิชา.....	54
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการ ฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับ การฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการปฐมนิเทศ.....	56

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ตามภาคบังคับ ของสำนักงาน ก.พ.....	57
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ในหมวดความรู้ด้านศุลกากร	58
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ.....	60
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการศึกษาตงานนอกสถานที่.....	61
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิต ของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิต ของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 4.21 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ ที่ได้จากการทดสอบด้วย วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	62
ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิต ของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.23 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตาม ระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วย วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD).....	64
ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิต ของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา.....	64
ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้าน กระบวนการ ที่ส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม.....	65

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับประเทศ ตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ระดับประเทศ และกลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) และนโยบายของรัฐบาล โดยในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องยกระดับการปฏิบัติงานของศุลกากรไทยให้มีมาตรฐานในระดับสากล ก้าวสู่การเป็นศุลกากรดิจิทัล (Digital Customs) ตามกรอบขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization : WCO) เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของภูมิทัศน์ของโลกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีขีดสมรรถนะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน กรมศุลกากรจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการพัฒนาศักยภาพของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาทดแทนบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการไปพร้อมกับองค์ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญด้านงานศุลกากร ซึ่งเป็นความท้าทายยิ่งสำหรับองค์กร ประกอบกับกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่กำลังประสบปัญหาการสูญเสียบุคลากรจำนวนมาก โดยในอีก 10 ปีข้างหน้า จะมีข้าราชการเกษียณอายุราชการไปเกือบ 2,000 คน ซึ่งจะทำให้องค์ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานศุลกากรสูญหายไปด้วย โดยเฉพาะตำแหน่งสายงานหลัก ได้แก่ นักวิชาการศุลกากร และเจ้าพนักงานศุลกากร จึงนับเป็นความท้าทายอย่างยิ่งของกรมศุลกากรที่จะต้องเตรียมการสร้างบุคลากรรุ่นใหม่ให้ทันท่วงที เพื่อที่จะเข้ามาสร้างอนาคตให้แก่กรมศุลกากรและประเทศชาติ

กระบวนการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่แต่เดิม เมื่อกรมศุลกากรได้ดำเนินการสรรหาบุคลากร โดยมีเป้าหมายให้ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้าสู่ระบบราชการแล้ว ในขั้นตอนของการดำเนินการพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานยังดำเนินการไม่ครบถ้วน และมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพเพียงพอในการตอบสนองต่อความจำเป็นของกรมศุลกากร เพื่อรองรับบริบทความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยหลักสูตรพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ของกรมศุลกากรที่ดำเนินการอยู่เดิม จะเป็นหลักสูตรที่มีระยะเวลาสั้นเพียง 30 วัน โดยเน้นการให้ความรู้เฉพาะภาคทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ด้านงานศุลกากร ด้วยการบรรยายในชั้นเรียน (Classroom) โดยยังขาด

การพัฒนาเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และทัศนคติ การสร้างภาวะผู้นำ (Leadership) การทำงานเป็นทีม คุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี ตลอดจนความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นไม่น้อยไปกว่าความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งส่งผลให้ข้าราชการใหม่มีความรู้พื้นฐานที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้ กรมศุลกากรจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ ทบทวนหลักสูตรพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ที่ดำเนินการอยู่เดิม พบว่ามีจุดอ่อนหลายประการ เช่น เนื้อหาหัวข้อวิชาไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสภาพการค้าของโลก การแข่งขันทางการค้า กฎระเบียบ กติกา ข้อตกลงทางการค้า การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในระดับต่างๆ นอกจากนั้นยังใช้รูปแบบวิธีการพัฒนาที่ไม่หลากหลาย และไม่ครบถ้วนรอบด้าน จึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ ให้สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นของกรมศุลกากร โดยศึกษาจากบทเรียนและประสบการณ์จากโรงเรียนศุลกากรในอดีตผนวกกับความรู้วิทยาการสมัยใหม่ โดยเป็นหลักสูตรที่ครอบคลุมครบถ้วนในทุกมิติของการพัฒนา มีความเข้มข้นของเนื้อหาทั้งภาควิชาการ ความรู้ ทักษะวิชาชีพทางศุลกากร และความรู้ด้านอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน การฝึกภาคสนาม และภาคปฏิบัติ รวมทั้งการฝึกปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) โดยมีระยะเวลาในการพัฒนาที่เหมาะสม มีการควบคุมคุณภาพของการฝึกอบรม และการประเมินติดตามผลการฝึกอบรมที่ชัดเจน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งในขณะฝึกอบรมและเมื่อไปปฏิบัติงานจริง

กรมศุลกากร โดยสถาบันวิทยาการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ โครงสร้างหลักสูตร รูปแบบวิธีการพัฒนา การควบคุมคุณภาพของการฝึกอบรม การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยเป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่เข้มข้นและครบถ้วนในทุกมิติของการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาหลักสูตรขึ้นใหม่ทั้งหมดนี้ ถือเป็นนวัตกรรมทางความคิด (Conceptual innovations) ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการพัฒนาศุลกากรใหม่ของกรมศุลกากร ที่แตกต่างจากระบบเดิม เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Organizations : EO)

ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการประเมินโครงการ CIPP Model มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการหรือผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินโครงการครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพ อันจะทำให้การพัฒนาศุลกากรของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

1.2.2 เพื่อประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อผลผลิตของโครงการ

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาโครงการฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

1.3 คำถามการวิจัย

การจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ มีประสิทธิผลระดับใด

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา ที่แตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากร ที่เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวนทั้งหมด 245 คน ดังนี้

1) ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 1 พฤษภาคม 2562 จำนวน 125 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 100 คน และตำแหน่ง เจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน

2) ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม – 30 ตุลาคม 2562 ประกอบด้วย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 120 คน

1.5.2 ด้านเนื้อหา

การประเมินโครงการครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามแบบจำลองซิปปี้ (CIPP Model) ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม (context) ได้แก่ โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม และเนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม

2) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน ระยะเวลาฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม

3) ปัจจัยด้านกระบวนการ (process) ได้แก่ การจัดการฝึกอบรม

4) ปัจจัยด้านผลผลิต (product) ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจที่มีโครงการฝึกอบรม

1.5.3 ด้านตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

1.2) ปัจจัยการประเมินผลโครงการฝึกอบรม ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

1.6.1 โครงการฝึกอบรม หมายถึง โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 2 รุ่น ได้แก่

1) รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 1 พฤษภาคม 2562

2) รุ่นที่ 3 ระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม – 30 ตุลาคม 2562

1.6.2 การประเมินผลโครงการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวัดที่มีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยการนำรูปแบบจำลองซีปปี้ (CIPP model) ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อด้านผลผลิตของโครงการฝึกอบรม อธิบายได้ดังนี้

1) การประเมินปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม หมายถึง การพิจารณาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่ามีการกำหนดไว้อย่างไร ได้แก่ โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม และเนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.1) โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วย โครงสร้างของหลักสูตรการอบรมมุ่งเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการจัดโครงสร้างของหลักสูตรการอบรมมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.2) เนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วย เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การ

ภาครัฐแนวใหม่และการเป็นข้าราชการที่ดี เนื้อหาหลักสูตรมีความน่าสนใจและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รวมถึงการฝึกอบรมมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกมิติการพัฒนา โดยมีทั้งเนื้อหาภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และการฝึกภาคปฏิบัติ

2) การประเมินปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง การประเมินความพร้อมและความเหมาะสมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จโครงการ ด้วยการพิจารณาปริมาณและคุณภาพของปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการ

2.1) วิทยากร หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในหัวข้อวิชาที่บรรยาย มีน้ำเสียงและท่าทางในการบรรยายที่น่าสนใจ สามารถถ่ายทอดและสื่อสารเข้าใจง่าย และชัดเจน มีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเปิดโอกาสให้ซักถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

2.2) สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน หมายถึง อาคารสถานที่และความสะดวกในการฝึกอบรมในภาคทฤษฎี ได้แก่ ห้องฝึกอบรมมีขนาดเหมาะสมตามกิจกรรมการเรียนการสอน มีบรรยากาศโดยรวมเอื้อต่อการเรียนรู้ และสถานที่ฝึกอบรมในภาคปฏิบัติ ได้แก่ สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้

2.3) ระยะเวลาในการฝึกอบรม หมายถึง กำหนดเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ จำนวนวันที่ใช้ในการฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการบรรยายแต่ละหัวข้อวิชาการ จำนวนวันเวลาที่ใช้ในการฝึกภาคปฏิบัติ รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม

2.4) อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม หมายถึง วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ สื่อการสอนมีคุณภาพและทันสมัย ระบบเสียงภายในห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสมชัดเจน และห้องฝึกอบรมมีระบบ แสง เสียง อุณหภูมิที่เหมาะสม

2.5) เอกสารประกอบการฝึกอบรม หมายถึง เอกสารประกอบการฝึกอบรม มีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา เอกสารประกอบการบรรยายเนื้อหาหลัก (ความรู้ในงาน ศุลกากร) มีความครบถ้วน ชัดเจน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

2.6) เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม หมายถึง การบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ และการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่โดยรวม

3) การประเมินปัจจัยด้านกระบวนการ หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินโครงการในภาพรวม ได้แก่ การจัดการฝึกอบรมมุ่งส่งเสริม

ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างเครือข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ในการประสานงาน ในอนาคต รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจในบทบาทและภารกิจ ของกรมศุลกากร และอยากเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากกรมศุลกากรให้เจริญก้าวหน้า

4) การประเมินปัจจัยด้านผลผลิต หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแนวคิด ที่ได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรม

4.1) ความรู้ความเข้าใจในงาน หมายถึง ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ แนวคิด ทักษะ และ ประสบการณ์ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และเกิดจิตสำนึกที่ดี ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการปลูกฝังค่านิยมและปรัชญาในการเป็น ข้าราชการที่ดี รวมถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และทำความเข้าใจระเบียบปฏิบัติและ กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติราชการ

4.2) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำ ความรู้ที่ได้รับเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนำความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้ จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จได้ดี การนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ ที่ได้รับการฝึกอบรมไปประยุกต์และช่วยพัฒนางาน รวมถึงการนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ ที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้

4.3) ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรม หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวม ที่มีต่อโครงการฝึกอบรม และการฝึกอบรมครั้งนี้มีประโยชน์และควรจัดฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการ บรรจุใหม่ในรุ่นต่อไป

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.7.1 ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมจะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพ จัดโครงการฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

1.7.2 ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดโครงการ ฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดการประเมินผลโครงการ

2.1.1 ความหมายการประเมินผลโครงการ

Robert L. Ebel and David A. Frisbe (1986) ให้นิยามการประเมินว่า เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน

พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้บัญญัติว่า การประเมิน หมายถึง การประมาณค่าหรือราคาเท่าที่ควรจะเป็นจริง ส่วนการประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดคุณค่าของกิจการใดๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ประเมินผลการสัมมนา ประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบปีของบริษัท

สุวิมล ว่องวานิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2546) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความยุติธรรมและความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (judgment) และหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

$$\text{การประเมิน} = \text{การวัด} + \text{ดุลยพินิจ}$$

การประเมินจึงเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกช่องที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความหมายการประเมินของนักวิชาการข้างต้น จึงสรุปได้ว่า “การประเมิน” เป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

สมคิด พรหมจ้อย (2550) ให้ความหมายว่า โครงการ หมายถึง กลุ่มของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และในแต่ละกิจกรรมมีเป้าหมายเดียวกัน มีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน และมักจะเป็นงานพิเศษต่างจากงานประจำ

Daniel L. Stufflebeam and Anthony J. Shinkfield (1990) ให้ความหมายว่า การประเมินโครงการเป็นกระบวนการของการแสวงหา การพรรณนา การได้มาซึ่งข้อมูล ตลอดจนการเตรียมข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสมในการดำเนินโครงการ

นิตา ชูโต (2538) สรุปไว้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กิจกรรมที่เก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริง เกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทาง วิธีการปรับปรุง วิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

Jody L. Fitzpatrick, James R. Sanders, and Blaine R. Worthen (2004) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า เป็นวิธีการสืบหาข้อมูลและพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับโครงการ

สมคิด พรหมจ้อย (2550) ให้ความหมายที่สะท้อนถึงทั้งวัตถุประสงค์และประเภทของการประเมินว่า การประเมินโครงการ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มโครงการ การประเมินขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ และการประเมินผลโครงการหลังจากการดำเนินงานได้สิ้นสุดแล้ว

กล่าวโดยสรุป การประเมินโครงการ หมายถึงกระบวนการเชิงระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาโครงการ โดยมีจุดเน้นที่สำคัญอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของการดำเนินโครงการ

2.1.2 รูปแบบการประเมินโครงการ

รูปแบบการประเมินโครงการจะเป็นกรอบหรือแนวความคิดที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการประเมิน ซึ่งการจะใช้รูปแบบการประเมินใดนั้นอยู่ที่จุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ซึ่งนักวิชาการด้านการประเมินส่วนใหญ่ นิยมจัดกลุ่มหรือประเภทของรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 ประเภท (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542) และสมคิด พรหมจ้อย (2550)) ดังนี้

1. รูปแบบการประเมินที่เน้นวัตถุประสงค์ (objective - based model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก โดยดูว่าผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้น นักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Ralph W. Tyler, 1943) ครอนบาค (Cronbach, 1973) และเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick, 1985)

2. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (judgmental evaluation model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมิน บทบาทที่สำคัญที่สุดของนักประเมินคือ การตัดสินคุณค่า ถ้านักประเมินไม่ได้มีส่วนในกระบวนการตัดสินคุณค่าของโครงการที่มุ่งประเมิน ถือว่ายังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของรูปแบบที่เน้นการตัดสินคุณค่า ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake, 1967) สคริฟเวน (Scriven, 1967) และโพรวัส (Provus, 1971)

3. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (decision-oriented evaluation model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดหารายสนเทศเกี่ยวกับโครงการเพื่อช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล นักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารที่จะใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการที่มุ่งประเมิน โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดบริบทของการตัดสินใจ และเกณฑ์การตัดสินความสำเร็จของโครงการ นักประเมินไม่ควรเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะจะทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมิน นักประเมินจึงควรมีบทบาทเฉพาะการแสวงหาและเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่มุ่งประเมินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch, 1967) รูปแบบประเมินชิป (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1968) และรูปแบบประเมินของอัลคิน (Alkin, 1967)

ในการประเมินโครงการ นักประเมินสามารถเลือกหรือประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินได้หลากหลายรูปแบบ ในที่นี้จะนำเสนอรูปแบบการประเมินที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายคือ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม ซึ่งมีรูปแบบรายละเอียดและแนวทางการประเมิน ดังนี้

รูปแบบประเมินชิป (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam)

รูปแบบการประเมินผลแบบ CIPP Model ถูกพัฒนาขึ้นโดย Stufflebeam et al. ในปี ค.ศ.1971 โดยได้นำเสนอวิธีการประเมินทางที่อยู่บนพื้นฐานของการประเมินประเภท Systematic Decision-Oriented Evaluation ที่เน้นวิธีการสารสนเทศเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในเชิงบริหาร โดยที่ Stufflebeam ได้ให้คำนิยามคำว่า “ประเมิน” คือ กระบวนการ

ของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อมูลที่จัดมาแล้ว เพื่อจัดทำให้ เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์สำหรับใช้เป็นทางเลือกประกอบในการตัดสินใจ ทั้งนี้รูปแบบการประเมิน CIPP ปรากฏขึ้นเป็นลายลักษณชัดเจนในหนังสือชื่อ Educational Evaluation and Decision Making ซึ่งตีพิมพ์ในปี 1971 และปรับปรุงอีกครั้งในปี 2007 ในหนังสือ Evaluation Theory Models and Applications องค์ประกอบความสัมพันธ์หลักของการประเมินแบบ CIPP คือ คุณค่า (Values) ถูกกำหนดจากกลุ่มคนหรือสังคมนั้นๆ ระบบทำให้ผู้ประเมินและผู้รับบริการสามารถที่จะบ่งชี้และเข้าใจถึงคุณค่าที่ใช้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการประเมินในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การประเมินตามโมเดลนี้ประกอบด้วย การประเมิน 4 ประเภท คือ การประเมินสถานะแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ดังนี้

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (context evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของโครงการ เกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ

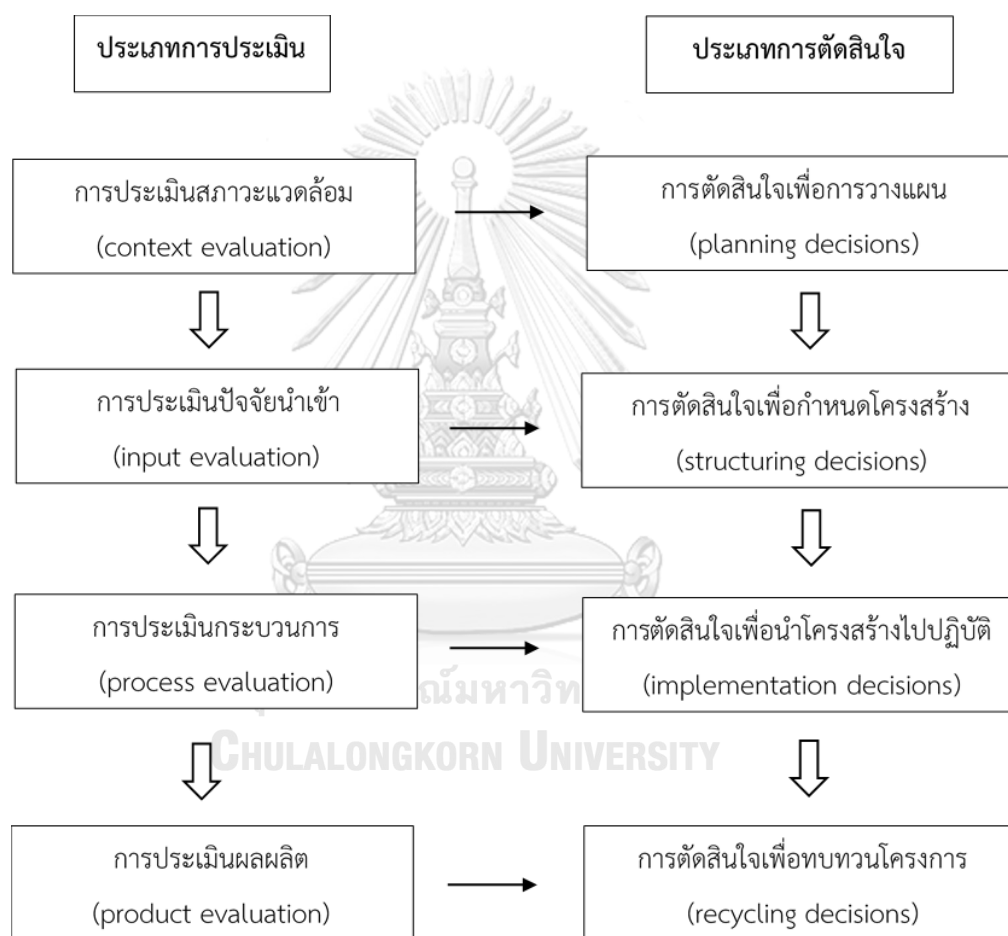
- วัตถุประสงค์จะต้องสมเหตุสมผล
- วัตถุประสงค์จะต้องพัฒนามาจากความสนใจ และความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- วัตถุประสงค์ที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับแนวนโยบายของหน่วยงาน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (input evaluation) เป็นการประเมินเพื่อต้องการหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้โครงการบรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ภายใต้ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น งบประมาณ วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินตามแนวทางนี้จะต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้นแล้วเก็บข้อเท็จจริง วิเคราะห์ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งขึ้น ก็จะทราบความเหมาะสมของแต่ละแนวทาง

3. การประเมินกระบวนการ (process evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสมของการนำโครงการฝึกอบรมไปปฏิบัติจริง เพื่อบ่งชี้จุดเด่น และจุดด้อยของโครงการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงโครงการและกิจกรรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น กิจกรรมใดมีปัญหาและอุปสรรคก็จะได้แก้ไขทันท่วงที

4. การประเมินผลผลิต (product evaluation) เป็นการประเมินเพื่อบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมว่ามีมากน้อยเพียงใด บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ โดยการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของโครงการกับวัตถุประสงค์ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการฝึกอบรม

นอกจากนี้ การใช้แบบจำลองซิปป์อย่างเต็มรูปแบบจะให้สารสนเทศแบบสะสม กล่าวคือ การตัดสินใจหลังจากการประเมินสถานะแวดล้อมแล้วจะเป็นแนวทางสำหรับการประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ การประเมินผลผลิต ผลที่ได้จะย้อนกลับไปสู่การตัดสินใจเลือกวัตถุประสงค์และการเลือกแนวทางในการจัดการโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วย ดังนั้นรูปแบบจำลองซิปป์นอกจากจะใช้เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมแล้ว ยังสามารถช่วยในการพัฒนาโครงการฝึกอบรมได้ด้วย เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์และขั้นตอนของการประเมินตามรูปแบบจำลองซิปป์ และประเภทของการตัดสินใจสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจ และประเภทของการประเมินแบบ CIPP Model
ที่มา: สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524)

สำหรับรูปแบบของการประเมินผลโครงการโดยทั่วไป มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และการดำเนินงานของโครงการ ในกรณีที่การประเมินโครงการฝึกอบรมมีลักษณะเป็นแบบการประเมินความก้าวหน้า เพื่อบ่งชี้จุดเด่นและจุดด้อยของการฝึกอบรมนั้น จะนำผลประเมินไปปรับปรุงกิจกรรมหรือแผนการฝึกอบรมได้ทันที ส่วนการประเมินรวมสรุปหลังโครงการ

สิ้นสุดลงแล้ว เป็นการประเมินเพื่อบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรม ดังนั้น แบบจำลองที่เหมาะสมจะใช้เป็นกรอบแนวคิดในการประเมินผลดังกล่าวคือ แบบจำลองชิปปี้ (CIPP model) ของแดนเนียล แอล สต๊ฟเฟิลบีม ที่แสดงให้เห็นว่าการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องในการหาข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโครงการ เพื่อหาทางเลือกที่เป็นประโยชน์ เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการประเมินผลโครงการฝึกอบรม ซึ่งสต๊ฟเฟิลบีมได้เสนอแบบอย่างการประเมินคือ CIPP model (context, input, process, product) ที่เน้นว่าการประเมินเป็นกระบวนการต่อเนื่องในการหาข้อมูลและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับโครงการเพื่อหาทางเลือกที่เป็นประโยชน์ เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการประเมินผลโครงการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นรูปแบบที่มีความสมบูรณ์อย่างครบถ้วน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และความชำนาญเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น การอบรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลผู้ปฏิบัติมีปัญหาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ทักษะ เจตคติ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด อาจมีสาเหตุเกิดจากไม่ได้เรียนจบในงานที่ปฏิบัติ ไม่มีประสบการณ์ในงาน หรือองค์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน้าทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เป็นต้น

ชูชัย สมितिไกร (2554) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรม (Training) คือกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความรู้หรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Pallavi P. Kulkarni (2013) การฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงความรู้และเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน ช่วยพัฒนาในความสามารถที่ล้ำสมัย สร้างพนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ ความจำเป็นในการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

Gil Alfonso, García-Alcaraz Jorge, and Mataveli Mara (2015) การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงขององค์การในสภาพแวดล้อมที่มีคู่แข่งจำนวนมาก การเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ ให้เข้ากันได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้เครื่องมือการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้ผู้ใช้อบรมเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์วิทยาการสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาบุคคลและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สำหรับใช้ในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2552) ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม ดังนี้

1. ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
2. พัฒนาความสามารถให้มากขึ้น
3. เตรียมความพร้อมสำหรับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
4. ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงาน ดาวเด่น หรือผู้สืบทอดตำแหน่ง

สมคิด บางโม (2553) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ ความสามารถเฉพาะในการทำงานแต่ละอย่าง ซึ่งอาจจำแนกได้ 4 ประการ (KUSA) ดังนี้

1. การเพิ่มพูนองค์ความรู้ (Knowledge: K) เป็นกระบวนการในการให้ความรู้ หลักการ แนวคิดที่ใช้ในการอบรมเพื่อสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อพูนความเข้าใจ (Understand: U) เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการให้ความรู้ เมื่อรู้ในหลักการแล้วก็จะสามารถตีความ ขยายความ วิเคราะห์และอธิบายรวมถึงนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill: S) หมายถึงการเพิ่มความชำนาญหรือคล่องแคล่วในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้อย่างอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้
4. เพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude: A) หมายถึง การปรับเปลี่ยนเจตคติ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ เป็นการฝึกอบรมเพื่อมุ่งให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบต่องานเป็นทีมและมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่องาน

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ แนวคิดใหม่ๆ และสร้างทักษะความชำนาญ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง และองค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

ประเภทของการฝึกอบรมมีหลากหลายประเภท ซึ่งมีนักวิชาการได้สรุปไว้ ดังนี้

George S. Odiorne (1970) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular training program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อสนองความต้องการขั้นต้น เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม การฝึกอบรมประเภทนี้ได้แก่ การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. การฝึกอบรมเพื่อการแก้ปัญหา (Problem-solving training program) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน

3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Innovative training program) เป็นการฝึกอบรมในขั้นสูง เน้นการมุ่งอนาคต เป็นการฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความสามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น

กิตติ พัชรวิษญ์ (2533) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมตามความต้องการของผู้จัดกลุ่มเป้าหมาย และตำแหน่งหน้าที่การงาน คือ

1. การฝึกอบรมก่อนการเข้าทำงาน (pre - service training) เป็นการฝึกอบรมให้ความรู้ทั่วไปตามตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สำหรับบุคคลที่เริ่มเข้าทำงาน เช่น

1.1 การปฐมนิเทศ (orientation) จัดอบรมสำหรับแนะนำบุคคลเริ่มเข้าทำงานใหม่ให้รู้จักกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บริเวณสถานที่ทำงาน กฎ ระเบียบการปฏิบัติงาน ตลอดจนทั้งหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง การปฐมนิเทศเพื่อบุคคลเข้าทำงานใหม่นี้ ใช้เวลาตามความเหมาะสม ส่วนมากไม่เกิน 2 วัน

1.2 การแนะนำงาน (introduction training) การอบรมแนะนำงานโดยเฉพาะในบุคคลผู้เข้ามารับงานใหม่ สามารถปฏิบัติงานได้ทันที การอบรมให้ความรู้เรื่องงานที่จะทำในหน้าที่ โดยเฉพาะแนะนำการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในระยะเวลา การฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความยากง่ายและปริมาณของเครื่องมือ ขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องเรียนรู้ หากเป็นงานยากก็ต้องใช้เวลามาก แต่โดยทั่วไปจะประมาณ 1 สัปดาห์

2. การฝึกอบรมระหว่างทำงาน (in - service training) เพื่อเป็นการฝึกอบรมบุคลากรประจำการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการใช้เครื่องมือ เพื่อสร้างเสริมเจตคติที่ดีต่องานปลูกฝังให้เกิดความสำนึกถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยทั่วไปแบ่งออกได้ ดังนี้

2.1 การฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน (on the job training) เป็นการฝึกอบรมที่ไม่เป็นทางการ (informal course) เน้นการปฏิบัติจริงในการที่จะต้องรับผิดชอบ โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมการฝึกอบรมเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มก็ได้

2.2 การฝึกอบรมนอกที่ทำงาน (off the job training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดเป็นทางการ (formal course) โดยหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมต้องมีเวลาว่างรับอย่างเต็มที่ และเมื่อจบการอบรมแล้วต้องนำทักษะความรู้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงาน

2.2.4 รูปแบบการฝึกอบรม

วิธีการฝึกอบรมเปรียบเสมือนพาหนะของการเดินทางที่จะนำพาผู้เข้าอบรมไปสู่เป้าหมายของการฝึกอบรมที่ตั้งไว้ วิธีการฝึกอบรม หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสร้างทัศนคติตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีการที่ใช้ควรมีลักษณะคือ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่พึงประสงค์ นำไปสู่เป้าหมายการฝึกอบรมที่ตั้งไว้ ช่วยกระตุ้นผู้เข้าอบรมให้เกิดการเรียนรู้และสร้างบรรยากาศที่ไม่น่าเบื่อ ช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์จริง และได้รับรู้ถึงความสอดคล้องเกี่ยวโยงกับตัวผู้เข้าอบรม (ชูชัย สมิติไกร (2554)) วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและบริบทโดยรอบ เช่น หากมีข้อมูลเป็นจำนวนมากและผู้เข้าอบรมมีจำนวนมาก การบรรยายคือตัวเลือกที่ดีที่สุด เป็นวิธีการที่คุ้มค่า แต่หากการฝึกอบรมที่เป็นขั้นตอน ก็จะใช้การฝึกอบรมที่เป็นการสาธิต หรือให้ผู้เข้าอบรมมีการทดลองปฏิบัติ เพื่อจะสามารถสะท้อนข้อมูลย้อนกลับถึงการฝึกอบรมโดยทันที ก็ต้องใช้วิธีที่ให้ลองปฏิบัติ เช่น การเล่นเกมบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง เป็นต้น (Hysong Sylvia, Galarza Laura, and Holland Albert (2007))

นอกจาก 3 วิธีใหญ่ดังกล่าวข้างต้น ยังมีวิธีการฝึกอบรมอีกหลายวิธีที่จะยกตัวอย่างในตารางที่ 2.1 เพื่อนำไปปรับใช้ในหลากหลายรูปแบบตามเป้าหมายการฝึกอบรม เนื้อหา ผู้เข้าอบรม ระยะเวลา เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 รูปแบบการฝึกอบรม

เทคนิคการเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง	เทคนิคการเน้นผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง
1. การบรรยาย (Lecture) เป็นการถ่ายทอดเนื้อหาโดยวิธีการพูดของวิทยากรเป็นสำคัญ วิทยากรมีบทบาทมากในการสร้างความน่าสนใจให้กับเนื้อหา และทำให้บรรลุผลในการฝึกอบรม	1. การฝึกปฏิบัติ (Practical Exercise) เป็นการให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติจริงในสิ่งที่เรียนรู้จากวิทยากร เพื่อทดสอบความเข้าใจและเป็นการประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม
2. การบรรยายเป็นชุด (Symposium) เป็นการบรรยายเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหลายท่านในต่างมุมมอง	2. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการกระตุ้นให้กลุ่มผู้เข้าอบรมได้คิดหาคำตอบในประเด็นหนึ่งๆ อย่างเสรีในเวลาที่กำหนด
3. การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นการสนทนาในหัวข้อที่จัดขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนหลายท่านในต่างมุมมอง มีพิธีกรในการกล่าววัตถุประสงค์ และสรุปจบในประเด็นของแต่ละท่าน	3. บัซกรุ๊ป (Buzz Group) การแบ่งกลุ่มและมอบหมายให้คิดในประเด็นที่อาจเหมือนหรือต่าง กำหนดเวลาจากนั้นให้อธิบายในที่ประชุมใหญ่

เทคนิคการเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง	เทคนิคการเน้นผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง
4. การอภิปรายแบบพหุวิชา (Colloquy Method) เป็นการสนทนาระหว่างกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เข้าอบรม เป็นลักษณะการถามตอบ โดยมีพิธีการเป็นผู้เชื่อมโยงคำถามคำตอบ	4. กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการนำเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและนำมาวิเคราะห์จากสิ่งที่ได้เรียนรู้เพื่อให้เกิดการยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานได้จริง
5. การสาธิต (Demonstration) เป็นการกระทำให้ผู้เข้าอบรมดูเป็นตัวอย่าง เพื่อสร้างความมั่นใจ และเห็นภาพที่ชัดเจนมากขึ้น	5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นการจำลองเหตุการณ์ที่เหมือนจริง เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เกิดการสังเกตและวิเคราะห์ และสามารถจดจำจนนำไปใช้ได้จริง เช่น การฝึกอบรมโดยการให้เล่น เกมส์ทางธุรกิจ

ที่มา: พชรिता เอี่ยมสุนทรชัย (2559)

สรุปได้ว่า วิธีการฝึกอบรม จึงเป็นเครื่องมือหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งผู้ฝึกอบรมจะดำเนินการโดยใช้วิธีการฝึกอบรมจำแนกตามเกณฑ์กำหนด 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม และลักษณะการเรียนรู้

2.2.5 ขั้นตอนในการฝึกอบรม

ขั้นตอนการฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการจัดการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร ดังนี้ **จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

Leonard Nadler (1982) ได้สร้างระบบการฝึกอบรมและพัฒนาที่เรียกว่า โมเดลการวิเคราะห์เหตุการณ์ (The critical events model) โดยกำหนดขั้นตอนการอบรมไว้ 9 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ
3. กำหนดความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กร
4. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
5. สร้างหลักสูตร
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผล ติดตามผลการฝึกอบรม และการย้อนกลับระบบการฝึกอบรม

รัตนารณ์ บุญนุช (2555) ได้แบ่งขั้นตอนในการฝึกอบรมไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การประเมินความต้องการในการฝึกอบรม (Assessing Needs) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กร ซึ่งการประเมินความต้องการในการฝึกอบรมจะต้องทำการวิเคราะห์ 3 ด้าน คือ การวิเคราะห์องค์กร (Organization Analysis) การวิเคราะห์บุคคล (Personal Analysis) และการวิเคราะห์งาน (Task Analysis) แล้วนำผลทั้ง 3 ด้าน มากำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ซึ่งการวิเคราะห์องค์กร เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อกำหนดความเหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมเรื่องใด การวิเคราะห์บุคคล เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับการกำหนดประสิทธิผลของการฝึกอบรมว่า พนักงานที่อบรมแล้ว มีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นหรือแย่ลง ส่วนการวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการในการศึกษา รายละเอียดเพื่อให้ทราบว่า ภาระงาน ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการฝึกอบรม เป็นต้น

ขั้นที่ 2 เตรียมพนักงานให้พร้อมในการฝึกอบรม หมายถึง การทำให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานมีความพร้อมในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 การสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คือ เนื้อหาสาระในการฝึกอบรม ต้องสามารถเชื่อมโยงกับการทำงานจริงได้

ขั้นที่ 4 การถ่ายทอดการฝึกอบรม หมายถึง การใช้ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ที่ได้จากการเรียนรู้นำมาใช้เพื่อฝึกอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจถ่ายทอดข้อมูลที่ได้รับ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ขั้นที่ 5 การเลือกวิธีการฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการเลือกเทคนิคและวิธีการให้เหมาะสมกับการฝึกอบรมประเภทต่างๆ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการฝึกอบรม อาจใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีที่ง่ายที่สุด ซึ่งส่วนมากจะมีการบรรยายในการฝึกอบรม
2. การประชุม (Conference) เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมาก
3. การสัมมนา (Seminar) เป็นการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคคลที่มีความรู้ โดยการกำหนดประเด็นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
4. การสาธิต (Demonstration) เป็นกระบวนการฝึกอบรมที่ผู้จัดการฝึกอบรมจะอธิบายตัวอย่างและขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและจดจำได้ง่าย
5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นวิธีการฝึกอบรมในเชิงพฤติกรรม โดยการศึกษากรณีตัวอย่างเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

6. การใช้กรณีศึกษา (Case Study) เป็นกระบวนการฝึกอบรม กำหนดให้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากข้อมูลที่ได้จัดทำขึ้นและทำการตัดสินใจโดยการใช้ข้อมูลนั้น

7. การฝึกอบรมแบบทดลองปฏิบัติ (Vestibule Training) กระบวนการ ฝึกอบรมประเภทนี้จำกำหนดให้มีการทดลองเสมือนการปฏิบัติงานจริง โดยใช้เครื่องมือใน การปฏิบัติการทำงานอย่างง่าย ๆ และใช้เวลาสั้น

8. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นกระบวนการระดมความคิดเพื่อหา วิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยดึงประสบการณ์ของผู้รับการอบรมมาใช้ในการแก้ปัญหา

9. การสนทนาวงกลม (Talking Circle) เป็นกระบวนการอบรมแบบนั่งล้อมโต๊ะ วงกลม แล้วเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคนแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อหา แนวทางการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

10. การวิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study Analysis) เป็นกระบวนการฝึกอบรม ที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิเคราะห์ปัญหา เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเต็มที่

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลงานการฝึกอบรม การประเมินผลจะทำการเปรียบเทียบ ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ว่าพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไปเพียงใด โดยดูจาก ประสิทธิภาพในการทำงาน ขวัญและกำลังใจที่เข้มแข็ง และผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ Michael R. Carrell, Norbert F. Elbert, and Robert D. Hatfield (2000), Randy L. DeSimone and David M. Harris (1998), Jon M. Werner and Randy L. DeSimone (2006) ได้กำหนด กระบวนการการฝึกอบรมสำหรับองค์กรธุรกิจประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนแรกและขั้นตอนที่มี ความสำคัญมากของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ เพราะการวิเคราะห์ความต้องการใน การฝึกอบรมจะทำให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรมนั้น ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต และทราบถึงเรื่องที่ควรฝึกอบรมด้วย ซึ่งการวิเคราะห์ ความต้องการในการฝึกอบรมประกอบด้วย

1.1 การประเมินองค์กร (Organization assessment) เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นไปตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจหรือไม่

1.2 การวิเคราะห์งาน (Job analysis) เป็นการวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ ที่ผู้อบรมจะต้องปฏิบัติภายหลังจากการฝึกอบรม เช่น การวิเคราะห์งานองค์กรธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม จะต้องพิจารณาถึงความต้องการฝึกอบรมในเรื่องของงาน อาทิ การฝึกอบรมทักษะตามที่กฎหมาย กำหนด การฝึกอบรมทักษะและพฤติกรรมการทำงานของงานเฉพาะอย่าง เช่น การบรรยายของ

มัลคูเทร็คและการฝึกอบรมเพื่อเลื่อนขั้น เช่น การเป็นหัวหน้างาน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่จัดการฝึกอบรมได้ทราบแนวทางในการจัดหลักสูตรและเนื้อหาของ การฝึกอบรม

1.3 ประเมินทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (assessment of our human resources)

เป็นการประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้านใดบ้างจึงสามารถทำให้การปฏิบัติงานของพวกเขาดีขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึง การวางแผนการฝึกอบรม และการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

2. การออกแบบแผนการปฏิบัติการ (Designing effective HRD programs)

เป็นกิจกรรมที่ต่อจากการประเมินความต้องการ เป็นการออกแบบแผนปฏิบัติการการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การคัดเลือกวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะนำไปเป็นแผนปฏิบัติการ การพัฒนาแผนปฏิบัติให้เหมาะสม การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ฝึกอบรม การกำหนด ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การคัดเลือกวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และการกำหนดระยะเวลาของแผนปฏิบัติ

3. การดำเนินโครงการ (Implementing HRD programs)

วัตถุประสงค์ของ แผนปฏิบัติและวิธีการคัดเลือกการฝึกอบรมจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของ การฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงระดับความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจัดกิจกรรมตามระดับการเรียนรู้โดยระดับเริ่มต้นจะเริ่มจากความรู้ ทักษะพื้นฐานที่ต้องการ หลังจากนั้นจึงยกระดับวิธีการฝึกอบรมที่สร้างสรรค์ ผ่านการวินิจฉัยพิจารณา มุ่งเน้นเฉพาะเรื่องมากขึ้น

4. การประเมินผลโครงการ (Evaluating HRD programs)

การประเมินผลโครงการ จะเป็นกิจกรรมที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรม การประเมินผลจะทำให้ได้ข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม หรือระดับหัวหน้างานว่า ผลการฝึกอบรมตรงตามที่ต้องการนำไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้จะช่วยในการตัดสินใจ เลือกรูปแบบ วิธีการฝึกอบรมในอนาคต การจัดสรรเงินทุนงบประมาณ

ระดับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. ระดับพนักงานปฏิบัติการ (employee training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง เป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะและขั้นตอนในการทำงาน เช่น การต้อนรับ การโต้ตอบ ทางโทรศัพท์ หรือเทคนิคการขาย เป็นต้น

2. ระดับหัวหน้างาน (supervisory training) โดยมุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรง ตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร ซึ่งการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรที่ให้ความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานเบื้องต้น

3. ระดับผู้จัดการ (managerial training) มุ่งเน้นฝึกอบรมกลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาการฝึกอบรมส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจในหลักการจัดการและการบริหารงานที่ลึกซึ้งมากกว่าเดิม เพื่อให้การบริหารคนและงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ระดับผู้บริหารชั้นสูง (executive training) มุ่งเน้นฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เช่น ผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหาร ประธาน และรองประธาน เป็นต้น ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารอย่างลึกซึ้ง เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์หรือการพัฒนาองค์กร เป็นต้น

สรุปได้ว่า ขั้นตอนของการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นจึงไม่มีรูปแบบที่ตายตัวขึ้นอยู่กับความสะดวกในการนำมาใช้และทำให้การฝึกอบรมนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.6 ปัจจัยที่สำคัญในการฝึกอบรม

สมชาติ กิจจรยง (2544) ได้อธิบายถึงความสำเร็จของการฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการเช่น ทักษะขององค์กร ทักษะของผู้บังคับบัญชา งบประมาณในการจัดอบรม ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดอบรม ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการฝึกอบรม ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชาที่บรรจุไว้ในหลักสูตร ความเหมาะสมของตัวผู้บรรยายหรือวิทยากร

สุจิตรา ธนานันท์ (2550) ได้อธิบายถึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฝึกอบรมและพัฒนา ประกอบด้วยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ความสามารถของผู้ชำนาญการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอบรม ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีประกอบการฝึกอบรม โครงสร้างที่สลับซับซ้อนขององค์กร รูปแบบการเรียนรู้

Kanneth N. Wexley and Gary P. Latham (1991) และชูชัย สมितिไกร (2554) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการที่มีส่วนสำคัญในการทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม (Training officer) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานฝึกอบรม โดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะมีความสามารถในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม โดยปกติจะเป็นผู้มีความคล่องตัว มีมนุษยสัมพันธ์สูง เพราะการฝึกอบรมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชาและวิทยากร เป็นต้น

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee) เป็นผู้ที่มีความต้องการการฝึกอบรมและมีความพร้อมในการจะรับความรู้ใหม่ๆ ส่วนจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของการฝึกอบรมนั้นและหลักสูตรการฝึกอบรม

3. วิทยากรฝึกอบรม (Guest speaker) เป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่ง โดยจะต้องมีคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหัวข้อที่บรรยาย มีทัศนคติที่ดีต่องานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีเทคนิควิธีการถ่ายทอดความรู้และการจัดกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม

4. อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (Training facilities) อุปกรณ์ในการฝึกอบรมเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ การเตรียมอุปกรณ์ไว้อย่างพร้อมเพียงทั้งสภาพห้องฝึกอบรม แสงสว่าง โต๊ะ เก้าอี้ บรรยากาศโดยรวม ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสนใจในการฝึกอบรมนั้น

5. งบประมาณในการจัดฝึกอบรม (Training budget) ในการจัดฝึกอบรมควรตระหนักถึงงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ ค่าตอบแทนผู้บรรยาย เป็นต้น ดังนั้นการเสนอโครงการสิ่งสำคัญของการฝึกอบรม คือ งบประมาณ นั่นเอง

6. สถานที่ (Place) สถานที่ใช้ในการอบรม ถ้าเป็นห้องบรรยายหรือทำกิจกรรมในห้องจะต้องเป็นห้องที่สามารถเก็บเสียงได้เป็นอย่างดี ส่วนสถานที่ภายนอก เช่น สนาม จะต้องพิจารณาถึงความปลอดภัย ความร่มรื่น เพราะสถานที่ก็เป็นตัวแปรสำคัญในการทำให้การฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จได้

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม 2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรฝึกอบรม 4) อุปกรณ์ในการฝึกอบรม 5) งบประมาณในการจัดฝึกอบรม และ 6) สถานที่ในการฝึกอบรม

2.2.7 ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

ซูซัย สมितिโกร (2554) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม (Training Need) ต้องมีการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์องค์การ (Organization Analysis) โดยการวิเคราะห์จะครอบคลุมถึงเป้าหมายขององค์การ บรรยากาศการทำงานภายในองค์การ ทรัพยากรที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์การ การวิเคราะห์องค์การจะช่วยตรวจสอบว่าปัญหาแท้จริงคืออะไร องค์การจะใช้มาตรการใดเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นและการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์อะไรแก่องค์การบ้างหรือไม่

1.2 การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (Task and Knowledge, Skill, and Ability Analysis) การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ ซึ่งโดยทั่วไปเรียกกันว่า การวิเคราะห์งาน (job analysis) คือ กระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภารกิจ (task analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ส่วนประกอบของงานหนึ่งๆ การวิเคราะห์ดังกล่าวมิได้เป็นการบรรยายถึงตัวผู้ปฏิบัติงาน แต่เป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ การวิเคราะห์คุณสมบัติ (knowledge, skill, and ability analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเหล่านั้น โดยทั่วไปแล้วงานชิ้นหนึ่งๆ จะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยๆ 3 ประการ คือ หน้าที่ ภารกิจ และขั้นตอนการทำงาน

1.3 การวิเคราะห์บุคคล (Person analysis) มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ ประการแรก เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานอยู่ในระดับใด และประการที่สอง เพื่อกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้น จะต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไร จึงจะทำให้การทำงานของพวกเขาดีขึ้น

2. การวางแผน การออกแบบ และการพัฒนาโครงการฝึกอบรม (Design and Plan) ซึ่งการวางแผนต้องคำนึงถึงเป้าหมายและลักษณะขององค์การ กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง บุคลากรในองค์การที่อยู่ในข่ายที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งโดยปกติแล้วมักประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลาย

3. การบริหารโครงการฝึกอบรม (Provide for the training) โครงการฝึกอบรมที่ดีนั้น นอกจากจะต้องประกอบไปด้วยหลักสูตร วิธีการ ตลอดจนวัสดุทัศนูปกรณ์ที่เหมาะสมแล้วยังจะต้องมีการบริหารโครงการที่ดีอีกด้วย ทั้งนี้เพราะไม่ว่าจะมีแผนการฝึกอบรมที่ดีเพียงไร ก็ไม่อาจจะประสบความสำเร็จได้ หากขาดผู้ดำเนินการและการปฏิบัติที่เป็นไปตามแผน

4. การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluate the Training) การประเมินผลโครงการฝึกอบรมสามารถกระทำได้โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) 4 ประเภท ได้แก่ ปฏิบัติการ การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) กำหนดความต้องการในการฝึกอบรม 2) การวางแผนการฝึกอบรม 3) การบริหารโครงการฝึกอบรม และ 4) การประเมินผลการฝึกอบรม

2.2.8 ทฤษฎีประสิทธิผลการฝึกอบรม

Steven R. McClaran (2003) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของการทำงานไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยประสิทธิผลการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับความรวดเร็วของปฏิกริยาตอบสนองของพนักงาน

Abdus Sattar Niazi (2011) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม คือ การพัฒนาทักษะ และการเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพของการทำงานในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้รับการฝึกอบรม (Rapidly of Trainee's Reaction) คือความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ

2. การพัฒนาทักษะ (Skill Improvement) คือความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไวรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติจนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ

3. การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge increasingly) คือความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้เป็นผลสำเร็จได้ดียิ่งกว่าผู้มีโอกาสเท่าๆ กันจากการปฏิบัติงาน เช่น ความเข้าใจในกระบวนการทางด้านต่างๆ ความสามารถในการนำไปประยุกต์ใช้ ความสามารถในการรับรู้และวิเคราะห์ ความสามารถในการจัดการกับงานที่หลากหลายรูปแบบ ความสามารถในการจดจำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

4. ประสิทธิภาพของการทำงาน (Accomplishment of Work) คือ ผลของการทำงานที่ให้ผลผลิต (Output) ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า (Input) หรือหมายถึงกระบวนการทำงานที่มีความง่าย นั้นหมายถึง การทำงานที่ประหยัดทรัพยากร (Man, Material, Money, and Method - 4 Ms) และเวลา

ภายใต้กรอบพื้นฐานของการฝึกอบรมซึ่งเป็นทั้งแนวทางและเครื่องมือที่ปรับปรุงความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น องค์ประกอบสำคัญที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้เกิดการประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรมได้อย่างครอบคลุม (William McGehee and Paul W. Thayer (1961)) ดังนี้

ประการแรก องค์การจะต้องถือว่าการฝึกอบรมเป็นหนทาง (means) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (end) การฝึกอบรมโดยตัวของมันเองมิได้เป็นจุดสุดท้ายที่วาดหวังไว้แต่ประการใด หากผู้บริหารขององค์การคิดว่าหน่วยฝึกอบรมได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อฝึกอบรมพนักงานเท่านั้น โดยมีได้มีจุดประสงค์ใดมากไปกว่านั้นแล้ว การฝึกอบรมก็เป็นเพียงจุดสุดท้ายเท่านั้น ซึ่งที่จริงแล้ว หน่วยฝึกอบรมก็มีวัตถุประสงค์ของการทำงานเช่นเดียวกับหน่วยอื่นๆ ขององค์การ เช่น หน่วยวิจัยและพัฒนา (research & development unit) เป็นต้น นั่นก็คือ การปรับปรุงประกันเท่านั้นเอง กล่าวคือ หน่วยฝึกอบรมกระทำโดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน แต่หน่วยวิจัยและพัฒนากระทำโดยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขึ้นมา ดังนั้น トラบใดที่ผู้บริหารยังไม่มองว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์การแล้ว การฝึกอบรมก็อาจจะเป็นเพียงของเล่นชิ้นหนึ่งที่จำเป็นต้องมีไว้รอดผู้อื่นเท่านั้น

ประการที่สอง ฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการโครงการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการได้ปฏิบัติงานจริง แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้แบบนี้จะไม่ดีเท่ากับการที่พวกเขาได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและพัฒนากิจกรรมฝึกอบรมขึ้นมา

ประการที่สาม ฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการโครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมใดๆ หากผู้ที่ปฏิบัติงานดีมีได้รับผลตอบแทนและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดี ดังนั้น ฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์การเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพวกเขา

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จของการฝึกอบรมทั้งสี่ประการที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ล้วนแต่มีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับบทบาทของฝ่ายบริหารขององค์การทั้งสิ้น กล่าวคือ ฝ่ายบริหารจะต้องให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นต่อการสนับสนุนงานฝึกอบรม ให้ความสำคัญของความสำเร็จขององค์การคือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารขององค์การสามารถจะใช้การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนคุณภาพของบุคลากรได้เป็นอย่างดี หากมีการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

2.2.9 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สุจิตรา ธนานันท์ (2551) กล่าวว่า การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งนอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแต่ยังเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการทำงานได้ดีขึ้น และยังเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและระยะเวลาทั้งในระดับพนักงาน ระดับบริหารและระดับองค์กร ดังนี้

ประการแรก ประโยชน์ในระดับพนักงาน

1. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ โดยเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวพนักงานเอง ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น
2. ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนก็จะไม่ทำงานผิดพลาด
3. ช่วยส่งเสริมทักษะและความสามารถในระดับที่สูงขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่สอง ประโยชน์ในระดับผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา

1. การฝึกอบรมจะช่วยทำให้ผลของงานออกมาดีขึ้น
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ไม่เสียเวลาในการสอนงาน
3. ช่วยแก้ปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น
4. ช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด

ประการที่สาม ประโยชน์ในระดับหน่วยงานและองค์กร

1. การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
2. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน
3. ช่วยลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน
4. ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่องค์กร
5. ช่วยลดความสูญเสียวัสดุ อุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านสาธารณูปโภค

โดยรวมขององค์กร

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการฝึกอบรม ช่วยลดเวลาในการเรียนรู้ เกิดความชำนาญ ในวิทยาการใหม่ๆ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนงาน โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร

2.3.1 ประวัติกรมศุลกากร (ส่วนสี่สารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม กรมศุลกากร (2561))

กิจการภาษี หรือการศุลกากร มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัยจากหลักฐาน ศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" ในสมัยสุโขทัยมีการค้าขายเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งของรัฐ การเก็บภาษีนี้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัย ได้มีประกาศยกเว้นแก่ผู้มาค้าขาย ดังหลักฐานที่ปรากฏในศิลาจารึกว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าวพ่อเมือง บ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทาง เพื่อนจูงวัวไปค้าขี่ม้าไปขายใครจักใคร่ค้าช้างค้าใครจักใคร่ค้าม้าค้า" ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกเฉพาะเรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการภาษี เรียกว่า ขนอน เก็บภาษีจากระวางบรรทุกสินค้าและจาก สินค้าในสมัยกรุงธนบุรีบ้านเมืองอยู่ในยุคสงครามการค้าขายระหว่าง ประเทศไม่ปรากฏหลักฐาน ในทางประวัติศาสตร์

เมื่อเข้าสู่ยุครัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวมีการประมูลผูกขาด การเรียกเก็บภาษีอากร เรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนายอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 การติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น มีการทำสนธิสัญญาเบาริ่งที่เกี่ยวกับศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือเปลี่ยนมาเป็นเก็บ ภาษีสินค้าขาเข้าที่เรียกว่า "ภาษีร้อยละสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในทำยสัญญาเป็นชนิดไป มีการตั้งโรงภาษีเรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

ยุคใหม่ของศุลกากรไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อรัชกาลที่ 5 ทรงจัดตั้ง หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดินงานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีขาเข้าขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ คือ การก่อตั้งกรมศุลกากร

งานศิลปกรรมได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและสถานการณ์ของโลก ได้มีการสร้างอาคารที่ทำการใหม่ให้เหมาะสมขึ้นแทนที่ทำการศิลปกรรม ที่เรียกว่า ศิลปสถาน เดิมในปี 2497 นั่นคือ สถานที่ตั้งกรมศิลปากร คลองเตย ในปัจจุบันในช่วงเวลาที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิมกรมศิลปกรรมมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศิลปกรรม เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

ในปัจจุบันกรมศิลปกรรมพัฒนาบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร มาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศ การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการปกป้องสังคม กรมศิลปกรรมจึงมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการพัฒนาระบบงาน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการ ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงไปของยุคสมัย

2.3.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศิลปากร (2560))

วิสัยทัศน์กรมศิลปากร

องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศิลปกรรมที่เป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย เชื่อมโยงการค้าโลก

พันธกิจกรมศิลปากร

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศิลปกรรมและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศิลปกรรม
4. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์กรมศิลปากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศิลปกรรมมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนามาตรการทางศิลปกรรมและข้อมูลการค้า ระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยง การค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตาม เป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

2.3.3 แผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร

สถาบันวิทยาการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล (2562) ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ผ่านแนวคิดเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะ ความรู้ในงานศุลกากรและสมรรถนะในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับระดับตำแหน่งของข้าราชการ ตั้งแต่บรรจุใหม่จนถึงข้าราชการระดับบริหาร ควบคู่กับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ตามหลักสมรรถนะ (Competency – Based Development) ทั้งสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน (Core Competency) และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการกรมศุลกากร (Functional Competency) โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ความรู้ด้านงานศุลกากรเพื่อเตรียมการรองรับการเกษียณอายุราชการของบุคลากรจำนวนมากในแต่ละปี จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับงบประมาณค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปีที่มีจำนวนจำกัด รวมทั้งลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องให้บริการประชาชนทำให้มีข้อจำกัดในการพัฒนาในรูปแบบห้องเรียน กรมศุลกากรจึงได้กำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่มีความหลากหลาย เช่น การพัฒนาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ (On the Job Training) การศึกษาด้วยตนเอง (Self-Learning) และกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) และการสอนงาน (Coaching) เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนอง ภารกิจและความจำเป็นได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้ง ส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญใน

งานบุคลากรเฉพาะด้าน และบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการ โดยในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรฯ และการกำหนดโครงการ/หลักสูตรฝึกอบรมยังคงยึดหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนาความรู้และทักษะในงานบุคลากร โดยแบ่งเป็นระดับที่สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ของข้าราชการแต่ละกลุ่ม ตามแนวคิดเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) ได้แก่ กลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ กลุ่มข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่าย กลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการส่วน และกลุ่มข้าราชการระดับผู้บริหาร

2) ดำเนินการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ของข้าราชการพลเรือนสามัญ (Core Competency) และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการกรมศุลกากร (Functional Competency) พร้อมทั้งส่งเสริมให้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ เพื่อลดข้อจำกัดในด้านต่างๆ ในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

3) ดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง เช่น บุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกเข้าสู่โครงการบริหารจัดการข้าราชการผู้มีความสามารถพิเศษของกรมศุลกากร (Customs Talent Management) The Star ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HIPPS) เป็นต้น ให้มีความเชี่ยวชาญในองค์ความรู้ที่จำเป็นของศุลกากรในแต่ละด้าน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากรในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้

4) ดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านดิจิทัล ตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลรวมทั้งสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนลดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น

5) ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต้องใช้ในงานศุลกากร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ

6) พัฒนาประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดการฝึกอบรมสัมมนาร่วมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาด ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับภาคส่วนต่างๆ รวมทั้งดำเนินการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการในการพัฒนาบุคลากรด้านศุลกากรกับองค์การระหว่างประเทศในอาเซียน และประเทศในเอเชียแปซิฟิก ตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศทั้งในระดับพหุภาคีและทวิภาคี

โดยในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องของแผนในระดับต่างๆ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) แผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) รวมทั้งได้ดำเนินการจัดทำตามความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากร มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน สมรรถนะหลักขององค์การ การปรับปรุงผลการดำเนินการและการสร้างนวัตกรรม และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุษา เพ็ชรไทย สุขชนนี เมธิโยธิน และอำนาจ สาสีณกุล (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมวิศวกรใหม่ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบจำลองซีพี (CIPP model) ในการประเมินโครงการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการและหัวหน้างานเห็นว่า โครงการมีประโยชน์ มุ่งให้ความรู้ ความสามารถให้กับวิศวกรใหม่ และมีความพึงพอใจกับวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการ และการบริหารจัดการ แต่ควรมีการปรับปรุงพัฒนาโครงการด้านเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อด้านผลผลิตโครงการ พบว่า ปัจจัยด้านบริบทกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ร้อยละ 47.4 ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ร้อยละ 32.1 ปัจจัยด้านกระบวนการ กับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.8

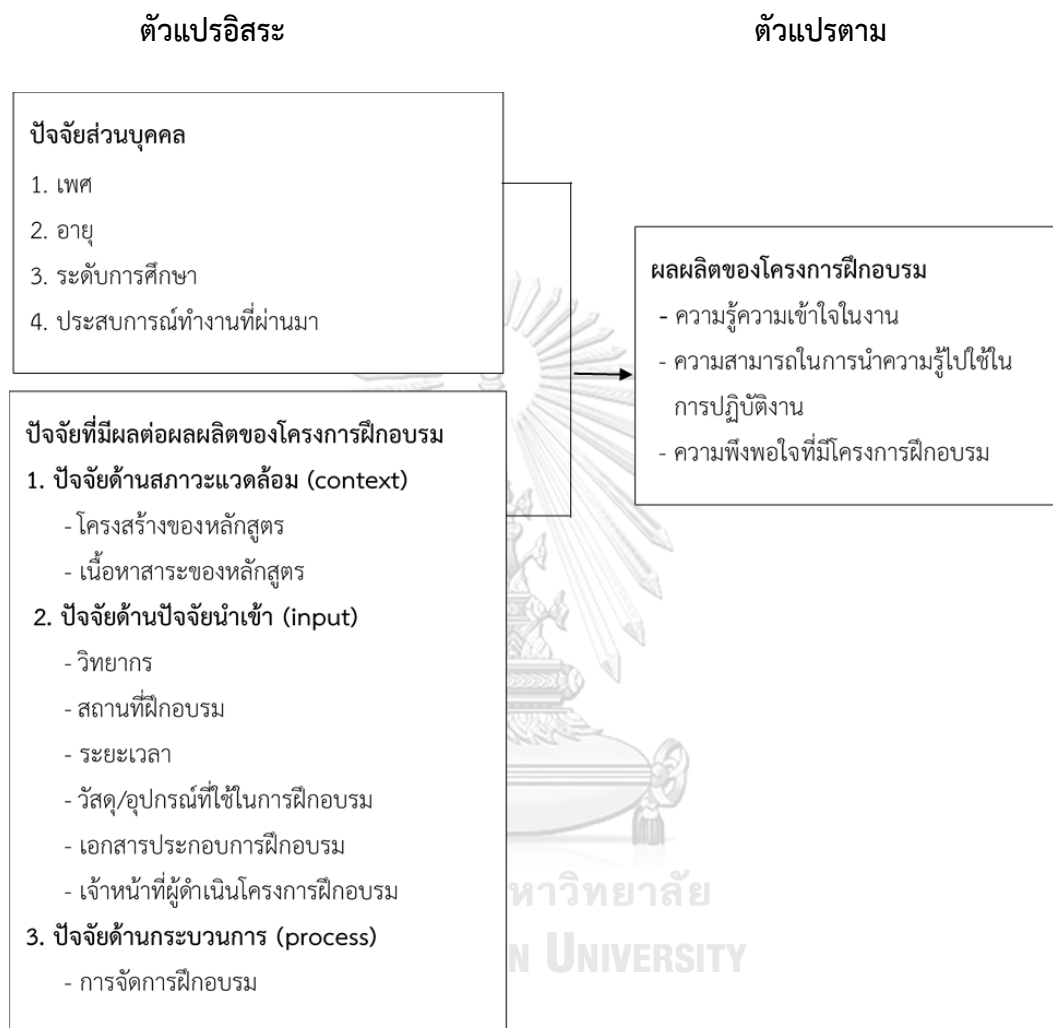
วิไลลักษณ์ ตรียาพันธ์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัว รุ่นที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบจำลองของ CIPP Model ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริบท ได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงานของโครงการอบรมมีความสอดคล้องกับหลักสูตร ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ วิทยากรและอาจารย์นิเทศภาคปฏิบัติ วัสดุอุปกรณ์ ช่วงเวลา สถานที่ การประชาสัมพันธ์ และงบประมาณ มีความเหมาะสมด้านกระบวนการ ได้แก่ การวางแผนกิจกรรมการดำเนินงาน การนิเทศติดตามกำกับของอาจารย์นิเทศ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสม และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดการอบรม และด้านผลลัพธ์ ได้แก่ 1) โครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ 2) ตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ 3) คะแนนเฉลี่ยความรู้หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม 4) คะแนนเฉลี่ยสมรรถนะ

การพยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัวในกลุ่มของผู้ผ่านการอบรม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .50) ผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .62) เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .49) และผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .38) 5) อาจารย์นิเทศภาคปฏิบัติ มีความคิดเห็นตรงกันและลงมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงกิจกรรมการอบรมหลักสูตรให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการอบรมในรุ่นต่อไป

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินระบบการจัดฝึกอบรม อัครครอบครัวถึงบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตตามรูปแบบ CIPP และประเมิน ปฏิบัติการและการเรียนรู้ตามรูปแบบของ เคิร์กแพททริก ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้าน ความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยที่วิทยากร มีความรู้ในหัวข้อที่สอนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด และความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ฝึกอบรม ทั้งหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ส่วนผลการประเมินปฏิบัติการพบว่าด้านบริบท ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เข้ารับการฝึกอบรมเพราะเป็นไปตามกฎหมายกำหนด ด้านปัจจัยนำเข้าหลักสูตร/คู่มือมีความเหมาะสม แต่จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีมากเกินไป ด้านกระบวนการ วิทยากร/วิธีการฝึกอบรม/วิธีการประเมินผลการเรียนรู้มีความเหมาะสม แต่เวลาฝึกอบรม 1 วัน ยังไม่เหมาะสม และด้านผลผลิตผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความมั่นใจว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปใช้ในการตรวจประเมินฯ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และการฝึกอบรม หลักสูตรนี้สามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจริง

2.5 กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ จำนวนทั้งหมด 245 คน ดังนี้

3.1.1 ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระหว่างวันที่ 18 กุมภาพันธ์ – 1 พฤษภาคม 2562 จำนวน 125 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 100 คน และตำแหน่งเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน

3.1.2 ข้าราชการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ รุ่นที่ 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม – 30 ตุลาคม 2562 ประกอบด้วย ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 120 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ในด้านต่างๆ คือ

1. ด้านสภาวะแวดล้อม ได้แก่ โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม

2. ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินโครงการ

3. ด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดการฝึกอบรม

4. ด้านผลผลิต ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจที่มีโครงการฝึกอบรม

ส่วนที่ 3 การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 4 จะเป็นแบบการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามเชิงบวก โดยมีคำตอบในรูปมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ รายละเอียดระดับความคิดเห็นดังนี้

5 = มากที่สุด หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4 = มาก หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

3 = มากที่สุด หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านบางส่วน

2 = มากที่สุด หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย

1 = มากที่สุด หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับมีอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะห่างของค่าคะแนน} &= \left(\frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} \right) \\ &= \left(\frac{5 - 1}{4} \right) = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลคะแนนของค่าเฉลี่ย ได้แก่

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 จะเป็นคำถามปลายปิด โดยให้เลือกช่วงคะแนน โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ต่ำกว่าร้อยละ 60 (0 - 11 คะแนน) หมายถึง ไม่ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 60 - 79 (12 - 15 คะแนน) หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับพอใช้

ร้อยละ 80 - 100 (16 - 20 คะแนน) หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับดี

และแบบสอบถามในส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question)

3.3 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามนี้ได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการทดสอบแสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่า 0.911 แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามผ่าน Google form และส่งให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ (New-entry Customs Officers Development) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 245 คน (เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด จึงทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการกลุ่มประชากรและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้แปลงใส่ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยมีค่าสถิติที่ใช้ดังต่อไปนี้

3.5.1 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
- 4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.5.2 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test, การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอย (Multiple Regression and Correlation Analysis) โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมศุลกากร โดยสอบถามประชากรทั้งหมดจำนวน 245 คน ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 95.92 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา

4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ตามแบบจำลองชิปปี้ (CIPP Model)

4.3 การวิเคราะห์การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	64.3
หญิง	84	35.7
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	16	6.8
26- 30 ปี	145	61.7
31 - 35 ปี	67	28.5
36 ปีขึ้นไป	7	3.0
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	3.4
ปริญญาตรี	149	63.4
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	78	33.2
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งสายงาน	จำนวน	ร้อยละ
นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ	216	91.91
เจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน	19	8.09
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 91.91 และตำแหน่งเจ้าพนักงานศุลกากรปฏิบัติงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	6	2.6
1 – 2 ปี	23	9.8
3 – 5 ปี	94	40.0
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	112	47.7
รวม	235	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนประสบการณ์ทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

4.2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ตามแบบจำลองซิปป์ (CIPP Model)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านสภาวะแวดล้อม	4.74	.20	มากที่สุด
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.46	.26	มาก
ด้านกระบวนการ	3.90	.45	มาก
ด้านผลผลิต	4.40	.35	มากที่สุด
รวม	3.96	.27	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสภาวะแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านสภาวะแวดล้อม

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม	4.67	.32	มากที่สุด
1. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.84	.37	มากที่สุด
2. มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.50	.50	มากที่สุด
เนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม	4.77	.23	มากที่สุด
3. มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ	4.95	.22	มากที่สุด
4. มีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐแนวใหม่ และการเป็นข้าราชการที่ดี	4.86	.35	มากที่สุด
5. มีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.58	.49	มากที่สุด
6. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.69	.47	มากที่สุด
7. การฝึกอบรมมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกมิติ การพัฒนา โดยมีทั้งเนื้อหาภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และการฝึกภาคปฏิบัติ	4.77	.44	มากที่สุด
รวม	4.74	.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 โดยเมื่อพิจารณาพบว่า

โครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 โดยเห็นว่าเป็นความเหมาะสมและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเห็นว่าการจัดโครงสร้างของหลักสูตรมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

เนื้อหาของสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า เนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .23 โดยเห็นว่า เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐแนวใหม่และการเป็นข้าราชการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รูปแบบการฝึกอบรมมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกมิติการพัฒนา โดยมีทั้งเนื้อหาภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และการฝึกภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และเนื้อหาหลักสูตรมีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านปัจจัยนำเข้า

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
วิทยากร	3.89	.52	มาก
8. วิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในหัวข้อวิชาที่บรรยาย	4.20	.63	มาก
9. วิทยากรสามารถถ่ายทอดและสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.95	.66	มาก
10. วิทยากรมีความสามารถในการตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.90	.64	มาก
11. วิทยากรจัดลำดับเนื้อหาในการบรรยายได้เหมาะสม	3.73	.88	มาก
12. วิทยากรสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสม	3.68	.60	มาก
สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน	3.38	.47	ปานกลาง
13. สถานที่ฝึกอบรมมีบรรยากาศโดยรวมเอื้อต่อการเรียนรู้	2.83	.55	ปานกลาง
14. สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.93	.75	มาก

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
ระยะเวลา	3.27	.50	ปานกลาง
15. ระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความเหมาะสม	3.26	.53	ปานกลาง
16. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม	3.27	.59	ปานกลาง
วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.14	.29	ปานกลาง
17. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีความทันสมัยและใช้งานได้ดี	3.15	.36	ปานกลาง
18. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอ	3.10	.30	ปานกลาง
19. ห้องอบรมมีระบบ แสง เสียง อุณหภูมิที่เหมาะสม	3.18	.68	ปานกลาง
เอกสารประกอบการฝึกอบรม	3.26	.47	ปานกลาง
20. เอกสารประกอบการบรรยายเนื้อหาหลัก (ความรู้ในงานศัลยกรรม) มีความครบถ้วน และชัดเจน	3.29	.49	ปานกลาง
21. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา	3.15	.57	ปานกลาง
22. เอกสารประกอบการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.33	.67	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม	3.47	.36	มาก
23. การบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	3.46	.51	มาก
24. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	3.44	.51	มาก
25. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	3.42	.51	มาก
26. การบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่โดยรวม	3.57	.51	มาก
รวม	3.46	.26	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยนำเข้าในการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 โดยเมื่อพิจารณาพบว่า

วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่าในภาพรวมวิทยากรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 โดยเห็นว่าวิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในหัวข้อวิชาที่บรรยาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 วิทยากรสามารถถ่ายทอดและสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 วิทยากรมีความสามารถในการตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 นอกจากนี้วิทยากรยังสามารถจัดลำดับเนื้อหาในการบรรยายได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และวิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 โดยเห็นว่า สถานที่ฝึกอบรมมีบรรยากาศโดยรวมเอื้อต่อการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ส่วนสถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ระยะเวลา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 โดยเห็นว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .29 โดยเห็นว่า วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีความทันสมัยและใช้งานได้ดี อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนวัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนห้องอบรมมีระบบ แสง เสียง อุณหภูมิที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

เอกสารประกอบการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 โดยเห็นว่าเอกสารประกอบการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเอกสารประกอบการบรรยายเนื้อหาหลัก (ความรู้ในงานศัลยกรรม) มีความครบถ้วน และชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 นอกจากนี้ยังเห็นว่าเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 โดยเห็นว่าการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือ การบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านกระบวนการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
การจัดการฝึกอบรม	3.90	.45	มาก
27. รูปแบบการฝึกอบรมมุ่งส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน	4.23	.50	มากที่สุด
28. หลักสูตรการฝึกอบรมมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างเครือข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ในการประสานงานในอนาคต	3.46	.59	มาก
29. หลักสูตรการฝึกอบรมทำให้ท่านเข้าใจในบทบาทและภารกิจของกรมศุลกากรและอยากเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากรมศุลกากรให้เจริญก้าวหน้า	4.01	.60	มาก
รวม	3.90	.45	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านกระบวนการ ในการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยเมื่อพิจารณาพบว่า

การจัดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรมมุ่งส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ หลักสูตรการฝึกอบรมทำให้ท่านเข้าใจในบทบาท และภารกิจของกรมศุลกากรและอยากเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากรมศุลกากรให้เจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และหลักสูตรการฝึกอบรมมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างเครือข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ ในการประสานงานในอนาคต อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ด้านผลผลิต

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
ความรู้ความเข้าใจในงาน	4.44	.44	มากที่สุด
30. ท่านได้รับความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม	4.51	.50	มากที่สุด
31. ท่านได้เรียนรู้และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่	4.46	.50	มากที่สุด
32. ท่านได้รับการปลูกฝังค่านิยมและปรัชญาในการเป็นข้าราชการที่ดี	4.41	.49	มากที่สุด
33. ท่านได้เรียนรู้และทำความเข้าใจระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติราชการ	4.40	.49	มากที่สุด
ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.24	.36	มากที่สุด
34. ท่านมั่นใจว่าความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม จะช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จได้	4.36	.48	มากที่สุด
35. ท่านมั่นใจว่าความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์และช่วยพัฒนางานได้	4.21	.41	มากที่สุด
36. ท่านมั่นใจว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จะเป็นแนวทางช่วยให้คุณแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้	4.14	.35	มาก
ความพึงพอใจที่มีโครงการฝึกอบรม	4.58	.44	มากที่สุด
37. ท่านเห็นว่าการฝึกอบรมมีประโยชน์ และควรจัดฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่	4.64	.48	มากที่สุด
38. ความพึงพอใจโดยรวมที่ท่านมีต่อหลักสูตรการฝึกอบรม	4.51	.50	มากที่สุด
รวม	4.40	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ด้านผลผลิตในการจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35 โดยเมื่อพิจารณาพบว่า

ความรู้ความเข้าใจในงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ความรู้ความเข้าใจในงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 โดยเห็นว่าได้รับความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ได้เรียนรู้และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 นอกจากนี้ได้เรียนรู้และทำความเข้าใจระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รวมถึงยังได้รับการปลูกฝัง ค่านิยมและปรัชญาในการเป็นข้าราชการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 โดยเห็นว่า ความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมั่นใจว่าความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ และช่วยพัฒนางานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกจากนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ยังมั่นใจว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จะเป็นแนวทางช่วยแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 โดยเห็นว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์และควรจัดฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

4.3 การวิเคราะห์การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของคะแนนการประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม

ผลการทดสอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ผ่านเกณฑ์ ต่ำกว่าร้อยละ 60 (0 - 59 คะแนน)	2	0.85
ผ่านเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 60-79 (60 - 79 คะแนน)	144	61.28
ผ่านเกณฑ์ดี ร้อยละ 80-100 (80 - 100 คะแนน)	89	37.87
คะแนนเฉลี่ย 78.05 คะแนนสูงสุด 92 คะแนนต่ำสุด 56		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 78.05 คะแนน คะแนนสูงสุด 92 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 56 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์พอใช้ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 61.78 รองลงมาอยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ดี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 37.87 คน โดยสรุปมีผู้ผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้นจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 99.15

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของคะแนนการประเมินความรู้หลังการฝึกอบรม จำแนกตามรายวิชา

รายวิชา ที่ทดสอบ	ผลการทดสอบ			หมายเหตุ
	ไม่ผ่านเกณฑ์ ต่ำกว่าร้อยละ 60	ผ่านเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 60-79	ผ่านเกณฑ์ดี ร้อยละ 80-100	
วิชากฎหมาย ศุลกากร	-	50 คน 21.28 %	185 คน 78.72 %	คะแนนเฉลี่ย 16.97 คะแนนสูงสุด 20 คะแนนต่ำสุด 12
วิชาพิกัดอัตรา ศุลกากร	-	169 คน 71.91 %	66 คน 28.09 %	คะแนนเฉลี่ย 14.56 คะแนนสูงสุด 19 คะแนนต่ำสุด 12
วิชาพิธีการ ศุลกากร	1 คน 0.42 %	106 คน 45.11 %	128 คน 54.47 %	คะแนนเฉลี่ย 15.86 คะแนนสูงสุด 20 คะแนนต่ำสุด 10
วิชาสิทธิประโยชน์ ทางภาษีอากร	2 คน 0.85 %	124 คน 52.77 %	109 คน 46.38 %	คะแนนเฉลี่ย 15.35 คะแนนสูงสุด 20 คะแนนต่ำสุด 8
วิชาราคา ศุลกากร	1 คน 0.42 %	113 คน 48.09 %	121 คน 51.49 %	คะแนนเฉลี่ย 15.31 คะแนนสูงสุด 20 คะแนนต่ำสุด 8

