

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ จากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561**

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน หมวดเงินอุดหนุนทั่วไปเพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคม ประจำปีงบประมาณ 2561 จากสำนักงบประมาณรวมทั้งสิ้น 31,795,600 บาท (สามสิบล้านเจ็ดแสนเก้าหมื่นห้าพันหกร้อยบาทถ้วน) เพื่อให้บริการวิชาการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และเพื่อเป็นการประเมินผลสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย สำนักงานส่งเสริมบริหารงานวิจัยฯ ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบในการประสานและอำนวยความสะดวกดำเนินงาน ได้ทำการติดตามและประเมินผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยได้ทำการประเมินผลสำเร็จในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ซึ่งมีตัวชี้วัดที่ต้องทำการประเมิน รวม 6 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการดำเนินงานบริการวิชาการแก่ ประจำปี 2562

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
ระดับผลลัพธ์		
- ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ	80
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ / หน่วยงาน / องค์กรที่รับบริการวิชาการ และวิชาชีพต่อประโยชน์จากบริการ	ร้อยละ	80
ระดับผลผลิต		
<i>เชิงปริมาณ</i>		
- จำนวนผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	100,000
- จำนวนโครงการ / กิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม	จำนวน	90
<i>เชิงคุณภาพ</i>		
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ	95
<i>เชิงเวลา</i>		
- ร้อยละของงานบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	95
<i>เชิงต้นทุน</i>		
- ค่าใช้จ่ายของการให้บริการวิชาการ	ล้านบาท	31.7956
ตัวชี้วัดเกณฑ์ประเมินคุณภาพ		
<i>เชิงปริมาณ</i>		
- จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอน	โครงการ	60
- จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการวิจัย	โครงการ	0

- จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย	โครงการ	24
เชิงคุณภาพ		
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนสำเร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	80
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการวิจัยสำเร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	80
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย	ร้อยละ	80

จากตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนด มหาวิทยาลัยได้ทำการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีแนวคิดการติดตามและประเมินผลโครงการ 2 ด้าน ใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นการตอบโจทย์คำถามว่า จากโครงการที่จัดสรรงบประมาณให้ไปแล้วนั้น ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งสะท้อนคำตอบมาตามตัวชี้วัด ดังนี้

- 1) จำนวนผู้เข้ารับบริการ
- 2) จำนวนโครงการ / กิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม
- 3) ร้อยละของงานบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- 4) ค่าใช้จ่ายของการให้บริการวิชาการ
- 5) จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอน
- 6) จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการวิจัย
- 7) จำนวนโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย
- 8) ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนสำเร็จตามแผนที่กำหนด
- 9) ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการวิจัยสำเร็จตามแผนที่กำหนด
10. ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย

2. ประสิทธิภาพหรือประโยชน์ ผลกระทบ ความคุ้มค่าของการดำเนินโครงการ เป็นการตอบโจทย์ว่า ผู้รับบริการจากมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นหรือรู้สึกอย่างไรจากการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งสะท้อนคำตอบจากตัวชี้วัด 3 ตัว ดังนี้

- 1) ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์
- 2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ / หน่วยงาน / องค์กรที่รับบริการวิชาการและวิชาชีพต่อประโยชน์จากบริการ
- 3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

การประเมินผลด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้น มหาวิทยาลัยได้กำกับติดตามและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและคล่องตัว ซึ่งเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินงานตามรอบปีงบประมาณ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและประเมินผลสำเร็จโดยการเทียบเคียงระหว่างแผนการดำเนินงานกับผลการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผลการประเมินเป็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสำเร็จในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ ด้านประสิทธิภาพของโครงการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
ระดับผลผลิต				
<i>เชิงปริมาณ</i>				
- จำนวนผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	110,000	242,897	บรรลุเป้าหมาย
- จำนวนโครงการ / กิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม	จำนวน	90	109	บรรลุเป้าหมาย
<i>เชิงเวลา</i>				
- ร้อยละของงานบริการวิชาการที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	95	100	บรรลุเป้าหมาย
<i>เชิงต้นทุน</i>				
- ค่าใช้จ่ายของการให้บริการวิชาการ	ล้านบาท	31.7956	31.7956	บรรลุเป้าหมาย
ตัวชี้วัดเกณฑ์ประเมินคุณภาพ				
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนสำเร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	80	75.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการวิจัยสำเร็จตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	80	-	-
- ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย	ร้อยละ	80	29.17	ไม่บรรลุเป้าหมาย

