

**โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ**  
**การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual)**  
**ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ตามระบบบริหารงานบุคคลใหม่**  
**ระหว่างวันที่ 15-16 กรกฎาคม พ.ศ. 2557**

**หลักการและเหตุผล**

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ได้กำหนดตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานสายสนับสนุนเป็นตำแหน่งประเภททั่วไป ประเภทวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยได้เปิดโอกาสให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งสายงานในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ผู้บริหาร ผู้มีประสบการณ์ ตลอดจนผู้อำนวยการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงาน เป็นการจัดทำรายละเอียดขั้นตอนของการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ ให้ออกมาเป็นระบบและครบถ้วน หน่วยงานต่าง ๆ จะได้ประโยชน์จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทั้งในช่วงของการประชุมปฏิบัติการ และการนำเอาคู่มือที่จัดทำสำเร็จแล้วไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งของบุคลากรที่จะสร้างความก้าวหน้า โดยการเสนอผลงานทางวิชาการ เพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเทคนิค วิธีการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือปฏิบัติงานอย่างมีระบบ
3. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำคู่มือที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายงานได้

**เป้าหมาย**

ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุน ตามตำแหน่งสายงานในทุกระดับ จำนวน 70 คน

**วิทยากร**

คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**วัน เวลา และสถานที่**

วันที่ 15-16 กรกฎาคม 2557 ณ โรงแรมภูเขางามรีสอร์ท จังหวัดนครนายก

## งบประมาณ

เงินบำรุงการศึกษา ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
รหัส 21101-57-04001-00-01 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตอบแทน	- ค่าตอบแทนวิทยากร	7,200.- บาท
ค่าใช้สอย	- ค่าที่พักและค่าพาหนะวิทยากร	8,000.- บาท
	- ค่าที่พัก 70 คน คนละ 750 บาท 1 วัน	52,500.-บาท
	- ค่าอาหาร 70 คน 2 วันๆละ 600 บาท	84,000.-บาท
	- ค่าเช่ารถปรับอากาศ 45 ที่นั่ง 1 คัน 2 วัน	24,000.- บาท
	- ค่าเช่ารถตู้ปรับอากาศ 2 คัน 2 วัน	14,000.- บาท
ค่าวัสดุ	- ค่าเอกสารบรรยายและวัสดุสำนักงาน	25,000.- บาท
(ตัวเลขทุกรายการ)	รวมเป็นเงิน	214,700.- บาท

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเทคนิค วิธีการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือปฏิบัติงานอย่างมีระบบ
3. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำคู่มือที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายงานได้

## ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

.....  
ความเห็นอธิการบดี/รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมทมาศ มหาบรรพต)  
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

กำหนดการโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน (Operating Manual)

วันที่ ๑๕-๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ณ โรงแรมภูเขางามรีสอร์ท จังหวัดนครนายก

.....

วันอังคารที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

- ๐๗.๐๐ น. - ๙.๓๐ น. ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ๐๙.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. ลงทะเบียน และพิธีเปิด
- ๑๐.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ  
โดยวิทยากร นายเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน  
เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ (ต่อ)
- ๑๘.๐๐ น. - ๑๙.๐๐ น. รับประทานอาหารเย็น
- ๑๙.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น. ฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

วันพุธที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗

- ๐๖.๐๐ น. - ๐๙.๐๐ น. รับประทานอาหารเช้า
- ๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. เทคนิคการเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำ  
และตัวอย่างการเขียนผลงานการวิเคราะห์ โดยวิทยากร
- ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ตัวอย่างการเขียนผลงานการวิเคราะห์ (ต่อ)  
และฝึกปฏิบัติการเขียนผลงานวิเคราะห์ โดยวิทยากร
- ๑๖.๓๐ น. เดินทางกลับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

\*\*\*\*\*

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา ๑๐.๓๐ น. และเวลา ๑๔.๓๐ น.



# บันทึกข้อความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รับที่ 44
วันที่ 7 มี.ค. 2558
เวลา..... น.

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล โทร. ๑๑๑๑

ที่ ศธ.๐๕๖๔.๐๑/กบป./๕

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) รุ่นที่ ๒

เรียน อธิการบดี (ผ่านรองฯ ผศ.ดร.ลินดา เกณฑ์มา)

✓ กองบริหารงานบุคคล / 53  
 วันที่ 12/1/58 เวลา 9.12 น.  
 ผู้รับ นางพิมพ์พิศา บรรณจิตศีล

ด้วยกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมภูเขาขาม รีสอร์ท จ.นครนายก นั้น

บัดนี้กองบริหารงานบุคคลได้ทำสรุปผลโครงการดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน และมีผู้ตอบแบบประเมิน ๕๘ คน ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนภัทรรณ ดวงจันทร์)  
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

(นางสาววรรณดี อัครศิลป์กุล)  
 ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

นายสุชาติกริชย์ ก่อเกียรติตระกูล

- 8 มี.ค. 2558

๑. ทราบ รอรับใบแจ้งให้ทราบตามบทที่ ๓  
 ๒. 11/1/58

นายสุชาติกริชย์ ก่อเกียรติตระกูล

ผศ.ดร. ลินดา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา เกณฑ์มา)  
 รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

มอบงาน อธิการบดีให้กรรมการให้เป็นที่ปรึกษา

4

12 มี.ค. 58

สรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน รุ่นที่ ๒ (Operating Manual)  
ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จังหวัดนครนายก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๓๔.๕
หญิง	๓๔	๕๘.๖
ไม่ระบุ	๔	๖.๙
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๕	๒๕.๙
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๔๓.๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๒๗.๖
มากกว่า ๕๐ ปี	๒	๓.๔
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙ และอายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓.๔

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๔๕	๗๗.๖
ปริญญาโท	๘	๑๓.๘
ปริญญาเอก	๑	๑.๗
ไม่ระบุ	๔	๖.๙
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖ รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๖.๙

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี		
-กองบริหารงานบุคคล	๒	๓.๔
-กองนโยบายและแผน	๑	๑.๗
-กองคลัง	๓	๕.๒
คณะครุศาสตร์	๑	๑.๗
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๒	๓.๔
คณะวิทยาการจัดการ	๑	๑.๗
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔	๖.๙
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๓	๕.๒
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๗	๑๒.๑
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๗	๑๒.๑
สำนักคอมพิวเตอร์	๑	๑.๗
สำนักวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายอาเซียน	๒	๓.๔
ไม่ระบุ	๒๔	๔๑.๔
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ : แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัด

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่ไม่ระบุหน่วยงานที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔ รองลงมาเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๒	๓.๔
พนักงานมหาวิทยาลัย	๔๒	๗๒.๕
พนักงานราชการ	๑๐	๑๗.๓
ลูกจ้างประจำ	๒	๓.๔
ไม่ระบุ	๒	๓.๔
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๑ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕ รองลงมาเป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๓.๔

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	N	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. วิทยากรผู้บรรยาย</b>				
๑.๑ การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	๕๘	๔.๗๒	.๔๕๑	ดีมาก
๑.๒ ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร	๕๘	๔.๗๑	.๔๕๙	ดีมาก
๑.๓ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	๕๘	๔.๖๗	.๕๗๔	ดีมาก
๑.๔ ความชัดเจนในการตอบคำถามต่างๆ ของวิทยากร	๕๘	๔.๖๒	.๕๘๗	ดีมาก
๑.๕ ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	๕๘	๔.๖๔	.๕๕๒	ดีมาก
๑.๖ เวลาที่ใช้ในการบรรยายและฝึกปฏิบัติเหมาะสม	๕๗	๔.๑๔	.๘๙๕	ดี
๑.๗ เอกสารประกอบการบรรยายมีความชัดเจน ครบถ้วนตามประเด็นที่คาดหวังไว้	๕๗	๔.๒๓	.๙๒๖	ดี
<b>๒. เจ้าหน้าที่</b>				
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย การให้บริการ	๕๘	๔.๓๑	.๕๙๘	ดี
๒.๒ บริการด้วยความสุภาพและไม่ตรีจิต	๕๘	๔.๓๘	.๖๑๖	ดี
๒.๓ บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	๕๘	๔.๓๓	.๖๓๒	ดี
๒.๔ บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗	๔.๓๐	.๖๒๖	ดี
<b>๓. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	๕๘	๔.๐๙	.๘๘๔	ดี
๓.๒ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ	๕๘	๓.๘๑	.๙๘๒	ดี
๓.๓ ความปลอดภัยและความสะดวกของการเดินทาง	๕๘	๔.๑๔	.๗๖๐	ดี
๓.๔ ความเหมาะสมของสถานที่	๕๘	๔.๒๘	.๘๑๒	ดี
๓.๕ อาหารและเครื่องดื่มเพียงพอและเหมาะสม	๕๘	๔.๒๘	.๘๑๒	ดี
๓.๖ ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	๕๘	๔.๒๙	.๗๐๑	ดี
๓.๗ สื่อที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความทันสมัย	๕๘	๔.๒๒	.๗๐๒	ดี
๓.๘ การจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	๕๘	๔.๓๖	.๖๙๓	ดี
๓.๙ กิจกรรมหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสม	๕๖	๔.๑๖	.๘๐๔	ดี

ประเด็นการประเมิน	N	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๔. ความรู้ความเข้าใจ</b>				
๔.๑ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	๕๘	๓.๑๒	๑.๐๖๑	พอใช้
๔.๒ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	๕๘	๔.๑๗	.๖๒๕	ดี
๔.๓ สามารถบอกประโยชน์และข้อดีได้	๕๘	๔.๒๒	.๖๒๒	ดี
๔.๔ สามารถอธิบายรายละเอียดได้	๕๘	๔.๐๙	.๗๐๘	ดี
<b>๕. ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์</b>				
๕.๑ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์	๕๘	๔.๒๙	.๗๗๓	ดี
๕.๒ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาตนเอง	๕๘	๔.๓๑	.๗๐๖	ดี
๕.๓ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงาน	๕๘	๔.๒๙	.๗๗๓	ดี
๕.๔ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาท้องถิ่นและสังคม	๕๘	๔.๒๑	.๘๑๑	ดี
๖. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๕๗	๔.๓๒	.๖๐๒	ดี
รวม	๕๘	๔.๑๒	๑.๔๗๗	ดี

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่า SD. และระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด หรือ ดีมาก  
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก หรือ ดี  
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง หรือ พอใช้  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือ ต่ำกว่ามาตรฐาน  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด หรือ ต้องปรับปรุง

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านวิทยากร หัวข้อการเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๗๒$  และหัวข้อเวลาที่ใช้ในการบรรยายและฝึกปฏิบัติเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๑๔$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านเจ้าหน้าที่ หัวข้อบริการด้วยความสุภาพและไม่ตรีจิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๓๘$  และหัวข้อบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๓๐$



จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อการจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.36$  และ หัวข้อความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 3.81$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านความรู้ความเข้าใจ หัวข้อ สามารถบอกประโยชน์และข้อดีได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.22$  และ หัวข้อความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 3.12$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ หัวข้อสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.31$  และ หัวข้อสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาท้องถิ่นและสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.21$

อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจระดับดี คือ  $\bar{x} = 4.32$

สิ่งที่อยากให้ปรับปรุง / แก้ไข

- ระยะเวลาในการจัดอบรมน้อยไป
- ที่พักกับที่อบรมค่อนข้างไกล
- มีการอบรมต่อเนื่องนานเกินไป ควรมีการพักเป็นช่วงๆ เพื่อให้พร้อมรับการอบรม
- ไม่ควรอบรมถึง 4 รุ่นครึ่ง เพราะผู้เข้าอบรมเหนื่อยล้า
- ควรนัดหมายให้เดินทางออกตรงเวลา และมีบทลงโทษต่อผู้ที่ไม่ตรงเวลา (ถ้าเป็นไปได้)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมี 3 วัน 2 คืน
- วิทยากรเข้มสุด ๆ
- อยากให้มีการจัดโครงการแบบนี้เรื่อยๆ เพราะมีประโยชน์มากสำหรับบุคลากร

ประมวลผลและสรุปผลการประเมินโดย  
กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี  
๖ มกราคม ๒๕๕๘

## โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ

### การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) รุ่นที่ 2

ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน ระดับปฏิบัติการ ตามระบบบริหารงานบุคคลใหม่

ระหว่างวันที่ 23 – 24 ธันวาคม พ.ศ. 2557

#### หลักการและเหตุผล

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ได้กำหนดตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานสายสนับสนุนเป็นตำแหน่งประเภททั่วไป ประเภทวิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ โดยได้เปิดโอกาสให้ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุนมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งสายงานในทุกๆ ระดับ ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับต้น ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ผู้บริหาร ผู้มีประสบการณ์ ตลอดจนผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงาน เป็นการจัดทำรายละเอียดขั้นตอนของการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ ให้ออกมาเป็นระบบและครบถ้วน หน่วยงานต่าง ๆ จะได้ประโยชน์จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทั้งในช่วงของการประชุมปฏิบัติการ และการนำเอาคู่มือที่จัดทำสำเร็จแล้วไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งของบุคลากรที่จะสร้างความก้าวหน้า โดยการเสนอผลงานทางวิชาการ เพื่อขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น ซึ่งการจัดโครงการในรุ่นที่ผ่านมา ได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี และมีผู้ที่สนใจเข้าร่วมการโครงการเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดทำโครงการขึ้นเป็นรุ่นที่ 2

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเทคนิค วิธีการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำ
2. เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน และการเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำอย่างมีระบบ
3. เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำคู่มือและผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายงานได้

#### เป้าหมาย

ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุน ตามตำแหน่งสายงานในทุกๆ ระดับ จำนวน 70 คน

#### วิทยากร

คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้เชี่ยวชาญ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ผู้ทรงคุณวุฒิประเภทบัญชีรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

วัน เวลา และสถานที่

วันที่ 23-24 ธันวาคม 2557 ณ โรงแรมภูเขางามรีสอร์ท จังหวัดนครนายก

งบประมาณ

เงินบำรุงการศึกษา ตามแผนกลยุทธ์ กย.2 โครงการอบรมพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ  
ของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตอบแทน	- ค่าตอบแทนวิทยากร	9,000.- บาท
ค่าใช้สอย	- ค่าที่พักและค่าพาหนะวิทยากร	8,000.- บาท
	- ค่าที่พัก 70 คน คนละ 750 บาท 1 วัน	52,500.-บาท
	- ค่าอาหาร 70 คน 2 วันๆละ 600 บาท	84,000.-บาท
	- ค่าเช่ารถปรับอากาศ 45 ที่นั่ง 1 คัน 2 วัน	24,000.- บาท
	- ค่าเช่ารถตู้ปรับอากาศ 2 คัน 2 วัน	14,000.- บาท
ค่าวัสดุ	- ค่าเอกสารบรรยายและวัสดุสำนักงาน	25,000.- บาท
(ถัวเฉลี่ยทุกรายการ)	รวมเป็นเงิน	216,500.- บาท

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับความรู้ ความเข้าใจในเทคนิค วิธีการในการ  
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำ
2. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน และ  
การเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำอย่างมีระบบ
3. ข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำคู่มือและผลงานการวิเคราะห์จากงาน  
ประจำที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายงานได้

ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

.....  
ความเห็นอธิการบดี/รองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(.....)

กำหนดการโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ  
เรื่อง การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) รุ่นที่ ๒  
วันที่ ๒๓ - ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗  
ณ โรงแรมภูเขางามรีสอร์ท จังหวัดนครนายก

\*\*\*\*\*

วันอังคารที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๗

- ๐๗.๐๐ น.- ๐๙.๓๐ น. ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๐๙.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. ลงทะเบียนและพิธีเปิด  
๑๐.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ โดยวิทยากร  
คุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ  
ผู้เชี่ยวชาญประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ผู้ทรงคุณวุฒิประเภทบัญชีรายชื่อของ สกอ.  
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน  
๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานจากงานประจำ (ต่อ)  
๑๘.๐๐ น. - ๑๙.๐๐ น. รับประทานอาหารเย็น  
๑๙.๐๐ น. - ๒๒.๐๐ น. ฝึกปฏิบัติการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

วันพุธที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๗

- ๐๖.๐๐ น. - ๐๙.๐๐ น. รับประทานอาหารเช้า  
๐๙.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. เทคนิคการเขียนผลงานการวิเคราะห์จากงานประจำ  
และตัวอย่างการเขียน ผลงานการวิเคราะห์ โดยวิทยากร  
๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน  
๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ตัวอย่างการเขียนผลงานการวิเคราะห์ (ต่อ)  
และฝึกปฏิบัติการเขียนผลงานการวิเคราะห์ โดยวิทยากร  
๑๖.๓๐ น. เดินทางกลับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

\*\*\*\*\*

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา ๑๐.๓๐ น. และเวลา ๑๔.๓๐ น.



กองบริหารงานบุคคล 1444

วันที่ 4 ก.ค. 67 เวลา 15:15 น.

ผู้รับ นางศรีสุนันท์ เจ็ดจระโซค

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รับที่ 4746
วันที่ 31 ก.ค. 2557
เวลา.....น.

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองบริหารงานบุคคล โทร. ๑๑๑๑

ที่ ศธ.๐๕๖๔.๐๑/กบบ./๖๒๓๓

วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗

เรื่อง สรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual)

เรียน อธิการบดี (ผ่านรองฯ ผศ.สมหมาย มหาบรรพต)

ด้วยกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) ระหว่างวันที่ ๑๕ - ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จ.นครนายก นั้น

บัดนี้กองบริหารงานบุคคลได้ทำสรุปผลโครงการดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน และมีผู้ตอบแบบประเมิน ๕๘ คน ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*ช. อ.*

(นางสาวนภัสวรรณ ดวงจันทร์)  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

*อ. อ.*

(นางสาววรรณดี อัสวศิลป์กุล)  
ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

*ผศ. สมหมาย มหาบรรพต*  
*สมหมาย มหาบรรพต*  
๓๓๑/๖๒/๕๗

- ๑. ขณกช ชนงูณ
- ๒. เสงวี กอม.

*สุวิมล อธิภรณ์*  
ผู้ช่วยอธิการบดี

*อ. ธีร*  
*อ. นศ. ธีร*

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมหมาย มหาบรรพต*  
กองบริหารงานบุคคล

- กรรณ ธีร

๐๔ ก.ค. ๒๕๕๗

- ผศ.ดร.สมหมาย มหาบรรพต  
ผศ.ดร.ธีร

สรุปผลโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual)  
ระหว่างวันที่ ๑๕-๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ณ โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท จังหวัดนครนายก

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๖	๒๗.๖
หญิง	๓๙	๖๗.๒
ไม่ระบุ	๓	๕.๒
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๑ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒ และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๒	๒๐.๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖	๔๔.๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๒.๕
มากกว่า ๕๐ ปี	๖	๑๐.๓
ไม่ระบุ	๑	๑.๗
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗ และอายุมากกว่า ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๓๐	๕๑.๗
ปริญญาโท	๒๔	๔๑.๔
ปริญญาเอก	๑	๑.๗
ไม่ระบุ	๓	๕.๒
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗ รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ ๑.๗ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	๓	๕.๒
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๑	๑.๗
คณะวิทยาการจัดการ	๒	๓.๔
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๒	๓.๔
สำนักโรงเรียนสาธิต	๓	๕.๒
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๓	๕.๒
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔	๖.๙
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๓	๕.๒
สำนักคอมพิวเตอร์	๓	๕.๒
บัณฑิตวิทยาลัย	๒	๓.๔
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	๑	๑.๗
วิทยาเขตสระยายโสม	-	-
กองนโยบายและแผน	-	-
กองบริหารงานบุคคล	๓	๕.๒
กองกลาง		
งานบริหารงานทั่วไป	๑	๑.๗
งานคลังและบัญชี	-	-
งานพัสดุ	๑	๑.๗
งานเลขานุการ	๒	๓.๔
งานสวัสดิการ	-	-
งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	๑	๑.๗
ไม่ระบุ	๒๓	๓๙.๗
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ : แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่สังกัด

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๖.๙ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๓	๕.๒
พนักงานมหาวิทยาลัย	๔๕	๗๗.๖
พนักงานราชการ	๕	๘.๖
ลูกจ้างประจำ	๒	๓.๔
ไม่ระบุ	๓	๕.๒
รวม	๕๘	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย

จากผู้เข้าอบรมทั้งหมด ๖๙ คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖ รองลงมาเป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘.๖ และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ ๕.๒

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นการประเมิน	N	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๑. วิทยากรผู้บรรยาย</b>				
๑.๑ การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	๕๘	๔.๗๙	.๔๐๙	ดีมาก
๑.๒ ความรอบรู้ ในเนื้อหาของวิทยากร	๕๘	๔.๗๒	.๔๕๑	ดีมาก
๑.๓ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	๕๗	๔.๗๒	.๔๕๓	ดีมาก
๑.๔ ความชัดเจนในการตอบคำถามต่างๆ ของวิทยากร	๕๗	๔.๖๕	.๕๑๗	ดีมาก
๑.๕ ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	๕๘	๔.๗๑	.๔๕๙	ดีมาก
๑.๖ เวลาที่ใช้ในการบรรยายและฝึกปฏิบัติเหมาะสม	๕๘	๔.๐๓	๑.๐๒๕	ดี
๑.๗ เอกสารประกอบการบรรยายมีความชัดเจน ครบถ้วนตามประเด็นที่คาดหวังไว้	๕๘	๔.๓๐	.๘๔๔	ดี
<b>๒. เจ้าหน้าที่</b>				
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย การให้บริการ	๕๘	๓.๙๓	.๖๔๕	ดี
๒.๒ บริการด้วยความสุภาพและไม่ตรีจิต	๕๘	๔.๑๒	.๕๙๕	ดี
๒.๓ บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ฉับไว	๕๘	๔.๐๕	.๖๓๓	ดี
๒.๔ บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘	๔.๑๒	.๖๒๓	ดี
<b>๓. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	๕๘	๓.๘๔	.๗๒๑	ดี
๓.๒ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ	๕๘	๓.๖๗	๑.๐๑๕	ดี
๓.๓ ความปลอดภัยและความสะดวกของการเดินทาง	๕๘	๔.๐๙	.๖๐๑	ดี
๓.๔ ความเหมาะสมของสถานที่	๕๘	๔.๑๔	.๖๓๔	ดี
๓.๕ อาหารและเครื่องดื่มเพียงพอและเหมาะสม	๕๘	๔.๘๑	๖.๖๑๙	ดีมาก
๓.๖ ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	๕๘	๓.๙๑	.๖๘๓	ดี
๓.๗ สื่อที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีความทันสมัย	๕๘	๓.๙๑	.๖๕๗	ดี
๓.๘ การจัดกิจกรรมตรงกับวัตถุประสงค์การจัดงาน	๕๘	๔.๑๗	.๕๖๖	ดี
๓.๙ กิจกรรมหรือการให้บริการมีความยืดหยุ่นเหมาะสม	๕๘	๓.๙๑	.๖๕๗	ดี