จากตารางที่ 4.12 การประเมินผลการทดสอบความรู้ในงานศุลกากร จำนวน 5 วิชา พบว่า

วิชากฎหมายศุลกากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 16.97 คะแนน คะแนนสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 12 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ในระดับดี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 78.72 และผ่านเกณฑ์ในระดับพอใช้ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28

วิชาพิกัดอัตราศุลกากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 14.56 คะแนน คะแนนสูงสุด 19 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 12 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ในระดับพอใช้ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 71.91 และผ่านเกณฑ์ในระดับดี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09

วิชาพิธีการศุลกากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 15.86 คะแนน คะแนนสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 10 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ในระดับดี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 54.47 รองลงมาคือ ผ่านเกณฑ์ในระดับพอใช้ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11 และไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42

วิชาสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 15.35 คะแนน คะแนนสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 8 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ในระดับพอใช้จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 52.77 รองลงมาคือผ่านเกณฑ์ในระดับดี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 46.38 และไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85

วิชาราคาศุลกากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยรวม 15.31 คะแนน คะแนนสูงสุด 20 คะแนน และคะแนนต่ำสุด 8 คะแนน โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มผ่านเกณฑ์ในระดับดี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 51.49 รองลงมาคือผ่านเกณฑ์ในระดับพอใช้ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 48.09 และไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42

4.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวม

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
หมวดการปฐมนิเทศ	4.68	.41	มากที่สุด
หมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ.	4.39	.68	มากที่สุด
หมวดความรู้ด้านศุลกากร	4.72	.38	มากที่สุด
หมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ	4.56	.47	มากที่สุด
หมวดการศึกษาดูงานนอกสถานที่	4.63	.65	มากที่สุด
รวม	4.57	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรายวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .38 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทั้ง 5 หมวดวิชา ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความเห็นว่าทั้ง 5 หมวดวิชา มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกได้แก่ หมวดความรู้ ด้านศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ลำดับรองลงมา ได้แก่ หมวดการปฐมนิเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ลำดับที่สาม ได้แก่ หมวดการศึกษาดูงานนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ลำดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 และลำดับสุดท้ายได้แก่ หมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชา ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการปฐมนิเทศ

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
พบผู้บริหาร	4.62	.52	มากที่สุด
ภาพรวมกรมศุลกากร และการทำงานในกรมศุลกากร	4.74	.54	มากที่สุด
รวม	4.68	.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการปฐมนิเทศ มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า หัวข้อภาพรวมกรมศุลกากร และการทำงานในกรมศุลกากร มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ส่วนหัวข้อพบผู้บริหาร มีประโยชน์ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ.

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
พ.ร.บ.ระเบียบบริหารฯ และพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน	4.50	.58	มากที่สุด
ระเบียบงานสารบรรณ/การเขียนหนังสือราชการ	4.36	.69	มากที่สุด
จรรยาและประมวลจริยธรรมกรมศุลกากร	4.60	.51	มากที่สุด
วินัยและความรับผิดชอบทางละเมิด	4.68	.52	มากที่สุด
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ (ปปท.)	4.56	.59	มากที่สุด
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตการฟอกเงิน (ปปง.)	4.43	.58	มากที่สุด
การบริการที่ดี	4.46	.65	มากที่สุด
กฎหมายปกครอง	4.53	.64	มากที่สุด
สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ	4.59	.58	มากที่สุด
กิจกรรมจิตอาสา 904	4.24	.70	มากที่สุด
จิตสำนึกกับการทำงานเพื่อประชาชน	4.38	.61	มากที่สุด
บรรยายธรรม	4.29	.61	มากที่สุด
การทำงานร่วมกันระหว่าง Generation	4.39	.56	มากที่สุด
รวม	4.39	.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ในหมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ. มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า หัวข้อวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .52 หัวข้อจรรยาและประมวลจริยธรรมกรมศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 หัวข้อสิทธิประโยชน์ของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 หัวข้อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ (ปปท.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 หัวข้อกฎหมายปกครอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64 หัวข้อ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารฯ

และ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 หัวข้อการบริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .65 หัวข้อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการฟอกเงิน (ปปง.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 หัวข้อจิตสาธารณะกับการทำงานเพื่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .61 หัวข้อระเบียบงานสารบรรณ/การเขียนหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 หัวข้อการทำงานร่วมกันระหว่าง Generation มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 หัวข้อบรรยายธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .61 และหัวข้อกิจกรรมจิตอาสา 904 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .70

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ในหมวดความรู้ด้านศุลกากร

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
กฎหมายศุลกากรและประมวลฯ	4.76	.45	มากที่สุด
พิกัดอัตราศุลกากร	4.86	.34	มากที่สุด
ราคาศุลกากร	4.68	.63	มากที่สุด
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	4.67	.61	มากที่สุด
พิธีการศุลกากร	4.73	.57	มากที่สุด
การนำกฎหมายศุลกากรและระเบียบไปปรับใช้กับงานศุลกากร	4.86	.38	มากที่สุด
พันธกรณีระหว่างประเทศในบริบทของศุลกากร	4.68	.47	มากที่สุด
พันธกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่น	4.74	.44	มากที่สุด
NSW และระบบ Security ของกรมศุลกากร	4.51	.66	มากที่สุด
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับใบขนสินค้า	4.74	.48	มากที่สุด
การตรวจปล่อยสินค้า และการออกแบบแจ้ง	4.76	.43	มากที่สุด
การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย	4.73	.45	มากที่สุด
ภาพรวมการทำงานของ สทก.สทท.สผก.สสภ.	4.59	.58	มากที่สุด
รวม	4.72	.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ด้านศุลกากร มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า หัวข้อพิกัตอัตราศุลกากร และหัวข้อการนำกฎหมายศุลกากรและระเบียบไปปรับใช้กับงานศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 และ 0.38 ตามลำดับ หัวข้อการตรวจปล่อยสินค้าและการออกแบบแจ้ง และหัวข้อกฎหมายศุลกากรและประมวลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.76 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 และ 0.45 ตามลำดับ หัวข้อพันธกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่น และหัวข้อความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับใบขนสินค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 4.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .44 และ .48 ตามลำดับ หัวข้อการตรวจสอบ หลังการตรวจปล่อย และหัวข้อพิธีการศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .45 และ .57 ตามลำดับ หัวข้อพันธกรณีระหว่างประเทศในบริบทของศุลกากร และหัวข้อ ราคาศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 และ .63 ตามลำดับ หัวข้อสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .61 ส่วนหัวข้อภาพรวมการทำงานของ สทก. สกท. สผก. และ สสภ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ .58 และหัวข้อ NSW และระบบ Security ของกรมศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .66

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรุ่น	4.77	.52	มากที่สุด
ทฤษฎีการสืบสวนสอบสวน และการฝึกภาคสนาม	4.70	.56	มากที่สุด
การฝึกภาคสนาม ยุทธวิธีเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย	4.60	.64	มากที่สุด
การฝึกภาคสนามการตรวจค้นเรือ	4.57	.66	มากที่สุด
การฝึกภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามตามด่านศุลกากรชายแดน ณ ด่านศุลกากรหนองคาย	4.77	.52	มากที่สุด
สินค้าควบคุม สินค้าอ่อนไหว	4.37	.69	มากที่สุด
กฎหมายสรรพสามิต	4.22	.62	มากที่สุด
ประสบการณ์จากพี่สู่น้อง	4.53	.58	มากที่สุด
คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของข้าราชการศุลกากรยุคใหม่	4.53	.50	มากที่สุด
รวม	4.56	.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .47 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า หัวข้อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรุ่น และหัวข้อการฝึกภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามตามด่านศุลกากรชายแดน ณ ด่านศุลกากรหนองคาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันคือ .52 หัวข้อทฤษฎีการสืบสวนสอบสวนและการฝึกภาคสนาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 หัวข้อการฝึกภาคสนาม ยุทธวิธีเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64 หัวข้อการฝึกภาคสนามการตรวจค้นเรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .66 หัวข้อคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของข้าราชการศุลกากรยุคใหม่ และหัวข้อประสบการณ์จากพี่สู่น้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 และ .58 ตามลำดับ ส่วนหัวข้อสินค้าควบคุม สินค้าอ่อนไหว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 และหัวข้อกฎหมายสรรพสามิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการศึกษาตงงานนอกสถานที่

หัวข้อวิชา	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
ศึกษาตงงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	4.63	.65	มากที่สุด
ศึกษาตงงานสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง	4.63	.65	มากที่สุด
รวม	4.63	.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ในหมวดการศึกษาตงงานนอกสถานที่ มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .65 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า การศึกษาตงงานสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง และศึกษาตงงานสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.63 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันคือ .65

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมามาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	151	4.19	.17	21.774	0.000*
หญิง	84	4.78	.25		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม ที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	16	4.56	.35	4.307	0.006*
26- 30 ปี	145	4.36	.33		
31 - 35 ปี	67	4.44	.36		
36 ปีขึ้นไป	7	4.71	.37		
รวม	235	4.40	.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ ที่ได้จากการทดสอบด้วย วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))				
	Mean	ต่ำกว่า 25 ปี	26- 30 ปี	31 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	4.56	-	.2062*	-.1247	-.1518
26- 30 ปี	4.36		-	-.0815	-.3580*
31 - 35 ปี	4.44			-	-.2765*
36 ปีขึ้นไป	4.71				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

- กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม มากกว่ากลุ่มอายุ 26- 30 ปี
- กลุ่มอายุ 26- 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม น้อยกว่า กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป
- กลุ่มอายุ 31- 35 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม น้อยกว่า กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป
- ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.00	.00	18.093	0.000*
ปริญญาตรี	149	4.34	.32		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	78	4.56	.34		
รวม	235	4.40	.35		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ LSD ซึ่งแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้จากการทดสอบด้วย วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference(I-J))			
	Mean	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-.3438*	-.5613*
ปริญญาตรี	4.34		-	-.2175*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.56			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ (Multiple Comparison) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลที่ได้จากการทดสอบ สรุปผลได้ดังนี้

- กลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม น้อยกว่ากลุ่มปริญญาตรี และน้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทหรือสูงกว่า
- กลุ่มปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทหรือสูงกว่า
- ส่วนกลุ่มระดับการศึกษาอื่นๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

ประสบการณ์ทำงาน ที่ผ่านมา	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
ต่ำกว่า 1 ปี	6	4.52	.27	2.380	0.070
1 – 2 ปี	23	4.56	.34		
3 – 5 ปี	94	4.35	.35		
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	112	4.41	.34		
รวม	235	4.40	.35		

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมามากน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

ตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis-Enter) เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

ปัจจัย	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	F	Sig.
		Std. Error	Beta				
Constant	.194	.296		.653	.514	648.241	0.000*
ด้านสภาวะแวดล้อม	.322	.125	.188	2.571	.011		
ด้านปัจจัยนำเข้า	.271	.122	.200	2.213	.028		
ด้านกระบวนการ	.448	.046	.579	9.776	.000		
R = 0.945, R Square = 0.894, Adjusted R Square = 0.892							
Std.Error of the Estimate = 0.11340, F = 648.241, Sig = 0.000							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 จากผลการวิเคราะห์สมการเชิงถดถอยพหุคูณ พบว่าผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือมีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.892 สามารถอธิบายได้ว่าในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ร้อยละ 89.20

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) พบว่าด้านกระบวนการ (Beta = 0.579) และด้านปัจจัยนำเข้า (Beta = 0.200) และด้านสภาวะแวดล้อม (Beta = 0.188) ในทิศทางบวก มีอิทธิพลส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษา หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลผลิตของโครงการฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา 2) เพื่อประเมินผลโครงการฝึกอบรมในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการที่ส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการในอนาคต โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมศุลกากร ผ่าน Google form โดยสอบถามประชากรทั้งหมดจำนวน 245 คน ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 95.92 และข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการถดถอย (Multiple Linear Regression) โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7
- 2) อายุ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3
- 3) การศึกษา พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4

4) ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนักวิชาการ ศุลากรปฏิบัติกร จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 91.91 และตำแหน่งเจ้าพนักงานศุลากรปฏิบัติกร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09

5) ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนประสบการณ์ทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ตำแหน่งนักวิชาการศุลากรปฏิบัติกร จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 91.91 และมีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

5.1.2 ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ตามแบบจำลองซิปป์ (CIPP model)

1) ผลการประเมินปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม

การประเมินปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมีความคิดเห็นในภาพรวมว่า มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 ส่วนความคิดเห็นรายด้านพบว่า มีความสอดคล้องเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้

โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .32 โดยเห็นว่า โครงสร้างของหลักสูตรมีความเหมาะสม เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการศึกษาอบรม รวมถึงมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

เนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .23 โดยเห็นว่า เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐแนวใหม่และการเป็นข้าราชการที่ดี รูปแบบการฝึกอบรมมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกมิติการพัฒนา โดยมีทั้งเนื้อหาภาควิชาการ การศึกษาดูงาน และการฝึกภาคปฏิบัติ มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมและหลักสูตรยังมีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2) ผลการประเมินปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า

การประเมินปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นในภาพรวมว่า มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.26 พิจารณารายด้านพบว่า

วิทยากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .52 โดยเห็นว่า วิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในหัวข้อวิชาที่บรรยาย วิทยากรสามารถถ่ายทอดและสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย ชัดเจน วิทยากรมีความสามารถในการตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรสามารถจัดลำดับเนื้อหาในการบรรยายได้เหมาะสม และวิทยากรยังสามารถสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 โดยเห็นว่า สถานที่ศึกษาดูงานมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนสถานที่ฝึกอบรมมีบรรยากาศโดยรวมเอื้อต่อการเรียนรู้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ระยะเวลาการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 โดยเห็นว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร และระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .29 โดยเห็นว่า วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีความทันสมัยและใช้งานได้ดี วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอ รวมถึงห้องอบรมมีระบบ แสง เสียง อุณหภูมิที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เอกสารประกอบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .47 โดยเห็นว่า เอกสารประกอบการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เอกสารประกอบการบรรยายเนื้อหาหลัก (ความรู้ในงานบุคลากร) มีความครบถ้วน และชัดเจน รวมถึงเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 โดยเห็นว่า การบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ การบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

3) ผลการประเมินด้านกระบวนการ

การประเมินด้านกระบวนการของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีความเห็นว่า การจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยเห็นว่าการฝึกอบรมมุ่งส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการฝึกอบรมทำให้เข้าใจในบทบาท และภารกิจของกรมศุลกากรและอยากเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนากกรมศุลกากรให้เจริญก้าวหน้า และการฝึกอบรมมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน และสร้างเครือข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ในการประสานงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก

4) ผลการประเมินด้านผลผลิตของโครงการ

การประเมินด้านผลผลิตของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า ในภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 ส่วนความคิดเห็นรายด้านพบว่า มีความสอดคล้องเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจในงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นได้ว่า ได้รับความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม ได้เรียนรู้และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้และทำความเข้าใจระเบียบปฏิบัติและกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติราชการ รวมถึงได้รับการปลูกฝังค่านิยมและปรัชญาในการเป็นข้าราชการที่ดี

ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 โดยเห็นว่า ความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและสำเร็จได้ และมั่นใจว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์และช่วยพัฒนางานได้ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมยังมั่นใจว่าความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรมจะเป็นแนวทางช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้

ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .44 โดยเห็นว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์ และควรจัดฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่ และความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