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า โดยมีส่วนใหญ่ มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด ยกเว้น 2 ตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย คือ ร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนสำเร็จตามแผนที่กำหนด ซึ่งกำหนดเป้าหมายที่ร้อยละ 80 แต่ดำเนินงานแล้วเสร็จจริงเพียงร้อยละ 75.00 และร้อยละโครงการที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอนและบูรณาการกับการวิจัย ซึ่งกำหนดเป้าหมายที่ร้อยละ 80 แต่ดำเนินงานแล้วเสร็จจริงเพียงร้อยละ 29.17

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานนั้น มหาวิทยาลัยได้ทำการประเมินความพึงพอใจ ประโยชน์และผลกระทบของโครงการที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามและการสุ่มตัวอย่างลงประเมินในพื้นที่จริง โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ทำการติดตามประเมินผลสำเร็จในการดำเนินโครงการ ในประเด็นความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยได้จัดทำแบบสอบถามและสุ่มส่งถึงกลุ่มผู้เข้ารับบริการจากโครงการต่าง ๆ จำนวน 500 คน ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2562 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 309 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.80 โดยผลการสำรวจ มีดังนี้

แบบสอบถามที่ใช้และเกณฑ์การแปลผล

- แบบสอบถามที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล แบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ คือ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย 15 ข้อ
 - ตอนที่ 3 สอบถามประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 3 ข้อ
 - ตอนที่ 4 สอบถามถึงความต้องการรับบริการวิชาการจากมหาวิทยาลัย 2 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ 1 ข้อ

ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เพื่อแสดงผลในรูปของค่าเฉลี่ย ร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้การแปลความหมายตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	89	28.80
หญิง	220	71.20
รวม	309	100.00
	จำนวน	ร้อยละ

อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0
15-25	57	18.45
26-35	26	8.41
36-45	78	25.24
46-55	90	29.13
>55	0	0
รวม	309	100.00
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	111	35.92
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	123	39.81
อนุปริญญา/เทียบเท่า	11	3.56
ปริญญาตรี	41	13.27
ปริญญาโท	23	7.44
ปริญญาเอก	0	0
รวม	309	100.00
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	48	15.53
ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ	61	19.74
ธุรกิจส่วนตัว	32	10.36
เกษตรกร	0168	54.37
ประกอบอาชีพอื่น ๆ	0	0
รวม	309	100.00

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 309 คน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 เพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 ซึ่งเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13
2. อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.24
3. อายุ 15 – 25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45
4. อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41

ในส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.81

2. ระดับประถมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92
3. ระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27
4. ระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44
5. ระดับอนุปริญญา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.56

ในด้านการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. อาชีพเกษตรกร จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 54.37
2. ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.74
3. นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.53
4. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.36

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการที่มีต่อการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ในประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิชาการที่มีต่อการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยนั้น ประกอบด้วยชุดคำถามถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการในแต่ละด้าน มีผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ท่านสามารถติดต่อเข้ารับการอบรม / สอบถามข้อมูลการอบรมได้หลายช่องทางวิธีการ	63	164	82	0	0	3.94
2. ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	76	183	50	0	0	4.08
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ	135	156	18	0	0	4.38
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	100	177	32	0	0	4.22
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	252	57	0	0	0	4.82

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อและคำถามสรุปความพึงพอใจโดยภาพรวม 1 ข้อ ซึ่งผลจากการประเมินสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 96.31 ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40
3. ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60
4. ท่านสามารถติดต่อเข้ารับการอบรม / สอบถามข้อมูลการอบรมได้หลายช่องทาง วิธีการมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80

2. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย
1. สถานที่ในการอบรมมีความเหมาะสม	88	173	48	0	0	4.13
2. เอกสาร / วัสดุอุปกรณ์ประกอบการอบรมเหมาะสม	92	166	51	0	0	1.13
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการวิชาการเหมาะสม	68	180	61	0	0	4.02
4. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์	139	142	28	0	0	4.36
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพของการให้บริการ	109	159	41	0	0	4.22

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวม ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยมีระดับความพึงพอใจรายข้อเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ พึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.18
2. สถานที่ในการอบรมมีความเหมาะสม และเอกสาร/วัสดุอุปกรณ์ประกอบการอบรมเหมาะสม พึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.65
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการวิชาการเหมาะสมมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.45

3. ด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. หัวข้อการอบรมตรงกับความต้องการ / ความสนใจของท่าน	95	180	34	0	0	4.20
2. การร่วมโครงการทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น	115	154	40	0	0	4.24
3. ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน / ประกอบอาชีพ	96	170	43	0	0	4.17
4. ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม	87	160	62	0	0	4.08
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อประโยชน์ที่ได้รับ	118	155	36	0	0	4.27

ประเด็นสุดท้าย ความพึงพอใจต่อประโยชน์และคุณค่าของการให้บริการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.27 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 85.31 โดยมีระดับความพึงพอใจรายข้อ เรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1. การร่วมโครงการทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้นพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.85
2. หัวข้อการอบรมตรงกับความต้องการ / ความสนใจของท่านพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 83.95
3. ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน / ประกอบอาชีพพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.43
4. ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรมพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.62

สรุปโดยภาพรวม ผู้ร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ระดับมาก หรือคิดเป็นร้อยละ 84.40

ตอนที่ 3 ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้

ในประเด็นประโยชน์ / ความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำความรู้ไปใช้ เป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบ โดยมีคำถามใน 3 เรื่องคือ สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ระยะเวลาในการนำความรู้ไปใช้หลังจากร่วมกิจกรรมและ การนำความรู้ที่ได้ไปขยายผลสู่การใช้ประโยชน์ โดยแต่ละหัวเรื่อง สรุปได้ ดังนี้

ข้อคำถาม / คำตอบ	จำนวน	ร้อยละ
สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์		
ได้	305	98.71
ไม่ได้	4	1.29
สามารถนำความรู้ไปใช้ได้เมื่อใด		
นำไปใช้ได้ทันที	234	75.73
นำความรู้ไปใช้หลังการอบรม 3 เดือน	67	21.68
นำความรู้ไปใช้หลังการอบรม 6 เดือน	8	2.59
นำความรู้ไปใช้ / ขยายผลอย่างไร		
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	103	33.33
ถ่ายทอด/เผยแพร่แก่บุคคลอื่น	85	27.51
พัฒนาอาชีพเสริม / อาชีพใหม่	67	21.68
แก้ปัญหาส่วนตัว / ท้องถิ่น / ชุมชน	52	16.83

ผู้ตอบแบบสอบถาม 309 คน

สรุปภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำความรู้ที่ได้จากการร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 98.71 จากผู้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ 309 คน โดยส่วนใหญ่จะนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีหลังสิ้นสุดการอบรม จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 75.73 รองลงมา 67 คน นำไปใช้หลังการอบรมแล้ว 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.68 และนำความรู้ไปใช้ได้หลังจากการอบรม 6 เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59

ประเด็นการนำความรู้ที่ได้ไปใช้หรือขยายผลสู่การใช้ประโยชน์อย่างไร ผู้ตอบแบบสอบถามนำความรู้ไปใช้ / ขยายผลดังนี้

1. นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
2. นำความรู้ไปถ่ายทอดหรือเผยแพร่แก่ผู้อื่น ๆ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.51
3. นำความรู้ไปพัฒนาอาชีพเสริม / อาชีพใหม่ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.68
4. แก้ปัญหาส่วนตัว / ท้องถิ่น / ชุมชน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.83

