



## สรุปและประเมินผล โครงการบริการทางวิชาการ

### ความสำคัญ

การบริการเป็นเรื่องของการบริการลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ที่มุ่งเน้นให้เกิดความสำคัญของการบริการ การให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด เราก็ต้องการการบริการที่ดี พนักงานบริการอย่างสุภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาที่ดี แต่หากเป็นความรู้สึกด้านลบก็จะแสดงออกด้วยความไม่พอใจ อารมณ์โกรธ และนำมาซึ่งความไม่พอใจต่อการบริการ ด้วยเหตุนี้เอง ในทุกองค์กร และทุกสถานที่จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของความพึงพอใจ หลายหน่วยงานใช้การประเมินให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการในหัวข้อต่างๆ ที่หน่วยงานสามารถนำไปปรับปรุงได้ สำหรับความพึงพอใจในบริการต่างๆ จึงควรให้เกิดผลต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในทางบวก เพราะถ้าหากรับรู้ผลทางลบ ก็จะส่งผลเสียต่อองค์กร ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเลือกไม่รับบริการได้

ดังนั้น เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและเป็นอีกหนึ่งความรู้สึกของมนุษย์ที่จะบ่งบอกออกมาได้ถึงความรู้สึกทั้ง positive และ negative ซึ่งถ้าหากเป็นความรู้สึกในเชิงบวกเกิดขึ้นมามนุษย์ก็จะเกิดความรู้สึกที่มีความสุขออกมาจากทางสีหน้าและคำพูดนั่นเอง แต่ถ้าเป็นในความรู้สึกในด้านลบมันก็จะแสดงออกมาในด้านของความไม่พึงพอใจและโกรธได้และอาจจะส่งผลให้ไม่พอใจต่อการบริการนั้นด้วย ทางวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มองเห็นความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก จึงได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการต่อการให้บริการของวิทยาลัย ดังกล่าว

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2563
2. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. วิทยาลัยทราบถึงความพึงพอใจของการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีการศึกษา 2563 และสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีการศึกษาถัดไปได้
2. ผู้รับบริการในปีถัดไปมีความพึงพอใจของการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณสูงขึ้นในปีถัดไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ (หารายได้) สามารถแสดงรายละเอียดได้ ตามตารางที่ 1-2

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามรายการข้อมูลทั่วไป

| รายการข้อมูลทั่วไป      | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| จำนวนผู้เข้าอบรมทั้งหมด | 1,874 | 100.00 |
| -ตอบแบบสอบถาม           | 1,635 | 87.25  |
| -ไม่ตอบแบบสอบถาม        | 239   | 12.75  |
| เพศ                     | 1,635 | 100.00 |
| -ชาย                    | 405   | 24.77  |
| -หญิง                   | 1,230 | 75.23  |
| ระดับการศึกษา           | 1,635 | 100.00 |
| -ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 63    | 3.85   |
| -ปริญญาตรี              | 1,455 | 88.99  |
| -ปริญญาโท               | 117   | 7.15   |
| -ปริญญาเอก              | -     | -      |

จากตาราง 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการกับทางวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ ในปีการศึกษา 2563 จำนวน 1,874 คน และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 1,635 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 เปอร์เซ็นต์ ไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 24.77 เป็นเพศหญิง จำนวน 1,230 คน คิดเป็นร้อยละ 75.23 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ปริญญาตรี จำนวน 1,455 คน คิดเป็นร้อยละ 88.99 และเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 7.15

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการ

เกณฑ์การให้คะแนน

5 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการดีเยี่ยม

4 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการดี

3 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการควรปรับปรุง

1 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการต้องปรับปรุง

เกณฑ์การแปลผล

4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการดีเยี่ยม

3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการดี

2.61-3.40 หมายถึง ฟังพอใจต่อการให้บริการปานกลาง

1.81-2.60 หมายถึง ฟังพอใจต่อการให้บริการควรปรับปรุง

1.00-1.80 หมายถึง ฟังพอใจต่อการให้บริการต้องปรับปรุง

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา

| ที่ | รายการประเมิน   | ความพึงพอใจ   |                |                       | ไม่พึงพอใจ |               |
|-----|---|---------------|----------------|-----------------------|------------|---------------|
|     |   | ค่าเฉลี่ย     | S.D.           | แปลผล                 | จำนวน      | ร้อยละ        |
| 1   | การประชาสัมพันธ์โครงการได้ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย                      | 4.5017        | 0.50303        | บริการดีเยี่ยม        | 2          | 0.1223        |
| 2   | สถานที่ที่จัดโครงการฯ มีความเหมาะสม                                 | 4.5108        | 0.50172        | บริการดีเยี่ยม        | 3          | 0.1835        |
| 3   | ช่วงเวลาจัดโครงการฯ มีความเหมาะสม                                   | 4.4950        | 0.47713        | บริการดีเยี่ยม        | 5          | 0.3058        |
| 4   | ระยะเวลาในการจัดโครงการฯ มีความเหมาะสม                              | 4.5153        | 0.50382        | บริการดีเยี่ยม        | 3          | 0.1835        |
| 5   | การอำนวยความสะดวกของบุคลากรที่จัดโครงการฯ                           | 4.5024        | 0.47713        | บริการดีเยี่ยม        | 5          | 0.3058        |
| 6   | อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม  | 4.4910        | 0.50382        | บริการดีเยี่ยม        | 4          | 0.2446        |
| 7   | สื่อ/อุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับกิจกรรม                                 | 4.5008        | 0.50303        | บริการดีเยี่ยม        | 2          | 0.1223        |
| 8   | เนื้อหาที่จัดครอบคลุมเพียงพอ  | 4.5007        | 0.50172        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 9   | กิจกรรมที่จัดสอดคล้องกับหัวข้อ/ประเด็น                              | 4.4907        | 0.49455        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 10  | กิจกรรมที่จัดทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมโครงการฯ           | 4.5009        | 0.49748        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 11  | กิจกรรมที่จัดเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมโครงการ                           | 4.4794        | 0.50172        | บริการดีเยี่ยม        | 3          | 0.1835        |
| 12  | วิทยากรใช้เทคนิคน่าสนใจ   | 4.4974        | 0.50172        | บริการดีเยี่ยม        | 2          | 0.1223        |
| 13  | วิทยากรสามารถทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความรู้/ความเข้าใจ/ปฏิบัติได้ | 4.5102        | 0.49987        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 14  | วิทยากร/ผู้ช่วยวิทยากรให้คำแนะนำช่วยเหลือ                           | 4.5086        | 0.50303        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 15  | ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับ  | 4.5067        | 0.50303        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 16  | ประสบการณ์/ทักษะที่ได้รับ   | 4.4899        | 0.50382        | บริการดีเยี่ยม        | 2          | 0.1223        |
| 17  | การนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันหรือหน้าที่การงาน          | 4.5021        | 0.50303        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
| 18  | การตอบสนองความต้องการ/วัตถุประสงค์/                                 | 4.5059        | 0.49987        | บริการดีเยี่ยม        | 0          | 0.0000        |
|     | <b>ภาพรวมการดำเนินโครงการ</b>                                       | <b>4.5007</b> | <b>0.49455</b> | <b>บริการดีเยี่ยม</b> | <b>4</b>   | <b>0.2446</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมการดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ บริการดีเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย = 4.5007, S.D. = 0.49455) ไม่พึงพอใจจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2446 รายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ รายการที่ 4 ระยะเวลาในการจัดโครงการฯ มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ

บริการดีเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย = 4.5153, S.D. = 0.50382) ส่วนรายรายที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ รายการที่ 11 กิจกรรมที่จัดเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมโครงการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ บริการดีเยี่ยม (ค่าเฉลี่ย = 4.4794, S.D. = 0.50172)

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลโครงการ (โปรดระบุ)

#### 3.1 ความต่อเนื่องของโครงการจากปีที่ผ่านมา

-จากการดำเนินงานการอบรม ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าห้องอบรมล่าช้า จากการเดินทาง

#### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินโครงการปีต่อไป

-ควรมีการจัดการอบรมในพื้นที่ ภาคใต้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้เข้ารับการอบรมที่สนใจ ในพื้นที่จังหวัดภาคใต้

-บางพื้นที่สถานที่ไม่มีความสะดวก

-บางพื้นที่การเดินทางไม่สะดวก

-ควรจัดโครงการใน 1 ปี ให้ได้หลายครั้ง

### สรุปผลการดำเนินโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการ รวมผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 1,874 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จำนวน 1,635 คน

ผลที่ได้รับจากการจัดโครงการครั้งนี้

-ผู้เข้าอบรมได้มีความรู้ ความเข้าใจเกิดแนวทางในการสร้างผลงาน

-ผู้เข้าอบรมนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

-ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนา เพื่อกระตุ้นให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น

-กระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนางาน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

-ตอบรับงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยฯ

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการทุกประการ ดังนี้

- เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ ความเข้าใจเกิดแนวทางในการสร้างผลงาน

- เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรได้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น

- เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการพัฒนางาน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ โครงการบริการวิชาการดังกล่าวเป็นกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม โดยเป็นโครงการที่ตอบรับองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 กิจกรรมนิสิตระดับปริญญาตรี องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของส่วนงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของส่วนงาน และตอบรับตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2558-2567 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดการศึกษาต่อเนื่องเพื่อการพัฒนากำลังคนคุณภาพรองรับความ

ต้องการของพื้นที่ ประเทศ และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก ตัวบ่งชี้ TSU04 จำนวนผู้จบการศึกษา ต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัย (คนไทย) ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการจัดการศึกษาต่อเนื่องที่ตอบสนอง ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ภารกิจบริการวิชาการร่วมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ขับเคลื่อน การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต ความมั่นคง และการพัฒนาในภาคใต้ตอนล่าง และประเทศให้แข่งขันได้และ เติบโตอย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้ TSU08 จำนวนรายได้จากการบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ 4.1.1 จำนวนผู้รับบริการบริการ วิชาการของมหาวิทยาลัย

#### ตัวชี้วัดความสำเร็จ

**เชิงคุณภาพ** ทั้งนี้โครงการบริการวิชาการดังกล่าวเป็นกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม โดยเป็น โครงการที่ต่อบรรยากาศประกอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 กิจกรรมนิสิตระดับปริญญาตรี องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม และ องค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของส่วนงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธ กิจกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของส่วนงาน และต่อบรรยากาศการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ.2558-2567 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดการศึกษาต่อเนื่องเพื่อการพัฒนากำลังคน คุณภาพรองรับความต้องการของพื้นที่ ประเทศ และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก ตัวบ่งชี้ TSU04 จำนวนผู้จบการศึกษาต่อเนื่องจากมหาวิทยาลัย (คนไทย) ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการจัดการศึกษา ต่อเนื่องที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ภารกิจบริการวิชาการร่วมสร้างสังคมแห่ง การเรียนรู้ ขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต ความมั่นคง และการพัฒนาในภาคใต้ตอนล่าง และ ประเทศให้แข่งขันได้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตัวบ่งชี้ TSU08 จำนวนรายได้จากการบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ 4.1.1 จำนวนผู้รับบริการบริการ วิชาการของมหาวิทยาลัย

**เชิงปริมาณ** บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้ จากการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้าร่วม โครงการ ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 1,874 แบบสอบถาม จำนวน 1,635 คน คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 เปอร์เซ็นต์