5.1.3 การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ สอบผ่านเกณฑ์ โดยใช้การตัดสินแบบอิงเกณฑ์ (ผ่านเกณฑ์ 60 เปอร์เซนต์) จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 99.15 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 78.05 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งจะเห็นได้ว่า มีผู้สอบไม่ผ่านเพียงแค่ร้อยละ 0.85

หากพิจารณาผลการทดสอบรายวิชาพบว่า วิชาพิกัดอัตราศุลกากร เป็นวิชาที่มีผู้สอบผ่าน ในเกณฑ์ดีจำนวนน้อยที่สุดจากการทดสอบ 5 วิชา โดยมีผู้สอบในผ่านเกณฑ์ดี (ระหว่างร้อยละ 80 – 100) จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.09 วิเคราะห์ได้ว่า วิชาพิกัดอัตราศุลกากร เป็นองค์ความรู้ที่ซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบกับการทำความเข้าใจ และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่มีการใช้นวัตกรรมในการผลิต อีกทั้งการตีความพิกัดอัตราศุลกากรเป็นการให้ความเห็นตามข้อเท็จจริงของสินค้า จึงอาจสามารถพิจารณาตีความได้ตามดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา ดังนั้นเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้นั้น เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการและวิทยากร ควรร่วมกันวางแผนรูปแบบและวิธีการฝึกอบรม โดยเน้นการทำ Workshop เพื่อฝึกฝนทักษะการตีความพิกัดอัตราศุลกากรควบคู่ไปกับการบรรยายความรู้ทางวิชาการ

จากผลการทดสอบดังกล่าวสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่มีประสิทธิผลต่อการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้เพิ่มขึ้นและสอบผ่านเกณฑ์การฝึกอบรมตามที่กำหนดไว้ และยังแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นอันจะส่งผลต่อการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

5.1.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

จากการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรายวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม สรุปผลการวิจัยได้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รายวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร มีประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .38 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดวิชาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่าทั้ง 5 หมวดวิชา มีประโยชน์ในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกได้แก่ หมวดความรู้ด้านศุลกากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมาได้แก่ หมวดการปฐมนิเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ลำดับที่สามได้แก่ หมวดการศึกษาดูงานนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ลำดับที่สี่ได้แก่ หมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และลำดับสุดท้ายได้แก่ หมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

5.1.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลผลิตของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า

- 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ *ยอมรับสมมติฐาน*
- 2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ *ยอมรับสมมติฐาน*
- 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ *ยอมรับสมมติฐาน*
- 4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ *ปฏิเสธสมมติฐาน*

5.1.6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ กับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ($\beta = 0.579$) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ($\beta = 0.200$) และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ($\beta = 0.188$) มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ *ยอมรับสมมติฐาน*

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำณ โชนะโชติ (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีเพศ และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมากกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีช่วงอายุ 26- 30 ปี และช่วงอายุ 31- 35 ปี อาจจะวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีอายุมาก มีพื้นฐานความรู้ และผ่านการสั่งสมประสบการณ์ที่หลากหลาย จึงสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายแง่มุม และรอบด้านมากกว่า

3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมน้อยกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญในการฝึกอบรมค่อนข้างน้อย เพราะพื้นฐานในการปฏิบัติงานจะเป็นงานปฏิบัติมากกว่างานที่ใช้ความรู้ในการพัฒนางานมากนัก จึงส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรมน้อยกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งจะให้ความสำคัญในการพัฒนาและการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งด้านทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงอาจจะทำให้ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างกันใน ส่วนด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อผลผลิตของโครงการ อาจจะเป็นเพราะความรู้ด้านงานศิลปการ ได้แก่ พิกัดอัตราศิลปการ ราคาศิลปการ กฎหมายศิลปการ พิธีการศิลปการ และสิทธิประโยชน์ทางศิลปการ เป็นความรู้เฉพาะทาง ไม่ได้เป็นวิชาที่เปิดสอนทั่วไปในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย และเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาในการสั่งสมประสบการณ์ ดังนั้นไม่ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเคยผ่านประสบการณ์ทำงานมาก่อนหรือไม่ก็ตาม ต่างก็เห็นประโยชน์ของการฝึกอบรมว่าทำให้เกิดการพัฒนาที่ดีต่อตนเองและองค์กร และที่สำคัญคือผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีความตั้งใจและพร้อมที่จะเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาต่อยอดในการทำงานต่อไป

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านสถานะแวดล้อม กับผลผลิตของโครงการ

1) ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการฝึกอบรมในภาพรวมว่า มีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ มีการจัดรูปแบบวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภาควิชาการ ความรู้ ทักษะวิชาชีพทางศิลปการ และความรู้ด้านอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน การฝึกภาคสนาม และภาคปฏิบัติ รวมถึงเน้นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะในด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และการยกกรณีศึกษาเป็นตัวอย่างประกอบการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ เจตคติ และทักษะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ภาพรวมของกระบวนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา เพ็ชรไทย สุชนนี เมธิโยธิน และอำนาจ สาสีบุญกุล (2558) ได้ศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมวิศวกรใหม่ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง (จำกัด) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และกิจกรรม มีความสัมพันธ์กับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความคุ้นเคย รู้จักกัน สนับสนุน และทำให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ที่เป็นกันเอง การทำงานเป็นทีม และความร่วมมือกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis Keith and John W. Newstrom (1981) ได้เสนอว่า การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน มีการให้คำชี้แนะ แนะนำซึ่งกันและกัน จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึที่ดีในการเรียนรู้ มีการยอมรับ ชื่นชมในสิ่งที่ได้เรียนรู้ และเกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งที่เรียนรู้

2) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า มีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวมว่ามีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านวิทยากร และเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านสถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน ระยะเวลาการฝึกอบรม วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และเอกสารประกอบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นในลักษณะนี้ เป็นไปได้ว่า

2.1) วิทยากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิทยากรทุกท่านมีความรู้ ความสามารถ โดยส่วนใหญ่จะมีเทคนิคในการถ่ายทอดให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจและมองเห็นภาพ มีการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม แต่จะมีวิทยากรบางท่านที่อาจสอนเหมือนในห้องเรียนที่เน้นบรรยาย และด้วยน้ำเสียงที่เรียบทำให้ผู้เข้าอบรมเบื่อ และไม่ดึงดูดใจในการเรียน

2.2) เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการมีความเป็นกันเอง สามารถบริหารจัดการโครงการ รวมถึงให้คำแนะนำและดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างทั่วถึง

2.3) สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากห้องประชุมที่ใช้สำหรับฝึกอบรมภาคทฤษฎีเป็นห้องประชุมที่อาจจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ไม่เอื้อต่อการเรียนการสอนเท่าที่ควร ซึ่งปัจจุบันกรมศุลกากรอยู่ระหว่างการก่อสร้างศูนย์ฝึกแห่งใหม่ที่เชิงสะพานกรุงเทพฯ เพื่อเป็นศูนย์ฝึกอบรมที่ทันสมัยพร้อมรองรับการพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากรในอนาคต ส่วนสถานที่ฝึกอบรมภาคปฏิบัตินั้น ส่วนใหญ่เป็นการฝึกอบรมภาคสนาม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ไม่ชอบอากาศร้อนและมีแดดจัด ทำให้รู้สึกอ่อนล้า

2.4) ระยะเวลาการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการกำหนดหัวข้อวิชาและระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อวิชายังไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการอาจจะต้องทบทวนหลักสูตรเพื่อปรับเพิ่ม/ลด หัวข้อวิชา และระยะเวลาการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาของแต่ละวิชาต่อไป รวมถึงต้องการให้เพิ่มเวลาสำหรับการศึกษาดูงานนอกสถานที่ให้มากกว่านี้ เพราะเป็นประสบการณ์ตรงที่สำคัญในการเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจริง

2.5) วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากอุณหภูมิในห้องฝึกอบรมค่อนข้างเย็น และไม่สามารถปรับลดได้ เนื่องจากเป็นเครื่องปรับอากาศรวม ดังนั้น ในบางครั้งที่อากาศหนาวเย็นเกินไป อาจจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีสมาธิในการเรียน บางรายมีอาการป่วย ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้ด้วย

2.6) เอกสารประกอบการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีการฝึกอบรมภาคทฤษฎีในหัวข้อวิชาความรู้ทางศุลกากรค่อนข้างมาก ประกอบกับมีวิทยากรบรรยายหลายท่าน ทำให้เอกสารประกอบการบรรยายค่อนข้างเยอะ ส่งผลให้การเก็บรวบรวมเอกสารค่อนข้างยาก และไม่สะดวกในการนำมาอ่านทบทวน

ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้าที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรมตามที่ได้กล่าวมานั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูชา เพ็ชรไทย สุขชนี เมธิโยธิน และอำนาจ สาสินุกุล (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมวิศวกรใหม่ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบจำลองชิปปี้ (CIPP model) ในการประเมินโครงการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของโครงการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ ร้อยละ 32 โดยปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ วิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการ วัสดุอุปกรณ์ และเวลา มีความสัมพันธ์กับผลผลิตของโครงการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนก รักษาวงศ์ และวิมล หอมยิ่ง (2560) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านวิทยากร ด้านกระบวนการในการฝึกอบรม ด้านสื่อสาคิตด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้านหลักสูตร และด้านการประชาสัมพันธ์

3) ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมมีอิทธิพลต่อผลผลิตโครงการฝึกอบรม โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการโดยรวมว่ามีความสอดคล้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) ซึ่งผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร และเมื่อพิจารณาเนื้อหาวิชาในหลักสูตรพบว่า มีการกำหนดเนื้อหาวิชาที่ครอบคลุมองค์ความรู้เกี่ยวกับกรมศุลกากร ทั้งความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อตกลง และพระราชบัญญัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งการกำหนดเนื้อหาวิชาดังกล่าว ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมช่วยเสริมสร้าง ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานได้จริง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จึงเห็นว่า เนื้อหาสาระของหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิเชียร วิทยอุดม (2552) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมควรกำหนดวัตถุประสงค์และควรตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน ซึ่งมีผลกับการเรียนรู้

การทำความเข้าใจและการนำไปใช้งาน นอกจากนี้ ยังหลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ ของบุคลากรไทยยังมีความสอดคล้องกับบุคลากรญี่ปุ่น ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศุลกากรของประเทศญี่ปุ่น พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ของบุคลากรญี่ปุ่น มีลักษณะใกล้เคียงกับหลักสูตรของบุคลากรไทยที่กำลังดำเนินการอยู่ กล่าวคือ เนื้อหาหลักสูตร จะครอบคลุมทั้งเนื้อหาด้านศุลกากรและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการฝึกภาคสนาม ภาคปฏิบัติ เพื่อฝึกสมรรถนะทางกายและจิตใจ รวมทั้งด้านระเบียบวินัย ในช่วงระยะเวลาประมาณ 2 เดือน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม กับผลผลิตของโครงการ โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ ($Beta = 0.579$) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ($Beta = 0.200$) และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ($Beta = 0.188$) มีอิทธิพลส่งผลต่อผลผลิตของโครงการฝึกอบรม สามารถอธิบายได้ว่า หากกรมศุลกากรดำเนินการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ทั้ง 3 ปัจจัยที่กล่าวมา ก็จะส่งผลให้การฝึกอบรม เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ปัจจัยด้านกระบวนการ ($Beta = 0.579$) หมายความว่า เมื่อมีการพัฒนาด้านกระบวนการ จัดฝึกอบรม จำนวน 1 หน่วย โดยการวางแผนจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย สนับสนุน ทำให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ ที่เป็นกันเองนั้น จะทำให้ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 0.579 หน่วย โดยที่ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม และปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า คงที่

2) ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า ($Beta = 0.200$) หมายความว่า เมื่อมีการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยนำเข้า จำนวน 1 หน่วย ซึ่งได้แก่ ด้านวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการ สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน ระยะเวลาการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม จะทำให้ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 0.200 หน่วย โดยที่ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม และปัจจัยด้านกระบวนการ คงที่

3) ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ($Beta = 0.188$) หมายความว่า เมื่อมีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและเนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ จำนวน 1 หน่วย จะทำให้ผลผลิตของโครงการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น 0.200 หน่วย โดยที่ปัจจัยด้านปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ คงที่

5.3 ข้อเสนอจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านกระบวนการ

1) ในการจัดฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ในรุ่นต่อไป ผู้จัดโครงการควรมีการประชุมร่วมกัน เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการจัดฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ด้วยเทคนิคที่หลากหลาย เพื่อกระตุ้นความสนใจจากผู้เข้ารับการอบรม รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำความรู้จักและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากขึ้น เช่น การยกกรณีศึกษาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงและมีบทสรุปแล้วเป็นประเด็นให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นๆ มาให้คำแนะนำในประเด็นที่เกิดขึ้น หรืออาจจะยกประเด็นที่สำคัญ (hot issue) เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

2) ส่งเสริมให้ข้าราชการบรรจุใหม่ที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ผ่าน E-learning ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมในห้องเรียน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียน ศึกษาค้นคว้า รวบรวม ข้อมูลด้วยตนเอง จะช่วยเพิ่มสมรรถนะและฝึกการคิดวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาตามการรับรู้ของตน

3) ควรมีการติดตามผลภายหลังการฝึกอบรม (Training Follow up) หลังจากผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ไปปฏิบัติงานจริง ณ หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการแล้ว ประมาณ 3 - 6 เดือน เพื่อให้ทราบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด

5.3.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

1) เอกสารประกอบการบรรยาย กรมศุลกากรควรจัดทำสื่อการสอนที่เป็นมาตรฐาน (Standard Training Course) โดยเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในงานศุลกากร 5 ด้านคือ พิภักดิ์อัตราศุลกากร กฎหมายศุลกากร พิธีการศุลกากร สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และราคาศุลกากร เพื่อยกระดับคุณภาพการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

2) ระยะเวลาการฝึกอบรม ผู้จัดโครงการควรจัดเวลาให้เหมาะสมและเพียงพอ กับเนื้อหาของหลักสูตร นอกจากนี้ควรเพิ่มเวลาสำหรับการศึกษาดูงานนอกสถานที่ให้มากกว่านี้ เพราะเป็นประสบการณ์ตรงที่สำคัญในการเตรียมพร้อมการปฏิบัติงานจริง

3) วิทยากร ผู้จัดโครงการควรพิจารณาคัดเลือกวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยเน้นให้วิทยากรมีการยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา สามารถตอบปัญหาข้อซักถาม ได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงประเด็น หรือควรจะมีการฝึกอบรมการเป็นวิทยากร (Train The Trainer) เพื่อฝึกทักษะการเป็นวิทยากรก่อนมาสอนจริง

4) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ เนื่องจากเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมระยะยาว อาจจะทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมค่อนข้างเบื่อหรือไม่ตั้งใจในการเรียนการสอนบ้างในบางช่วง ดังนั้น ควรหาวิธี จูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจอย่างต่อเนื่อง

5.3.3 ด้านสภาวะแวดล้อม

ผู้จัดโครงการควรพิจารณาทบทวนการจัดลำดับการเรียนการสอนในแต่ละ หัวข้อวิชา โดยเรียงลำดับความยากง่ายเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และมอง ภาพรวมของทุกวิชาเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งการเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก จะทำให้ผู้เรียน เกิดความเข้าใจเนื้อหาเป็นลำดับ เมื่อเข้าใจก็จะเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ ซึ่งแตกต่างจาก การเรียงลำดับตามความสะดวกของวิทยากร ทำให้บางวิชาที่ยากหรือลงลึกในเนื้อหา ผู้เข้าอบรม จะเข้าใจได้ยาก เนื่องจากไม่ได้มีการปูพื้นฐานจากวิชาก่อนหน้า ที่ถูกโยกไปไว้เรียนตอนหลัง ดังนั้น ถึงแม้ว่าเนื้อหาจะตรงตามเป้าหมายหลักสูตรเพียงใด แต่หากไม่ได้มีการจัดลำดับการเรียน การสอนที่ดี ผลลัพธ์ที่ได้ก็อาจจะไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้เข้าอบรม

