

แบบประเมิน โครงการเตรียมความพร้อมการขอตำแหน่งของพนักงานสายบริการ

ระหว่างวันที่ 21 - 23 มกราคม 2563

เพื่อประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ โดยแบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในโครงการ**

ตาราง รวบรวมค่าเฉลี่ยผลของระดับความพึงพอใจโครงการ

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านเนื้อหา</b>	<b>4.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
1.1 เนื้อหาการบรรยายครอบคลุมหัวข้อเรื่อง	4.46	มาก
1.2 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา	4.42	มาก
1.3 เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ	4.60	มากที่สุด
1.4 ความรู้ที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์	4.54	มากที่สุด
<b>2. ด้านวิทยากร</b>	<b>4.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
2.1 สามารถถ่ายทอด ความรู้ เนื้อหาได้เข้าใจ	4.42	มาก
2.2 มีเทคนิคการบรรยายที่น่าสนใจ	4.60	มากที่สุด
2.3 ความสามารถในการตอบปัญหา/ข้อสงสัย	4.54	มากที่สุด
<b>3. ประเมินด้านอุปกรณ์และสถานที่</b>	<b>4.48</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของการจัดสถานที่ และแสงสว่าง	4.36	มาก
3.2 ประสิทธิภาพและความพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์	4.60	มากที่สุด
<b>4. ประเมินด้านกรดำเนินการ (การบริการ ตอนรับ)</b>	<b>4.38</b>	<b>มาก</b>
4.1 การต้อนรับและการบริการของเจ้าหน้าที่	4.54	มากที่สุด
4.2 การประสานงานของเจ้าหน้าที่	4.36	มาก
4.3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.08	มาก
4.4 การให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	4.54	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย 4 ด้าน</b>	<b>4.48</b>	<b>มาก</b>

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเตรียมความพร้อมการขอตำแหน่งของพนักงานสายบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	หมายถึง	พอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	หมายถึง	พอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	หมายถึง	พอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	หมายถึง	พอใจในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	หมายถึง	พอใจในระดับควรปรับปรุง

**ภาพรวม** ค่าเฉลี่ยผลของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการเตรียมความพร้อมการขอตำแหน่งของพนักงานสายบริการ จากการประเมินผลของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับความพอใจ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 และเมื่อพิจารณาผลการประเมินในด้านต่างๆ พบว่า ประเมินด้านวิทยากร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.52 รองลงมาคือ ประเมินด้านเนื้อหา มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 ประเมินด้านอุปกรณ์และสถานที่ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 และประเมินการดำเนินการ (การต้อนรับ บริการ) มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.38 และพิจารณาเป็นประเด็นย่อยต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. ประเมินด้านวิทยากร อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า มีเทคนิคการบรรยายที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ความสามารถในการตอบปัญหา/ข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ สามารถถ่ายทอดความรู้เนื้อหาได้เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่เท่ากับ 4.42

2. ประเมินด้านเนื้อหา อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.42

3. ประเมินด้านอุปกรณ์และสถานที่ อยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า ประสิทธิภาพและความพร้อมของโสตทัศนอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 และความเหมาะสมของการจัดสถานที่และแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

4. ประเมินด้านการดำเนินการ (การบริการ ต้อนรับ) อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นแล้วพบว่า การต้อนรับและการบริการของเจ้าหน้าที่ และการให้คำแนะนำและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ การประสานงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ การประสานงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.08

## ข้อเสนอแนะ

1. การเขียนคู่มือการทำงาน
2. เทคนิคการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน
3. ขั้นตอนการขอตำแหน่งสายบริการ มีอะไรบ้าง เรียง 1 2 3 4 ตั้งแต่ต้นจนจบ
4. การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน และการเขียนผลงานสังเคราะห์
5. ความชัดเจนเรื่องของตำแหน่ง
6. คู่มือการปฏิบัติงาน
7. อยากให้มีการจัดโครงการแบบนี้ อีก เพราะมีประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างมาก
8. การเขียนคู่มือปฏิบัติการ
9. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
10. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
11. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
12. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
13. การจัดกิจกรรมในครั้งต่อไปควรจัดเรื่องการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน รูปแบบการจัดเป็นการจัดเชิงปฏิบัติการแบบครั้งนี้ดีมาก ส่วนวันและเวลาในการจัดงานควรตรวจสอบกับหลาย ๆ ฝ่าย เพราะงานชนกันมากทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าร่วมได้ตลอดระยะเวลาการจัดโครงการ และควรตรวจสอบกับปฏิทินการศึกษาด้วย เพราะช่วงที่จัดงานในครั้งนี้ตรงกับช่วงสอบกลางภาค ส่งผลให้เจ้าหน้าที่คณะติดงานในเรื่องของการสอบ และต้องเข้าร่วมงานพะเยาวิจัยอีกงานหนึ่ง ขอให้ปรับปรุงในส่วนนี้