

การจัดการความรู้ (KM) One-Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)

หัวเรื่อง	การประเมินผลความพึงพอใจ	เลขที่เอกสาร	06/56	
		วันที่รายงาน	มิถุนายน 2556	
ประเภท	<input checked="" type="checkbox"/> ความรู้พื้นฐาน <input type="checkbox"/> การแก้ไขปรับปรุง <input type="checkbox"/> ความยุ่งยาก/ปัญหาที่เกิดขึ้น	หัวหน้ากลุ่มงาน	หัวหน้างาน	จัดทำโดย
		วัชรีย์	ปวีร์ศวรรร์	วรรณชัย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการมีความเข้าใจและสามารถประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

สาเหตุ

บุคลากรหรือหน่วยงานยังไม่ทราบขั้นตอนว่าต้องมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้เข้ารับบริการทางวิชาการซึ่งอาจเป็นบุคลากรภายในหรือบุคลากรภายนอก ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้องการให้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ นำมาซึ่งการพัฒนางานการให้บริการหรือการฝึกอบรมให้มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการและยังใช้ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

แนวทางดำเนินงาน

1. นำไฟล์แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ มาพิมพ์ชื่อหลักสูตรการจัดฝึกอบรม การบรรยายพิเศษ หรือการสัมมนา เช่น หลักสูตร “สร้างและบริหารโครงการอย่างมืออาชีพด้วย Microsoft Project”
2. พิมพ์วันที่ เดือน พ.ศ. ที่ดำเนินการอบรม และช่วงเวลา เช่น วันที่ 24-25 มิถุนายน 2556 (13.00-16.00น) ทำให้ทราบถึงการอบรมใช้เวลาจำนวน 6 ชั่วโมงในการอบรม
3. พิมพ์กำหนดสถานที่อบรมให้ละเอียด เช่น ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ นนทรี 2 ชั้น 3 สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา
4. ตรวจสอบรายการหัวข้อการประเมินให้ตรงกับข้อเท็จจริงในจัดการอบรมแต่ละครั้ง ในแต่ละด้านเช่นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านวิทยากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถ้าไม่มีการให้บริการของและอาหารว่างและเครื่องดื่มควรตัดออกจากหัวข้อประเมิน
5. สำเนาแบบประเมินให้เพียงพอกับบุคลากรที่เข้ารับบริการทางวิชาการ และ แจกแบบประเมินในช่วงเบรคสุดท้ายของการฝึกอบรมหรือให้บริการทางวิชาการเพื่อผู้เข้าอบรมหรือได้รับบริการทางวิชาการจะได้ประเมินและเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
6. นำแบบประเมินของผู้รับบริการทางวิชาการหรือผู้เข้าอบรมหลักสูตรนั้นมาหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) ในด้านต่างๆ เพื่อทราบน้ำหนักของความพึงพอใจในด้านต่างๆ
7. นำผลการประเมินมาสรุปผลการให้บริการวิชาการหรือการอบรม รวมทั้งประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมินเป็นรายงานว่าในแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์มากน้อยเท่าใดเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการทางวิชาการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการทางวิชาการ

หลักสูตร.....

วันเวลา สถานที่.....

รายการประเมินประเด็นด้านต่างๆ

1.....

2.....

ข้อเสนอแนะ



สรุปผลการให้บริการวิชาการ

หลักสูตร.....

วันเวลา สถานที่.....

จำนวนผู้เข้ารับบริการ.....

ผลการประเมินด้านต่างๆ

1. คะแนนเฉลี่ย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย

2.....

รวมข้อเสนอแนะ

ผลลัพธ์ที่ได้

บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการเข้าใจความสำคัญของกาประเมินความพึงพอใจสามารถดำเนินการประเมินได้ถูกต้อง

ผลที่ได้รับ	วันที่						
	ผู้ถ่ายทอด						
	ผู้รับการถ่ายทอด						