

บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการจัดนิทรรศการ “ศาสตร์พระราชาสู่ความยั่งยืน” ภายในงานทุ่งศรีเมือง ประจำปี ๒๕๖๒ คณะผู้ประเมินได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปเป็นกรอบการประเมินต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ “ศาสตร์พระราชาสู่ความยั่งยืน”
๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการเรียนรู้
๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยแต่ละประเด็นสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ “ศาสตร์พระราชาสู่ความยั่งยืน”

๑.๑ ความหมาย

ศาสตร์พระราชาสู่ คือ การน้อมนำพระบรมราโชวาท ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ที่พระราชทาน แก่ปวงชนชาวไทย มากำหนดเป็นหลักในการปฏิบัติ เป็น “ศาสตร์ของแผ่นดิน” สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มีพระราชดำรัส เมื่อปี ๒๕๕๔ ว่า “เป้าหมายในการพัฒนา ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๙ คือ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” เพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของ คน โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ให้คนมีความสุข โดยต้องคำนึงเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ และภูมิ หลังทางเศรษฐกิจ สังคม แม้ว่าวิธีการพัฒนามีหลากหลาย แต่ที่สำคัญ คือ นักพัฒนาจะต้องมีความรัก ความห่วงใย ความรับผิดชอบ และการเคารพในเพื่อนมนุษย์ จะเห็นได้ ว่าการพัฒนาเกี่ยวข้องกับมนุษยชาติ และเป็นเรื่องของจิตใจ”

ศาสตร์พระราชาสู่ หมายถึง พระราชดำริ (King Initiate) พระราชดำรัส พระบรมราโชวาท ที่ ได้มีการนำไปปฏิบัติ โดย มีการประยุกต์ร่วมกับวิชาการด้านต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นองค์รวมนำมาใช้ ร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่น (บรรพบุรุษท่านทำไว้ดีแล้ว) และ ได้นำไปสู่การทดลองปฏิบัติหลายครั้งจน ได้รับความผลสำเร็จตามพระราชประสงค์ สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เช่น โครงการ พระราชดำริ และสรุปขึ้นเป็นหลักการกรอบในการปฏิบัติงาน (หลักการทรงงาน) และ ทฤษฎีใหม่ ด้าน ต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาที่เกิดขึ้นรูปธรรมจนเป็นที่ประจักษ์แก่สาธารณะ ทั้งนี้ จากการศึกษาในเบื้องต้นพบว่า ศาสตร์พระราชามีอยู่ด้วยกัน ๓ ด้าน ด้านการพัฒนาคน ด้าน การพัฒนาและบริหาร ด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟู (ที่มา ; จากภาพสุดท้ายในหนังสือพระราชนิพนธ์ พระมหาราช)

“ ศาสตร์พระราชาสู่ ” เป็นคำที่มีการใช้กันแพร่หลายเมื่อไม่นานมานี้ ประมาณ ๔ - ๕ ปี ที่ ผ่านมา จากการสืบค้นที่มาของคำว่า “ ศาสตร์พระราชาสู่ ” ไม่อาจทราบได้แน่ชัดว่า ผู้ใดใช้คำนี้เป็น ครั้งแรกเมื่อใด และใช้เนื่องในโอกาสใด อย่างไรก็ตามคำคำนี้ นับว่าเป็นคำที่มีความเหมาะสมกับการ นำมาใช้ให้ความหมายในกิจทั้งหลายที่พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงงานเพื่อพสกนิกรชาวไทย นับตั้งแต่พระองค์ครองราชย์เป็น พระมหากษัตริย์แห่งราชอาณาจักรไทยเป็นต้นมา

ศาสตราจารย์กิตติคุณวิชญ์ เครื่องงาม รองนายกรัฐมนตรีได้ให้ความหมายศาสตร์พระราชาของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า “...องค์ความรู้สำคัญที่ทรงศึกษา สังสม พัฒนา เพื่อการพัฒนาประเทศให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสงบสุข ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ กิจที่ทรงทำคำที่ทรงแนะ ทรงสอนจากพระราชประสงค์ ๓ มิติคือ มิติที่ ๑ ศาสตร์แห่งการพัฒนา มิติที่ ๒ ศาสตร์แห่งความประพฤติ การครองตนในสังคมอย่างสงบสุข มิติที่ ๓ ศาสตร์แห่งการอยู่ร่วมกัน ปรงดองและสงบสุข ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก ๓ ป. ได้แก่ ปฏิบัติ ปรีชา และปฏิเวธ...” (ปาฐกถาพิเศษ “ ศาสตร์พระราชา ศาสตร์แห่งแผ่นดิน ” ณ ห้องประชาธิปไตย สถาบันพระปกเกล้า วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐)

เมื่อประมวลสิ่งต่าง ๆ ที่พระองค์ทรงกระทำ รวมถึงความหมายจากผู้ที่ได้ นำ เสนอ ในตอนต้นแล้ว นำมาประกอบเป็นความหมายของคำว่า “ ศาสตร์พระราชา ” สำหรับการดำเนินงานเพื่อสืบสานศาสตร์พระราชานี้ จึงได้ความหมายว่า “ บรรดาองค์ความรู้และภูมิปัญญา ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ได้พระราชทานผ่านวิธีการต่าง ๆ ด้วยความมุ่งหมายที่จะพัฒนา ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์สุข แก่เหล่าพสกนิกร และส่งผลถึงมนุษยชาติทั้งปวง ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคง สันติสุข และยั่งยืน ”

ถอดความหมาย ๑) บรรดาองค์ความรู้ : องค์ความรู้ทุกอย่างของพระองค์ที่พระราชทานให้แก่พสกนิกร ไม่จำกัดว่า สำคัญหรือไม่สำคัญ เนื่องจากสิ่งที่พระองค์พระราชทานอาจจะเป็นความรู้ทั่วไปก็ได้ จึงไม่ได้ใช้คำว่า เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ แต่รวมไว้ทั้งหมดที่พระองค์พระราชทานให้แก่พสกนิกร ๒) ภูมิปัญญา : ความรู้ที่ได้มาและได้ผ่านการใช้จากประสบการณ์มาแล้ว ๓) พระราชทานผ่านวิธีการต่างๆ : เป็นการรวมสิ่งที่พระองค์ทรงกระทำทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็น (๑) การสอนในเรื่องต่างๆ (๒) โครงการแก้ไขปัญหาคารสร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ (๓) การให้ความยั่งยืนจากเกษตรทฤษฎีใหม่ หรือปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ๔) ประโยชน์สุข : ทรงทุ่มเทการทรงงานเพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมไทยให้พสกนิกร มีความเป็นอยู่อย่างปกติ มีความสุขตามความเหมาะสมกับสถานะของแต่ละบุคคลตามที่พระองค์ ได้มีพระปฐมพระบรมราชโองการในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก ๕) แก่เหล่าพสกนิกรและส่งผลถึงมนุษยชาติทั้งปวง : พสกนิกร ใช้แทนคำว่าปวงชนชาวไทย เพื่อให้ครอบคลุมราษฎรของพระองค์ทุกกลุ่ม เนื่องจากพระองค์ไม่ได้ทรงพัฒนา ปูองกัน หรือแก้ไข ปัญหาให้เพียงประชาชนชาวไทย ซึ่งมีสัญชาติไทยเท่านั้น แต่ใช้คำว่าพสกนิกร จะมีความหมายครอบคลุมถึงบุคคลที่อาศัยภายใต้ร่มบรมโพธิสมภาร โดยไม่เลือกว่ามีสัญชาติไทยหรือไม่ เช่น ชาวเขาที่ยังไม่ได้สัญชาติไทย พระองค์ได้พระราชทานการแก้ไขปัญหานั้น โดยแนวทางต่าง ๆ ที่พระราชทานไว้เพื่อ แผ่ประโยชน์ถึงชนชาติอื่นด้วย ทำให้ความมุ่งหมายของพระองค์ขยายสู่ชาวโลกมากขึ้น การพัฒนาในทุกด้านนั้น ต้องอาศัยองค์ความรู้จาก ๓ ศาสตร์ คือ ศาสตร์ชาวบ้าน ศาสตร์สากล และศาสตร์พระราชา ศาสตร์ชาวบ้าน/ศาสตร์ภูมิปัญญาท้องถิ่น คือ องค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนศาสตร์สากล คือ ความรู้ที่เรียนจากหนังสือ/ตำรา/เอกสารต่าง ๆ

๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความ

ต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เข้าพึงประสงค์ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

๒.๑ ความหมาย

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

วียะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคล ที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทีนิ ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคล มีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

Wolman (อ้างถึงในบึงอร ปรัชญกุล ๒๕๔๗ หน้า ๑๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของตนที่ได้รับการตอบสนอง

กันตยา เพิ่มผล ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ ๒ ทฤษฎี คือ

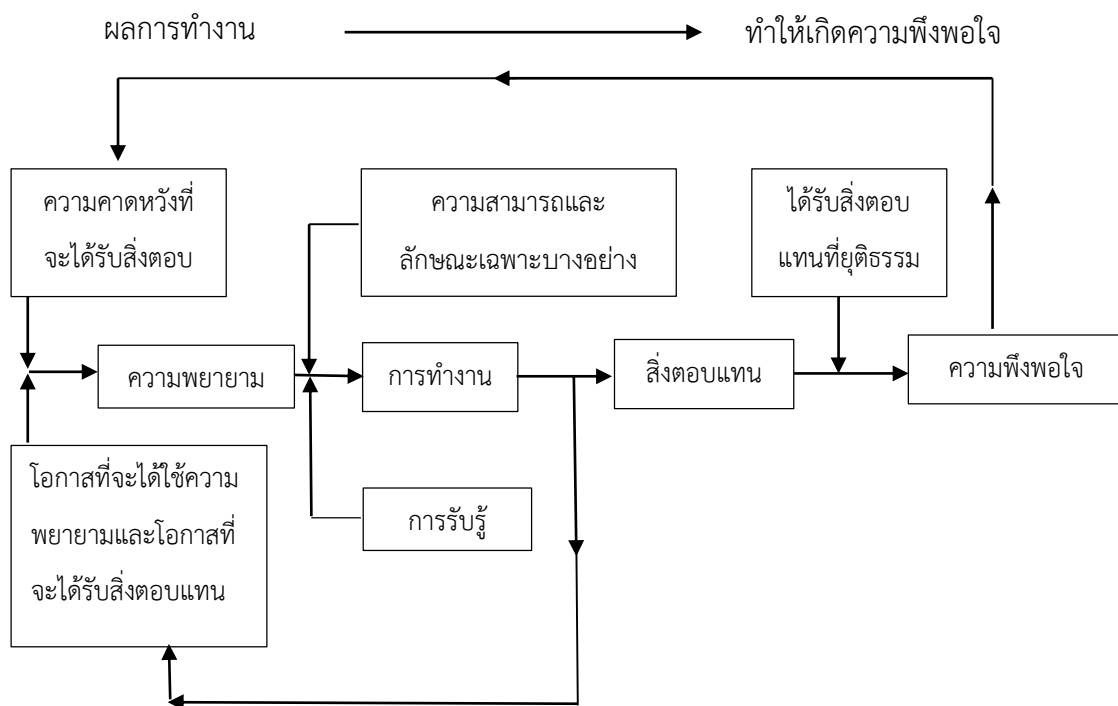
๑. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาของเอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยาในกลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุข ก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ ผลการทำงานทำให้เกิด ความพึงพอใจในงาน

๒. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานในกลุ่มมีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ พอตเตอร์ และลอเวอร์ (Porter and Lawer) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจ ดังนั้น พอตเตอร์ และลอเวอร์ จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาตั้งปรากฏในภาพที่ ๒.๒ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีนี้ สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลประกอบกับการฝึกอบรม ตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง



ภาพที่ ๑ แสดงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ที่มา : (กันตยา เพิ่มผล ๒๕๔๓ หน้า ๑๓๑)

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจต่าง ๆ กันไปแต่ พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

๑.๒ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

พิเชษฐ เดชอุดมสิริกุล (๒๕๔๒ หน้า ๓๐-๓๑) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน คือ

๑. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้บริการ

๒. ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

๔. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (progress Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ได้รับจากสถานพยาบาล ความหลากหลายของการบริการอัยยาศัยความสนใจของเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตนและมีสมมติฐาน

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (No reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

๓. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการเรียนรู้

๓.๑ ความหมาย

ทฤษฎีการเรียนรู้ คือ กระบวนการของประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ไม่ได้มาจากภาวะชั่วคราว วุฒิภาวะ หรือสัณฐานวิทยา (เสรี วงษ์มณฑา, ๒๕๔๒)

ทฤษฎีการเรียนรู้ เป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถใช้อธิบายลักษณะของการเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น จะเกิดขึ้นในตัวบุคคลและเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่เผชิญ ทำให้บุคคลสนองความต้องการของตน และทำให้สามารถเผชิญหรือปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (ทีศนา แคมมณี, ๒๕๔๘)

๓.๒ แนวคิดของ Donald Kirkpatrick

Dr.Donald Kirkpatrick (Kirkpatrick's learning and training evaluation theory, n.d.) ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัย Wisconsin เป็นผู้ที่ได้รับยอมรับกันอย่างกว้างขวางในรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า Kirkpatrick's four-level model ซึ่งนำไปใช้ในการประเมินผลและการเรียนรู้ในวงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรมมานับตั้งแต่การนำเสนอครั้งแรกในปี ค.ศ. ๑๙๕๙ จนถึงปัจจุบัน Kirkpatrick's four-level model ประกอบด้วยวิธีการประเมินใน ๔ องค์ประกอบ ได้แก่

๑) ปฏิกริยาของผู้เข้ารับการเรียนรู้ (Reaction of Student)

การประเมินปฏิกริยา คือการประเมินว่าผู้รับการเรียนรู้มีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือกับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับ เช่น ผู้รับการอบรมชอบการอบรมครั้งนี้ไหม พวกเขาคิดว่าเนื้อหาตรงกับที่ต้องการหรือไม่ เป็นการเสียเวลาเปล่าหรือไม่ ผู้รับการเรียนรู้ชอบสถานที่จัด รวมถึงรูปแบบ ระยะเวลาที่ใช้หรือไม่ มีการมีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใด ทำความเข้าใจได้ง่ายหรือไม่ แนวโน้มที่จะนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้มีมากน้อยเพียงใด วิธีการประเมินอาจใช้แบบประเมินผลที่เรียกกันทั่วไปว่า Happy Sheet หรือ Feedback Form เพื่อให้รู้ถึงความรู้สึกของผู้รับการเรียนรู้เป็นรายบุคคล หรืออาจใช้การสอบถามหรือการสำรวจภายหลังเสร็จสิ้นการเรียนรู้รวมถึงการเขียนรายงานให้ผู้บังคับบัญชาภายหลังจากกลับเข้าทำงาน การประเมินปฏิกริยาควรทำทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนรู้ เป็นการประเมินที่ไม่ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลมากนัก

๒) การเรียนรู้ (Learning)

การประเมินการเรียนรู้ เป็นการวัดว่าผู้เรียนรู้มีความรู้เพิ่มมากขึ้นอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนที่จะรับการเรียนรู้ ผู้เรียนได้รู้ในสิ่งที่ผู้สอนต้องการสอนและสิ่งที่ผู้เรียนต้องการเรียนหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังเสร็จสิ้นการเรียนรู้เป็นไปในทิศทางและขอบเขตที่ตั้งใจให้เกิดขึ้นหรือไม่ ปกติจะใช้การทดสอบที่เรียกว่า Pre-Test และ Post-Test บางครั้งอาจใช้การสัมภาษณ์หรือการสังเกตทั้งก่อนและหลังการเรียนรู้ก็ได้แต่จะเป็นวิธีที่ค่อนข้างใช้เวลา การประเมินการเรียนรู้สำหรับความรู้หรือทักษะที่วัดได้ในเชิงปริมาณ จะไม่ยุ่งยากนัก แต่ถ้าเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนก็จะมีควมความยากในการวัดมากขึ้น ใช้ค่าใช้จ่ายและการคิดวิเคราะห์มากกว่าการประเมินปฏิกริยา

๓) พฤติกรรม (Behavior)

เป็นการประเมินการนำความรู้ไปใช้และเปลี่ยนพฤติกรรมหลังจากกลับไปปฏิบัติงาน อาจประเมินทันทีหรือหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนรู้แล้วหลายเดือนก็ได้แล้วแต่กรณี มักใช้การสังเกตและสัมภาษณ์เป็นระยะ ๆ เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงว่าเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะใด มีความยั่งยืนเพียงใด ผู้เรียนรู้สามารถถ่ายโอนความรู้ให้แก่ผู้ร่วมงานอื่นได้หรือไม่ การประเมินแบบลวกๆจะได้ผลที่ไม่น่าเชื่อถือเนื่องจากบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงได้หลายแบบในเวลาที่แตกต่างกัน การประเมินจะต้องมีรูปแบบที่ลดการใช้ความคิดส่วนตัวของผู้ประเมินหรือของผู้สัมภาษณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของการประเมิน และแม้แต่ความเห็นของผู้รับการเรียนรู้เองก็มักจะเชื่อถือไม่ได้ การประเมินแบบ ๓๖๐ องศา จึงเป็นวิธีที่มักจะถูกนำมาใช้ การประเมินพฤติกรรมเป็นเรื่องที่ยากมากกว่าการประเมินปฏิกริยาและการประเมินการเรียนรู้ ความ

ร่วมมือและทักษะในการสังเกตของหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการประเมินพฤติกรรม แต่ก็ เป็นเรื่องยากที่จะทำได้อย่างต่อเนื่องหากไม่มีการสร้างระบบที่ดีไว้ตั้งแต่แรก

๑.๔ ผลลัพธ์ที่ได้ (Results)

เป็นการประเมินผลที่ผู้รับการเรียนรู้ทำให้ต่อองค์กรหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรอัน เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นของผู้รับการเรียนรู้ ตัวชี้วัดจึงควรเป็นผลการ ดำเนินงานขององค์กรหรือผลประกอบการทางธุรกิจ เช่น ยอดขาย ปริมาณขาย เปอร์เซ็นต์การเพิ่ม หรือลดลงของรายรับและรายจ่าย การคืนทุน รวมไปถึงตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการ บริหารงาน เช่น จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า อัตราการออกจากงาน (Staff Turnover) ส่วนสูญเสีย การบรรลุมาตรฐานการดำเนินงาน ฯลฯ โดยปกติแล้วตัวชี้วัดเหล่านี้ก็ใช้อยู่เป็นปกติในรูปการรายงาน ผลการดำเนินงานในระบบการบริหารจัดการตามปกติอยู่แล้ว สิ่งที่ต้องทำเพิ่มขึ้นมาคือการชี้ให้ชัดเจน ไปว่าผลส่วนไหนที่เกิดจากการเข้ารับการเรียนรู้ การทำความเข้าใจกับผู้เข้ารับการเรียนรู้ตั้งแต่แรกว่า จะมีการวัดผลในเรื่องอะไร ในลักษณะใด จึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำการประเมินผลที่ผู้เรียนรู้อันใดคน หนึ่งทำให้เกิดมีขึ้นกับองค์กรไม่ใช่เรื่องยุ่งยาก ไม่เหมือนกับการประเมินผลรวมของผู้เรียนรู้อันใดคน หนึ่ง

การประเมินผลของเราโดยทั่วไปจะเป็นการประเมินเฉพาะในองค์ประกอบที่หนึ่ง คือ การ ประเมินปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการเรียนรู้เท่านั้นซึ่งเป็นการประเมินที่ไม่ค่อยได้ประโยชน์เท่าไร ผลการ ประเมินมักเป็นบวกเพราะผู้ให้การอบรมหรือให้การเรียนรู้ก็มักจะบรรยายศาสตร์ให้ผ่อนคลาย เหมือน เป็นการพักจากภาระกิจการทำงานมาฟังเรื่องสบายๆ ไม่เครียด ทำตนให้เป็นที่รักของผู้เข้ารับการ เรียนรู้เพื่อให้ผลการประเมินออกมาว่าเป็นที่พอใจเพื่อจะได้มาดำเนินการให้การอบรมหรือให้การ เรียนรู้ซ้ำได้อีกในโอกาสต่อไป

๔. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีของ Donald Kirkpatrick เนื่องจากการจัด กิจกรรมในครั้งนี้ เป็นการจัดนิทรรศการเชิงวิชาการที่มุ่งเน้นการให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมชมนิทรรศการ เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่นเดียวกับการฝึกอบรมโดยทำการประเมิน โดยทำการประเมิน ใน ๓ ระดับ

- ๑) ระดับ ๑ การตอบสนอง (Reaction) โดยประเมินจากความพึงพอใจต่อการจัดนิทรรศการ
- ๒) ระดับ ๒ การเรียนรู้ (Learning) โดยประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าชมนิทรรศการ
- ๓) ระดับ ๓ พฤติกรรม (Behavior) โดยประเมินการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ใน ชีวิตประจำวัน