ประเด็นการประเมิน	N	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
<b>๔. ความรู้ความเข้าใจ</b>				
๔.๑ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	๕๘	๓.๒๖	.๙๘๓	พอใช้
๔.๒ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	๕๘	๔.๒๒	.๔๒๑	ดี
๔.๓ สามารถบอกประโยชน์และข้อดีได้	๕๗	๔.๒๘	.๔๙๑	ดี
๔.๔ สามารถอธิบายรายละเอียดได้	๕๘	๔.๑๖	.๕๒๓	ดี
<b>๕. ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์</b>				
๕.๑ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์	๕๘	๔.๓๑	.๕๙๘	ดี
๕.๒ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาตนเอง	๕๘	๔.๔๑	.๕๖๓	ดี
๕.๓ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงาน	๕๘	๔.๔๐	.๕๒๘	ดี
๕.๔ สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาท้องถิ่นและสังคม	๕๘	๔.๑๙	.๕๐๙	ดี
๖. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด	๕๘	๔.๓๓	.๕๐๙	ดี
รวม	๑๖๗๘	๔.๒๑	๑.๔๑๗	ดี

ตารางที่ ๒ : แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่า SD. และระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด หรือ ดีมาก  
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก หรือ ดี  
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง หรือ พอใช้  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือ ต่ำกว่ามาตรฐาน  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด หรือ ต้องปรับปรุง

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านวิทยากร หัวข้อการเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๗๙$  และหัวข้อเวลาที่ใช้ในการบรรยายและฝึกปฏิบัติเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๐๓$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านเจ้าหน้าที่ หัวข้อบริการด้วยความสุภาพและไม่ตรีจิตและหัวข้อบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = ๔.๑๒$  และหัวข้อความเหมาะสมในการแต่งกาย การให้บริการมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = ๓.๙๓$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้ออาหารและเครื่องดื่มเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.81$  และ หัวข้อความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดโครงการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 3.67$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านความรู้ความเข้าใจ หัวข้อ สามารถบอกประโยชน์และข้อดีได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.28$  และ หัวข้อความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 3.26$

จากการประเมินความพึงพอใจโครงการ ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ หัวข้อสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.41$  และ หัวข้อสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนาท้องถิ่นและสังคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ  $\bar{x} = 4.19$

อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจระดับดี คือ  $\bar{x} = 4.33$

#### สิ่งที่อยากให้ปรับปรุง / แก้ไข

- เวลาในการอบรมน้อยไป
- ตัวอย่างเอกสาร ย่อขนาดเล็กลงเกินไป อ่านไม่ได้ อ่านไม่ออก
- ควรแจ้งให้นำข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่มา เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมใบงานของวิทยากร และควรให้เอกสารเกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง กพร. มาให้ด้วย เพราะเป็นเอกสารที่ใช้ประกอบใบงาน

#### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ตรวจสอบ ติดตาม การทำผลงานหลังการอบรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการอบรม
- ถ้าเป็นไปได้จริงๆ ควรมี อ.ที่ปรึกษา เกี่ยวกับการทำจริงๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรและเป็นศักยภาพของมหาวิทยาลัยด้วย
- ควรจัดงาน ๒ คืน ๓ วัน หากต้องการให้ได้โครงร่างการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน เพราะวันเดียวได้แค่ฟังแนวคิด
- ควรมีการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้บ่อยๆ เพื่อเปิดโอกาสและเป็นการกระตุ้น ให้ตื่นตัวเสมอ
- ควรจะมีโน้ตบุ๊ก สำรองของกองกลางไว้ให้ผู้เข้าอบรมใช้บ้าง
- จัดโครงการต่อเนื่อง คือ ติดตามผลงาน
- อยากให้จัดอบรมแบบนี้ทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้พัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ประมวลผลโดย

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