ตารางที่ 3 ผลสำเร็จในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ ด้านประสิทธิผลของโครงการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผน	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
ระดับผลลัพธ์				
- ร้อยละของผู้เข้ารับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ	80	85.31	บรรลุเป้าหมาย
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ / หน่วยงาน / องค์กรที่รับบริการวิชาการและวิชาชีพต่อประโยชน์จากบริการ	ร้อยละ	80	83.43	บรรลุเป้าหมาย
ระดับผลผลิต				
<i>เชิงคุณภาพ</i>				
- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ	ร้อยละ	95	96.31	บรรลุเป้าหมาย

จากตารางที่ 3 สรุปการประเมินความสำเร็จด้านประสิทธิผลของโครงการ พบว่า การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ตัวชี้วัด คือ

1. ร้อยละของผู้รับบริการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งได้ร้อยละ 85.31 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5
2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงาน องค์กร ที่รับบริการวิชาการ และวิชาชีพต่อประโยชน์จากบริการ ได้ร้อยละ 83.43 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการ ได้ร้อยละ 96.31 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อประเมินผลสำเร็จและความพึงพอใจ
ในการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม สัมมนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

- คำชี้แจง**
- แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อติดตามประเมินผลสำเร็จและความพึงพอใจ ของผู้ร่วมกิจกรรม / โครงการ ฝึกอบรม สัมมนาที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ระหว่างเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2561
 - โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูล ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง

อายุ ต่ำกว่า 15 ปี 16 – 25 ปี 26 – 35 ปี
 36 – 45 ปี 46 – 55 ปี มากกว่า 55 ปี

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่น ๆ (ระบุ).....

อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานของรัฐ
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
ท่านสามารถติดต่อเข้ารับการอบรม / สอบถามข้อมูลการอบรมได้หลายช่องทาง วิธีการ					
ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการระดับใด					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
สถานที่ในการอบรมมีความเหมาะสม					
เอกสาร / วัสดุอุปกรณ์ประกอบการอบรมเหมาะสม					
ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการวิชาการเหมาะสม					
วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการในระดับใด					
ด้านประโยชน์และความคุ้มค่าของการให้บริการ					
หัวข้อการอบรมตรงกับความต้องการ / ความสนใจของท่าน					
การร่วมโครงการทำให้ท่านได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น					
ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน / ประกอบอาชีพ ของท่าน					
ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม					
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด					

ตอนที่ 3 ประโยชน์และความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการและการนำไปใช้

1. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ ใช่ ไม่ใช่
2. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์เมื่อใด
 นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที นำความรู้ไปใช้หลังอบรม 3 เดือน นำความรู้ไปใช้หลังอบรม 6 เดือน
3. ท่านนำความรู้ที่ได้รับไปใช้หรือขยายผลต่ออย่างไร
 ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ถ่ายทอดความรู้/เผยแพร่แก่บุคคลอื่น ๆ
 แนวทางสร้างอาชีพเสริม / อาชีพใหม่ แก้ไขปัญหาส่วนตัว/ท้องถิ่น/ชุมชน

ตอนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. ในอนาคตท่านต้องการร่วมกิจกรรมอบรม สัมมนาเรื่องใดจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 การเกษตร เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ การใช้และซ่อมบำรุง เครื่องมือ/อุปกรณ์การเกษตร
 การใช้และ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ / โปรแกรม การจัดกิจกรรมเรียนการสอน ผลิตสื่อและอุปกรณ์
 การบริหารจัดการ / การเงินและบัญชี / ภาษี การตลาด การออกแบบผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์
 การแพทย์ / พยาบาล / สาธารณสุข กฎหมาย การบริหารจัดการภาครัฐ
 ภาษา / ศิลปะ / การอ่าน อื่น ๆ โปรดระบุ
2. ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ให้บริการเพื่อพัฒนา/ส่งเสริมกิจการกลุ่ม / ชุมชน ที่ท่านอาศัยอยู่ในด้านใด
 ด้านการพัฒนาการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน ด้านสุขภาพอนามัยและสาธารณสุขของคนในชุมชน
 ด้านการสร้างงานสร้างอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ ด้านจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน
 ด้านการจัดการกลุ่ม จัดการสหกรณ์ อื่น ๆ โปรดระบุ
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
.....

.....

.....

.....

.....