

รายงานการประเมินผลการฝึกอบรมระดับผลลัพธ์
หลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ”
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ความเป็นมา

ตามที่กองพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง โดยส่วนถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรของกรมประมงโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรกรมประมงที่ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหารระดับต่างๆ ระดับอำนวยการต้น อำนวยการสูง ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ชำนาญงาน อาวุโส หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ รุ่น โดยจัดที่ โรงแรมวิลล่า พาราดี อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ จำนวน ๕๐ คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ถูกต้องและมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตและหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กองพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง โดยส่วนถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง จึงได้ดำเนินการประเมินผลระดับผลลัพธ์ของการจัดการฝึกอบรม เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร และพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดทำเป็นรายงานสรุปนำเสนอผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินของผู้บังคับบัญชากับผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านพฤติกรรมการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้จากการประเมิน

เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร และพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการประเมิน

ประเมินพฤติกรรมการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานหลังผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาด้านพฤติกรรมการนำมาใช้ปฏิบัติงาน หลังผ่านการอบรมแล้ว ๓ เดือน สำหรับข้าราชการ จำนวนรวม ๕๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ประกอบด้วย คำถามประเภทกำหนดค่าคะแนนในการตอบ และคำถามปลายเปิด เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ” แบบสอบถามถูกใช้ในการเก็บข้อมูล หลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้วประมาณ ๓ เดือน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒ กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน ๕๐ ชุด และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน ๕๐ ชุด สามารถเก็บแบบสอบถามได้อย่างละ ๔๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกด้านการปฏิบัติงานว่า ลดลง เพิ่มขึ้นหรือไม่เปลี่ยนแปลง โดยการประเมินตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. วิเคราะห์ข้อมูลพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และสังกัด ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

๒. การเปรียบเทียบผลการประเมินของผู้บังคับบัญชากับผู้เข้ารับการอบรมด้านพฤติกรรมการนำไปใช้ ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

๓. ความคิดเห็นเรื่องการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ และการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

การกำหนดค่าเกณฑ์และเกณฑ์การวัดระดับตัวแปล

เกณฑ์การวัดระดับพฤติกรรม

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๓ ระดับ คือ ๓, ๒ และ ๑ ตามลำดับ ดังนี้

๓	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
๒	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานลดลง
๑	หมายถึง	มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไม่เปลี่ยนแปลง

ผลการประเมิน

1. ด้านข้อมูลทั่วไป

พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ” จำนวน ๔๗ คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ มีช่วงอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐ ดำรงตำแหน่งนักวิชาการประมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๐ หน่วยงานที่สังกัด คือ สำนักงานประมงจังหวัด คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๘๐ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และหน่วยงาน N=๔๗

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๑	๖๖.๐๐
หญิง	๑๖	๓๔.๐๐
อายุ		
๓๐-๔๐ ปี	๒	๔.๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๒๖	๕๕.๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๙	๔๐.๔๐
ตำแหน่ง		
ประมงจังหวัด	๑	๒.๑๐
นักวิชาการประมง	๒๐	๔๒.๖๐
นักวิชาการผลิตภัณฑ์อาหาร	๒	๔.๓๐
นักทรัพยากรบุคคล	๓	๖.๔๐
นักจัดการงานทั่วไป	๑	๒.๑๐
เจ้าพนักงานประมง	๑๔	๒๙.๘๐
เจ้าพนักงานธุรการ	๔	๘.๕๐
เจ้าพนักงานสถิติ	๑	๒.๑๐
นายช่างออกแบบเรือ	๑	๒.๑๐
สังกัด		
สำนักงานประมงจังหวัด	๒๒	๔๖.๘๐
กองบริหารจัดการด้านการประมง	๘	๑๗.๐๐
กองวิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืด	๖	๑๒.๘๐
กองวิจัยและพัฒนาประมงทะเล	๕	๑๐.๖๐
กองตรวจสอบคุณภาพสินค้าประมง	๑	๒.๑๐
กองวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมสัตว์น้ำ	๑	๒.๑๐
กองพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง	๑	๒.๑๐
กองการเจ้าหน้าที่	๓	๖.๔๐

๒. ประเมินพฤติกรรมการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

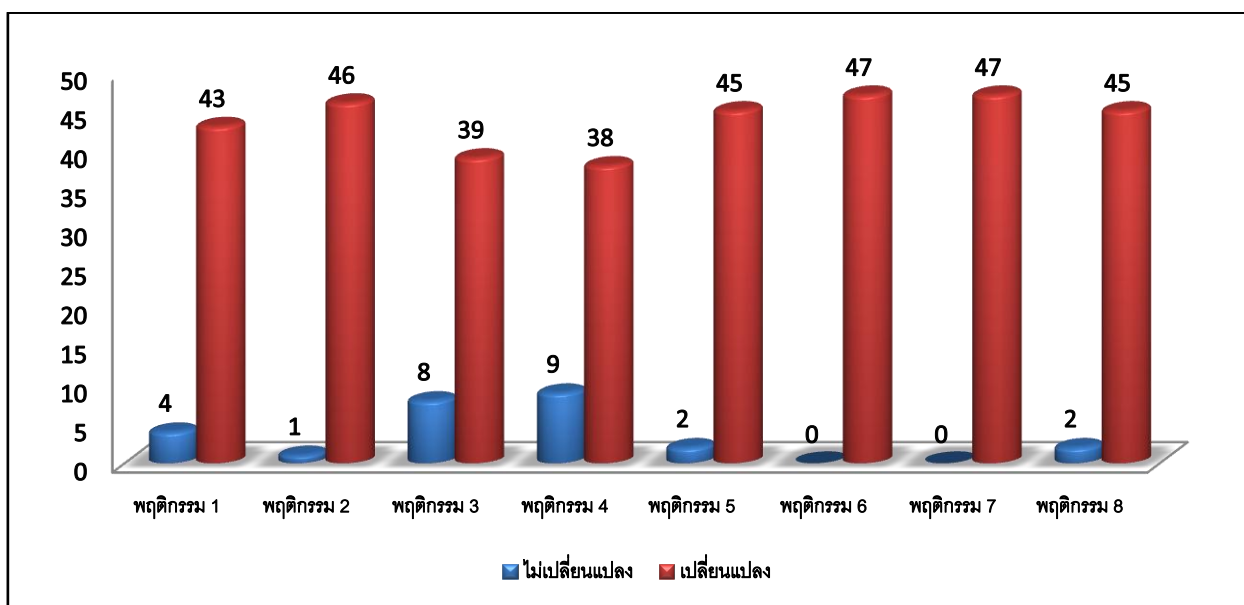
ผลการประเมิน พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ประเมินผล จำนวน ๔๗ คน สามารถนำพฤติกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๘ พฤติกรรม พบว่า เกือบทุกพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ระหว่างร้อยละ ๘๐ - ๑๐๐ โดยพฤติกรรมที่นำไปใช้ปฏิบัติมากที่สุด คือ พฤติกรรมที่ ๖ และ ๗ สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่เป็นฝ่ายแพ้และสามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น จำนวนเท่ากัน ๔๗ คน รองลงมา คือ พฤติกรรมที่ ๒ สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญห จำนวน ๔๖ คน สำหรับภาพรวม พบว่า มีพฤติกรรมที่ไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๒ และแผนภูมิที่ ๑

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

N=๔๗

พฤติกรรม	จำนวนและร้อยละ	
	ไม่เปลี่ยนแปลง	เปลี่ยนแปลง
๑. สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้มากขึ้น	๔ ๘.๕๐%	๔๓ ๙๑.๕๐%
๒. สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญหา	๑ ๒.๑๐%	๔๖ ๙๗.๙๐%
๓. สามารถพูดเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ที่มีความคิดเห็นต่างได้เพิ่มขึ้น	๘ ๑๗.๐๐%	๓๙ ๘๓.๐๐%
๔. สามารถลดความวิตกกังวลของท่านในด้านความขัดแย้งได้	๙ ๑๙.๑๐%	๓๘ ๘๐.๙๐%
๕. สามารถปรับตัวเองในการเผชิญหน้าด้านความขัดแย้งได้เพิ่มขึ้น	๒ ๔.๓๐%	๔๕ ๙๕.๗๐%
๖. สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่เป็นฝ่ายแพ้ได้	๐ ๐.๐๐%	๔๗ ๑๐๐.๐๐%
๗. สามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น	๐ ๐.๐๐%	๔๗ ๑๐๐.๐๐%
๘. สามารถนำความรู้ไปกำหนดแนวทาง/วิธีการในการสร้างความร่วมมือเพื่อหาทางออกร่วมกันได้	๒ ๔.๓๐%	๔๕ ๙๕.๗๐%
ภาพรวม	๑๕ ๓๒.๐๐%	๓๒ ๖๘.๐๐%

แผนภูมิที่ ๑ พฤติกรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม



ผลการประเมิน พบว่า ระดับพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำพฤติกรรมไปเปลี่ยนแปลงตนเองเพิ่มขึ้น จำนวน ๘ พฤติกรรม พฤติกรรมที่นำไปใช้ปฏิบัติมากที่สุด คือ พฤติกรรมที่ ๖ และ ๗ สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่เป็นฝ่ายแพ้และสามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น จำนวนเท่ากัน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมา คือ พฤติกรรมที่ ๒ สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไข้ปัญหา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของระดับพฤติกรรมที่นำมาใช้ปฏิบัติ

N=๔๗

พฤติกรรมการนำไปใช้ปฏิบัติ	ระดับพฤติกรรม		ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับพฤติกรรมที่นำไปปฏิบัติ
	ลดลง	เพิ่มขึ้น			
๑. สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้มากขึ้น	-	๔๓ ๙๑.๕๐	๓.๐๐	๐.๕๖	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๒. สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไข้ปัญหา	-	๔๖ ๙๗.๙๐	๓.๐๐	๐.๒๙	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๓. สามารถพูดเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ที่มีความคิดเห็นต่างได้เพิ่มขึ้น	-	๓๙ ๘๓.๐๐	๓.๐๐	๐.๗๖	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๔. สามารถลดความวิตกกังวลของท่านในด้านความขัดแย้งได้	-	๓๘ ๘๐.๙๐	๓.๐๐	๐.๘๐	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๕. สามารถปรับตัวเองในการเผชิญหน้าด้านความขัดแย้งได้เพิ่มขึ้น	-	๔๕ ๙๕.๗๐	๓.๐๐	๐.๔๑	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๖. สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่เป็นฝ่ายแพ้ได้	-	๔๗ ๑๐๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๗. สามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น	-	๔๗ ๑๐๐.๐๐	๓.๐๐	๐.๐๐	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น
๘. สามารถนำความรู้ไปกำหนดแนวทาง/วิธีการในการสร้างความร่วมมือเพื่อหาทางออกร่วมกันได้	-	๔๕ ๙๕.๗๐	๓.๐๐	๐.๔๑	เปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น

๓. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาด้านพฤติกรรมการนำไปปฏิบัติ

จากพฤติกรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้ประเมินได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาในการประเมินผลด้านพฤติกรรมการนำไปปฏิบัติ โดยใช้โปรแกรม SPSS ทดสอบค่าเฉลี่ยของข้อมูล ๒ กลุ่ม แบบน็อนพาราเมตริก กรณี ๒ กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน พบว่า ความคิดเห็นระหว่างผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชา มีค่า Asymp.Sig.(๒-tailed) คือ ๑.๐๐, ๑.๐๐, ๐.๘๔, ๑.๐๐, ๑.๐๐, ๐.๕๐, ๑.๐๐ และ ๑.๐๐ ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า ที่ระดับความสำคัญ ๐.๐๕ ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาในการประเมินผลด้านพฤติกรรมการนำไปปฏิบัติ N=๔๗

พฤติกรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	Test Statistics	
	Kolmogorov-Smimov Z	Asymp.Sig. (๒-tailed)
๑. สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้มากขึ้น	๐.๑๐	๑.๐๐
๒. สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญหา	๐.๐๐	๑.๐๐
๓. สามารถพูดเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ที่มีความคิดเห็นต่างได้เพิ่มขึ้น	๐.๖๒	๐.๘๔
๔. สามารถลดความวิตกกังวลของท่านในด้านความขัดแย้งได้	๐.๓๑	๑.๐๐
๕. สามารถปรับตัวเองในการเผชิญหน้าด้านความขัดแย้งได้เพิ่มขึ้น	๐.๑๐	๑.๐๐
๖. สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่ เป็นฝ่ายแพ้ได้	๐.๘๓	๐.๕๐
๗. สามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น	๐.๒๑	๑.๐๐
๘. สามารถนำความรู้ไปกำหนดแนวทาง/วิธีการในการสร้างความร่วมมือเพื่อหาทางออกร่วมกันได้	๐.๓๑	๑.๐๐

จากตารางข้างบนสรุปผลได้ว่า การประเมินผลพฤติกรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง ๘ พฤติกรรมของผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชามีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ความคิดเห็นระหว่างผู้ผ่านการอบรมและผู้บังคับบัญชาในการประเมินผลด้านพฤติกรรมการนำไปปฏิบัติ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. การประเมินระดับความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ

จากแบบสอบถามผลการประเมินระดับความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ พบว่า ทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าระดับความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นในกลุ่มต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๘ (๓๙ คน) ซึ่งมีจำนวนเท่ากันทั้งสองกลุ่ม โดยแยกประเด็นระดับการเปลี่ยนแปลงพบว่าการเปลี่ยนแปลงกับการกลุ่มผู้ร่วมงานมากที่สุด คือร้อยละ ๘๒.๖๑ (๓๘ คน) ของผู้ผ่านการฝึกอบรมและร้อยละ ๖๗.๓๙ (๓๑ คน) ของผู้บังคับบัญชา ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ ความสามารถในการรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ

N=๔๗

ข้อมูล	ความคิดเห็นของผู้ผ่านการอบรม		ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	๕	๑๐.๘๗	๑	๒.๑๗
๒. มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม	๓๙	๘๔.๗๘	๓๙	๘๔.๗๘
- กลุ่มผู้บังคับบัญชา	๒๓	๕๐.๐๐	๒๓	๕๐.๐๐
- กลุ่มผู้ร่วมงาน	๓๘	๘๒.๖๑	๓๑	๖๗.๓๙
- กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา	๒๘	๖๐.๘๗	๑๙	๔๑.๓๐
- กลุ่มเกษตรกร	๒๐	๔๓.๔๘	๑๖	๓๔.๗๘
- กลุ่มชาวประมง	๒๐	๔๓.๔๘	๑๗	๓๖.๙๖
- กลุ่มประชาชน	๑๖	๓๔.๗๘	๑๑	๒๓.๙๑
- กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๒	๒๖.๐๙	๑๕	๓๒.๖๑
- กลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน	๙	๑๙.๕๗	๕	๑๐.๘๗

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน สามารถรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ ได้หลายกลุ่มจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๗ คน

๕. การประเมินระดับความสามารถในการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน

จากแบบสอบถามผลการประเมินการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน พบว่า ทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าไม่ได้ใช้ความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๔๖ คน) ซึ่งมีจำนวนเท่ากับทั้งสองกลุ่ม และได้ใช้ความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน โดยแยกประเด็นการนำความรู้ไปใช้ พบว่ามีการนำความรู้ไปใช้แก้ไขปัญหากับกลุ่มผู้ร่วมงานมากที่สุด คือร้อยละ ๗๑.๗๔ (๓๓ คน) ของผู้ผ่านการฝึกอบรมและร้อยละ ๖๙.๕๗ (๓๒ คน) ของผู้บังคับบัญชา ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ การนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการทำงาน N=๔๗