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงผสม (Mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูล เชิงลึกมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ทำให้การประเมินผลโครงการฝึกอบรมมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.4.2 ควรมีเปรียบเทียบการจัดโครงการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมต่อไป

5.4.3 ควรทำการวิเคราะห์ด้านงบประมาณและสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการจัดโครงการ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้พัฒนาโครงการฝึกอบรม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

- Abdus Sattar Niazi. (2011). Training and Development Strategy and Its Role in Organizational Performance. *Journal of Public Administration and Governance*, 1, 42. doi:10.5296/jpag.v1i2.862
- Daniel L. Stufflebeam, and Anthony J. Shinkfied. (1990). *Systematic Evaluation*. Boston / Dordrecht / Lancaster : Kluwer: Nighoff Publishing.
- Davis Keith and John W. Newstrom. (1981). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- George S. Odiorne. (1970). *Training by Objectives : An Economic Approach to Management Training*. New York: MacMillan.
- Gil Alfonso, García-Alcaraz Jorge, and Mataveli Mara. (2015). The training demand in organizational changes processes in the Spanish wine sector. *European Journal of Training and Development*, 39, 315-331. doi:10.1108/EJTD-09-2014-0067
- Hysong Sylvia, Galarza Laura, and Holland Albert. (2007). A Review of Training Methods and Instructional Techniques Implications for Behavioral Skills Training in U.S. Astronauts. NASA contractor report. NASA CR. United States. National Aeronautics and Space Administration, NASA/TP–2007–213726.
- Jody L. Fitzpatrick, James R. Sanders, and Blaine R. Worthen. (2004). *Program evaluation, alternative approaches and practical guidelines*. New York: Longman.
- Jon M. Werner, and Randy L. DeSimone. (2006). *Human resource development*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Kanneth N. Wexley, and Gary P. Latham. (1991). *Developing and training human resources in organization* New York: Harper Collins.
- Leonard Nadler. (1982). *Designing training programs : The critical events model*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Michael R. Carrell, Norbert F. Elbert, and Robert D. Hatfield. (2000). *Human Resource Management: Strategies for Managing a Diverse and Global Workforce*: Dryden Press.

- Pallavi P. Kulkarni. (2013). A Literature Review on Training & Development and Quality Of Work Life. *Researchers World - Journal of Arts, Science & Commerce*(2), 136-143.
- Randy L. DeSimone, and David M. Harris. (1998). *Human Resource Development* (Vol. 2nd). Fort Worth: The Dryden Press, Harcourt Brace College.
- Robert L. Ebel, and David A. Frisbe. (1986). *Essentials of Educational Measurement*. Newjersey: Newjersey: Prentice-Hall.
- Steven R. McClaran. (2003). The effectiveness of personal training on changing attitudes towards physical activity. *Journal of sports science & medicine*, 2(1), 10-14.
- William McGehee, and Paul W. Thayer. (1961). *Training in Business and Industry*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- กมลชนก รักษาวงศ์ และวิมล หอมยิ่ง. (2560). ประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อุทยานสิ่งแวดล้อมนานาชาติสิรินธร อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ฉบับที่ 2.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร. "วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์"
http://www.customs.go.th/content_with_menu1.php?top_menu=menu_about&eft_menu=menu_about_160421_02_160421_01&ini_menu=menu_about_160421_02&ini_content=vision_mission_strategy&lang=th&left_menu=menu_about_160421_02_160421_01, สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563
- กิตติ พัทธวิญญู. (2533). การฝึกอบรมการศึกษาจากระบบโรงเรียน ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชา หลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา. (2556). การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร. *วารสารวิทยบริการ*, 24, 31-42.
- นิตา ชูโต. (2538). การประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรिता เอี่ยมสุนทรชัย. (2559). การประเมินผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหาร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). การประเมินโครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รัตนารณณ์ บุญชู. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วิไลลักษณ์ ตรียาพันธ์ และคณะ. (2562). การประเมินผลโครงการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะ ทาง สาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติครอบครัว รุ่นที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิ์ ประสงค์. วชิรเวชสารและวารสารเวชศาสตร์เขตเมือง, 63(3), 175-184.
- สถาบันวิทยาการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2562). แผนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563.
- สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ: Organization and management. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2550). เทคนิคการประเมินโครงการ. นนทบุรี: จตุพร ดีไซน์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). สูตรสำเร็จการจัดอบรม. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมี ประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2524). การประเมินผลโครงการประชุม: หลักการและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: โอเดียน สโตร์.
- ส่วนสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม กรมศุลกากร. "ประวัติกรมศุลกากร"
http://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?top_menu=menu_about&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04&ini_menu=menu_about_160421_01 &ini_content=about_160426_01&lang=th&left_menu=menu_about_160421_01_160421_04, สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563
- สุจิตรา ธนानันท์. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุจิตรา ธนानันท์. (2551). ประโยชน์ของการฝึกอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย. (2546). แนวทางการให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์. ศูนย์ตำราและ เอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.

- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ ไชธนะโชติ. (2557). การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับ การวิจัยทางสังคมศาสตร์ วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, 1, 49-59.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2552). การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็นเตอร์.
- อุษา เพ็ชรไทย สุขชนนี เมธิโยธิน และอำนาจ สาสีณุกุล. (2558). การประเมินโครงการฝึกอบรมวิศวกร ใหม่ บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน). วารสารการประชุมวิชาการทางธุรกิจและ นวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ.



ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม (Google Form)

แบบสอบถาม การประเมินผลโครงการฝึกอบรม หลักสูตร การพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรม ศุลกากร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยนิสิตปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม
หลักสูตร การพัฒนาข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้
เป็นความลับและไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด โดยผู้วิจัยไม่มีการนำเสนอผลการวิจัยเป็นรายบุคคล แต่จะนำ
เสนอเป็นภาพรวมและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมฯ ตามแบบจำลองซิปป์ (CIPP Model) จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 3 ผลการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

***จำเป็น**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ชาย

หญิง

2 อายุ (ปี) *

3 ระดับการศึกษา *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4 ตำแหน่งงาน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- นักวิชาการศุลกากร
- เจ้านักงานศุลกากร

5 ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา (เคยผ่านการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1 - 2 ปี
- 3 - 5 ปี
- ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ดังนี้
 ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านสภาวะแวดล้อม (Context)

6 โครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	5	4	3	2	1
1. โครงสร้างของหลักสูตรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. โครงสร้างของหลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 เนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วยปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
3. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์การภาครัฐแนวใหม่ และการเป็นข้าราชการที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. เนื้อหาหลักสูตรมีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. รูปแบบการฝึกอบรมมีความหลากหลายและครอบคลุมทุกมิติการพัฒนา ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

8 วิทยากร *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วยปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
8. วิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญ ในหัวข้อวิชาที่บรรยาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. วิทยากรสามารถถ่ายทอด และสื่อสารได้น่าสนใจ เข้าใจ ง่าย ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. วิทยากรมีความสามารถในการ ตอบคำถามและข้อสงสัย ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. วิทยากรจัดลำดับเนื้อหาใน การบรรยายได้เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. วิทยากรสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้ที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 สถานที่ฝึกอบรม/สถานที่ศึกษาดูงาน *

ทำเครื่องหมายแฉวงละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วยปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
13. สถานที่ฝึกอบรมมี บรรยากาศโดยรวมเอื้อต่อการ เรียนรู้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. สถานที่ศึกษาดูงานมีความ เหมาะสม และเป็นประโยชน์ ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 ระยะเวลา *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
15. ระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
17. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีความทันสมัยและใช้งานได้ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องฝึกอบรมมีปริมาณเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. ห้องอบรมมีระบบ แสง เสียง อุปกรณ์ที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12 เอกสารประกอบการฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
20. เอกสารประกอบการบรรยายเนื้อหาหลัก (ความรู้ในงานตุลาการ) มีความครบถ้วนและชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. เอกสารประกอบการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13 เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึง พอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	ไม่พึง พอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ เป็นอย่างมาก (1)
23. การบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. การบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่โดยรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านกระบวนการ (Process)

14 การจัดฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแฉะหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
27. หลักสูตรฯ มุ่งส่งเสริมให้ผู้ เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพ ในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. หลักสูตรการฝึกอบรมมี การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการ เรียนรู้ร่วมกัน และสร้างเครือ ข่ายข้าราชการรุ่นใหม่ในการ ประสานงานในอนาคต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. หลักสูตรการฝึกอบรม ทำให้ท่านเข้าใจในบทบาท และภารกิจของกรมศุลกากร และอยากเป็นส่วนหนึ่งในการ พัฒนากรมศุลกากรให้เจริญ ก้าวหน้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านผลผลิต (product)

15 ความรู้ความเข้าใจในงาน *

ทำเครื่องหมายแกลงหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
30. ท่านได้รับความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. ท่านได้เรียนรู้ และเกิด จิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติ หน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. ท่านได้รับการปลูกฝังค่านิยม และปรัชญาในการเป็นข้าราชการที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. ท่านได้เรียนรู้และทำความเข้าใจ ระเบียบปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ในการ ปฏิบัติราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16 ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
34. ท่านมั่นใจในว่าความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมจะช่วยให้คุณปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และสำเร็จได้ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. ท่านมั่นใจว่าความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์และช่วยพัฒนางานของท่านได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. ท่านมั่นใจว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จะเป็นแนวทางช่วยให้คุณแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ในระหว่างปฏิบัติงานได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17 ความพึงพอใจที่มีโครงการฝึกอบรม *

ทำเครื่องหมายแกละหนึ่งช่องเท่านั้น

	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
37. ท่านเห็นว่าการฝึกอบรมมีประโยชน์ และควรจัดฝึกอบรมให้ แก่ข้าราชการบรรจุใหม่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. ความพึงพอใจโดยรวมที่ ท่านมีต่อหลักสูตรการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 3 การประเมินผล
การเรียนรู้ภายหลังการฝึก
อบรม**

คำชี้แจง โปรดเลือกช่วงคะแนนที่ตรงกับผลการทดสอบประมวลความรู้ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม (Post-test) ของท่าน จำนวน 5 รายวิชา ดังนี้

18 รายวิชาที่ทดสอบ *

ทำเครื่องหมายแหว่ลงในช่องเท่านั้น

	คะแนน 0 - 11 คะแนน	คะแนน 12 - 15 คะแนน	คะแนน 16 - 20 คะแนน
1. วิชากฎหมายศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. วิชาพิธีการศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. วิชาพิกัดอัตราศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. วิชาสิทธิประโยชน์ทางภาษี อากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. วิชาราคาศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อวิชาที่เข้า
รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการ
บรรจุใหม่ (New-entry Customs Officers
Development) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2562**

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อรายวิชาที่ท่าน
เข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรว่ามีประโยชน์ต่อ
การนำไปปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยใช้เกณฑ์
การประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีประโยชน์มากที่สุด
ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีประโยชน์มาก
ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีประโยชน์ปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีประโยชน์น้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่มีประโยชน์

19 หมวดการปฐมนิเทศ *

ทำเครื่องหมายแหว่ลงในช่องเท่านั้น

	มีประโยชน์ มากที่สุด (5)	มี ประโยชน์ มาก (4)	ประโยชน์ ปานกลาง (3)	มี ประโยชน์ น้อย (2)	ไม่มี ประโยชน์ (1)
พบผู้บริหาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภาพรวมกรมศุลกากร และ การทำงานในกรมฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20 หมวดความรู้ตามภาคบังคับของสำนักงาน ก.พ. *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มีประโยชน์ มากที่สุด (5)	มี ประโยชน์ มาก (4)	ประโยชน์ ปานกลาง (3)	มี ประโยชน์ น้อย (2)	ไม่มี ประโยชน์ (1)
พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระเบียบงานสารบรรณ/การเขียนหนังสือราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จรรยาและประมวลจริยธรรมกรมศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
วินัยและความรับผิดชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ (ปปท.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การป้องกันและปราบปรามการทุจริตการฟอกเงิน (ปปง.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การบริการที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กฎหมายปกครอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิทธิประโยชน์ของข้าราชการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กิจกรรมจิตอาสา 904	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จิตสาธารณะกับการทำงานเพื่อประชาชน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
บรรยาธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การทำงานร่วมกันระหว่าง Generation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21 หมวดความรู้ด้านศุลกากร *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มีประโยชน์ มากที่สุด (5)	มี ประโยชน์ มาก (4)	ประโยชน์ ปานกลาง (3)	มี ประโยชน์ น้อย (2)	ไม่มี ประโยชน์ (1)
กฎหมายศุลกากรและประมวลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พิกัดอัตราศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ราคาศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พิธีการศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การนำกฎหมายศุลกากรและระเบียบไปปรับใช้กับงานศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พันธกรณีระหว่างประเทศในบริบทของศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พันธกรณีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอื่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NSW และระบบ Security ของกรมศุลกากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับใบขนสินค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตรวจปล่อยสินค้า และการออกแบบแจ้ง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ภาพรวมการทำงานของ สทก. สกท. สผก. สสภ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22 หมวดความรู้ทั่วไปและการฝึกปฏิบัติ *

ทำเครื่องหมายแหวะหนึ่งช่องเท่านั้น

	มีประโยชน์ มากที่สุด (5)	มี ประโยชน์ มาก (4)	ประโยชน์ ปานกลาง (3)	มี ประโยชน์ น้อย (2)	ไม่มี ประโยชน์ (1)
กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ในรุ่น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทฤษฎีการสืบสวนสอบสวน (กสป.) และการฝึกภาค สนาม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การฝึกภาคสนาม ยุทธวิธีเจ้า หน้าที่บังคับใช้กฎหมาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การฝึกภาคสนามการตรวจ ค้นเรือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การฝึกภาคทฤษฎีและภาค ปฏิบัติการป้องกันและปราบ ปรามตามด่านศุลกากร ชายแดน ณ ด่านศุลกากร หนองคาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สินค้าควบคุม สินค้าอ่อนไหว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กฎหมายสรรพสามิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ประสบการณ์จากพี่สู่น้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของ ข้าราชการศุลกากรยุคใหม่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23 หมวดการศึกษาดูงานนอกสถานที่ *

ทำเครื่องหมายแฉวงหนึ่งช่องเท่านั้น

	มีประโยชน์ มากที่สุด (5)	มี ประโยชน์ มาก (4)	ประโยชน์ ปานกลาง (3)	มี ประโยชน์ น้อย (2)	ไม่มี ประโยชน์ (1)
ศึกษาดูงานสำนักงาน ศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ศึกษาดูงานสำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้า ลาดกระบัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

24 สิ่งที่ได้รับ/ความประทับใจจากการเข้ารับการฝึกอบรม

25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปติดา พิพัฒน์
วัน เดือน ปี เกิด	13 กันยายน 2532
สถานที่เกิด	สิงห์บุรี
วุฒิการศึกษา	ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	2/63 ลุมพินีพาร์ควิภาวดี-จตุจักร ซอยวิภาวดี 3 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY