

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรศูนย์บริการวิชาการ
“ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ ในการครองตน ครองงาน
และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่ดี”
ประจำปีงบประมาณ 2556



วันศุกร์ที่ 9 สิงหาคม 2556
ณ ห้องประชุมราชาวดี ชั้น 5 ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ส่วนติดตามและประเมินผล
ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรศูนย์บริการวิชาการ “ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ ในการครองตน ครองงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานที่ดี” จัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 9 สิงหาคม 2556 ณ ห้องประชุมราชาวดี ชั้น 5 ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 45 คน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า โดยภาพรวมทั้งหมดของการ ดำเนินโครงการ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ 1) ด้านหัวข้อที่ได้เรียนรู้ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.27$) 2) ด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.27$)

สำหรับผลการประเมินเมื่อจบหลักสูตรสามารถจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวัด ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.10$) โดยในด้านของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (เช่น อธิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ฯลฯ) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.20$) 2) ด้านวัดความพึงพอใจเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรโดย ภาพรวมในด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ความเหมาะสมของเนื้อหา หลักสูตร ความเหมาะสมของวิทยากร ความเหมาะสมของระยะเวลาการอบรม (จำนวนวัน) ความเหมาะสมของช่วงเวลาการอบรม (วัน/เดือน/ ฤดูกาลที่อบรม) ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.11$) โดยในด้านความเหมาะสมของ วิทยากร (ความรู้ความสามารถ เทคนิคการสอน) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.14$)

การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม โดยแยกเป็น

1. การประเมินหัวข้อที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม
2. การประเมินเพื่อวัดความพึงพอใจ
3. การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ

โดยทั้ง 3 หัวข้อมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

1. การประเมินหัวข้อการฝึกอบรม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อหัวข้อการฝึกอบรม และด้านข้อมูล

หัวข้อวิชา	ระดับความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านหัวข้อที่ได้เรียนรู้								
1. จริยธรรม จรรยาบรรณ การครองตนและครองงาน	16 คน (45.71)	15 คน (42.86)	4 คน (11.43)	-	-	4.34	0.684	มาก
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร	12 คน (34.29)	18 คน (51.43)	5 คน (14.29)	-	-	4.20	0.677	มาก
รวมเฉลี่ย	14 คน (40.00)	17 คน (47.15)	4 คน (12.86)	-	-	4.27	0.676	มาก
ด้านข้อมูล								
3. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น	13 คน (37.14)	21 คน (60.00)	1 คน (2.86)	-	-	4.34	0.539	มาก
4. ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงความต้องการ	8 คน (22.86)	26 คน (74.29)	1 คน (2.86)	-	-	4.20	0.473	มาก
5. ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์	13 คน (37.14)	18 คน (51.43)	4 คน (11.43)	-	-	4.26	0.657	มาก
รวมเฉลี่ย	11 คน (32.38)	22 คน (61.91)	2 คน (5.72)	-	-	4.27	0.556	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านหัวข้อที่ได้เรียนรู้พบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.27) สามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) จริยธรรม จรรยาบรรณ การครองตนและครองงาน (\bar{X} = 4.34) 2) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร (\bar{X} = 4.20)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านข้อมูลพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.27) สามารถเรียงลำดับหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น (\bar{X} = 4.34) 2) ข้อมูลที่ได้รับมีประโยชน์ (\bar{X} = 4.26) และ 3) ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงความต้องการ (\bar{X} = 4.20)

การประเมินภาพรวมของโครงการเมื่อจบหลักสูตร

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการเมื่อจบหลักสูตร

หัวข้อประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ข้อมูลวัดความพึงพอใจ								
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น การประกาศรับสมัคร การ ประสานงานและให้ข้อมูล การดูแล และการทำงาน อย่างมีขั้นตอนฯลฯ)	6 คน (17.14)	22 คน (62.86)	7 คน (20.00)	-	-	3.97	0.618	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ (เช่น อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มี ใจในการให้บริการ แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย ฯลฯ)	11 คน (31.43)	20 คน (57.14)	4 คน (11.43)	-	-	4.20	0.632	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่อบรม อาหาร เครื่องดื่ม โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการอบรม ฯลฯ)	8 คน (22.86)	24 คน (68.57)	3 คน (8.57)	-	-	4.14	0.550	มาก
รวมเฉลี่ย	8 คน (23.81)	22 คน (62.86)	5 คน (13.33)	-	-	4.10	0.600	มาก
ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง หลักสูตร								
4. การนำความรู้ไปใช้	8 คน (22.86)	23 คน (65.71)	4 คน (11.43)	-	-	4.11	0.583	มาก

หัวข้อประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ประโยชน์ (ใช้ประกอบอาชีพ หรือใช้ในชีวิตประจำวัน)								
5. ความเหมาะสมของ เนื้อหาหลักสูตร	4 คน (11.43)	30 คน (85.71)	1 คน (2.86)	-	-	4.09	0.373	มาก
6. ความเหมาะสมของ วิทยากร (ความรู้ความ สามารถ เทคนิคการสอน)	5 คน (14.29)	30 คน (85.71)	-	-	-	4.14	0.355	มาก
7. ความเหมาะสมของ ระยะเวลาการอบรม (จำนวนวัน)	5 คน (14.29)	29 คน (82.86)	1 คน (2.86)	-	-	4.11	0.404	มาก
8. ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาการอบรม (วัน / เดือน/ฤดูกาลที่อบรม)	6 คน (17.14)	26 คน (74.29)	3 คน (8.57)	-	-	4.09	0.507	มาก
รวมเฉลี่ย	6 คน (16.00)	28 คน (78.86)	1 คน (5.14)	-	-	4.11	0.444	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อภาพรวมโครงการหลังจากจบหลักสูตรพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.10) สามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการ (เช่น อธิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจในการให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ฯลฯ) (\bar{X} = 4.20) 2) สิ่งอำนวยความสะดวก (เช่น สถานที่อบรม อาหาร เครื่องดื่ม โสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการอบรม ฯลฯ) (\bar{X} = 4.14) และน้อยที่สุดคือ 3) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (เช่น การประกาศรับสมัคร การประสานงานและให้ข้อมูล การดูแล และการทำงานอย่างมีขั้นตอน ฯลฯ) (\bar{X} = 3.97)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการฯ อยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.11) สามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ 1) ความเหมาะสมของวิทยากร (ความรู้ ความสามารถ เทคนิคการสอน) (\bar{X} = 4.14) 2) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน 2 หัวข้อดังนี้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ใช้ประกอบอาชีพ หรือใช้ในชีวิตประจำวัน) และความเหมาะสมของ

ระยะเวลาการอบรม (จำนวนวัน) (\bar{X} = 4.11) และน้อยที่สุดคือ 3) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2 หัวข้อดังนี้ ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร และความเหมาะสมของระยะเวลาการอบรม (วัน /เดือน/ฤดูที่อบรม) (\bar{X} = 4.09)

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหลักสูตร	9 คน (25.71)	26 คน (74.29)	-	-	-	4.26	0.443	มาก
ความไม่พึงพอใจในภาพรวมต่อหลักสูตร	-	-	-	19 คน (54.29)	16 คน (45.71)	1.54	0.505	น้อย

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินภาพรวมของโครงการพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 4.26) สำหรับความไม่พึงพอใจต่อภาพรวมโครงการพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย” (\bar{X} = 1.54)