ข้อมูล	ความคิดเห็นของผู้ผ่านการอบรม		ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. ไม่ได้ใช้ความรู้	๔๖	๑๐๐	๔๖	๑๐๐.๐๐
๒. ได้ใช้ความรู้	๓๔	๗๓.๙๑	๓๒	๖๙.๕๗
- กลุ่มผู้บังคับบัญชา	๑๗	๓๖.๙๖	๑๕	๓๒.๖๑
- กลุ่มผู้ร่วมงาน	๓๓	๗๑.๗๔	๓๒	๖๙.๕๗
- กลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา	๓๐	๖๕.๒๒	๒๖	๕๖.๕๒
- กลุ่มเกษตรกร	๑๙	๔๑.๓๐	๒๑	๔๕.๖๕
- กลุ่มชาวประมง	๑๗	๓๖.๙๖	๑๕	๓๒.๖๑
- กลุ่มประชาชน	๑๖	๓๔.๗๘	๑๔	๓๐.๔๓
- กลุ่มเจ้าหน้าที่รัฐ	๑๐	๒๑.๗๔	๖	๑๓.๐๔
- กลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน	๙	๑๙.๕๗	๕	๑๐.๘๗

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ๑ คน สามารถรับฟังความคิดเห็นจากกลุ่มต่าง ๆ ได้หลายกลุ่มจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๗ คน

๖. วิจัยรณผล

๖.๑ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกือบทั้งหมดมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับหลักสูตร เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่ง ประมงจังหวัด หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน ซึ่งสามารถนำองค์ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ถูกต้องและมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่สามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพทันทีภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตและหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๖.๒ จากผลการประเมิน พบว่า พฤติกรรมที่ปลูกฝังไว้ในการฝึกอบรมนั้นผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานทุกเรื่อง และมีระดับของพฤติกรรมการนำไปปฏิบัติของผู้ผ่านการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในเรื่องการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่า ผลการประเมินในครั้งนี้ ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ดีขึ้น จากการเปรียบเทียบจากพฤติกรรมพื้นฐานที่ได้ปฏิบัติงานอยู่เดิมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของการฝึกอบรม อย่างไรก็ตามผู้ประเมินมีความเห็นว่าโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ” ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้งในระดับผลผลิต และผลลัพธ์ ดังนั้น ในโอกาสต่อไปควรจะมีการประเมินผลความคุ้มค่าของหลักสูตรในลำดับต่อไป

๗. สรุปผลการประเมิน

๗.๑ ผู้ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ” นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานในทุกเรื่อง โดยนำความรู้ไปปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ๗.๑.๑ สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้มากขึ้น
- ๗.๑.๒ สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อการแก้ไขปัญหา
- ๗.๑.๓ สามารถพูดเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ที่มีความคิดเห็นต่างได้เพิ่มขึ้น
- ๗.๑.๔ สามารถลดความวิตกกังวลของท่านในด้านความขัดแย้งได้
- ๗.๑.๕ สามารถปรับตัวเองในการเผชิญหน้าด้านความขัดแย้งได้เพิ่มขึ้น
- ๗.๑.๖ สามารถนำความรู้ไปใช้โดยการเปิดใจ ยอมรับ แล้วกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ได้กรณีที่เป็นฝ่ายแพ้ได้
- ๗.๑.๗ สามารถนำความรู้ไปวินิจฉัยหาสาเหตุของความขัดแย้งได้เพิ่มมากขึ้น
- ๗.๑.๘ สามารถนำความรู้ไปกำหนดแนวทาง/วิธีการในการสร้างความร่วมมือเพื่อหาทางออกร่วมกันได้

๗.๒ ระดับพฤติกรรมการนำไปใช้ปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้ง ๘ พฤติกรรม อยู่ในระดับ มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้บังคับบัญชา