

**การศึกษาโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมิน  
ผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน  
ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล  
The Study of The Development of an Evaluation of Satisfaction Skill Training  
Program for Non-Academic Personnel of Mahidol University**

กนกพร ดอนเจตย์, สาลินี จันท์เจริญ\* และ พรรณนิภา हरिमเทพาธิป  
Khanokporn Donjee, Salinee Chancharoen\* and Punnipa Harimtepathip

**บทคัดย่อ**

การศึกษาโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว จำนวน 15 คน ซึ่งโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ เป็นโปรแกรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยโปรแกรมดังกล่าวจะประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2) กิจกรรมแบบประเมิน สร้างได้ไม่ยาก และ 3) กิจกรรมการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินความพึงพอใจด้วยการใช้โปรแกรมทางสถิติ ใช้เวลาในการดำเนินโปรแกรมทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง 30 นาที เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินก่อนและหลังเข้ารับโปรแกรม ผูกอบรม และแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย และ The wilcoxon matched pairs signed-ranks test ผลการวิจัย พบว่า หลังจากกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความรู้เกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจก่อนและหลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

**คำสำคัญ:** โปรแกรม/ แบบประเมินผล/ ความพึงพอใจ

**Abstract**

The evaluation of satisfaction in a skill training program for a single group of non-academic personnel was performed. Researchers collected information by testing participants before and after the program. The objective of this research is to study the effectiveness of the skill training program for non-academic personnel of the National Institute for Child and Family Development at Mahidol University. For the simple sampling, we selected 15 program participants from the skills training program. An evaluation of the satisfaction of participants in the skill training program was developed from three activities comprising: 1) discussions with participants to enable them to share their experiences and express their level of satisfaction, 2) creating a simple survey form for evaluation of satisfaction and 3) analysis and interpretation of the survey results using SPSS program. This evaluation of the satisfaction in the skill training program for non-academic personnel of the National Institute for Child and Family Development was conducted for a

---

สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล

National Institute for Child and Family Development, Mahidol University

\* Corresponding author: salinee.j@hotmail.com

total of 6 hours and 30 minutes. The following instruments were used to collect data: 1) evaluations of satisfaction were performed before and after the skill training program and 2) participants completed a demographic questionnaire. The data was analyzed using descriptive statistics and the Wilcoxon matched pairs signed-rank test. The resulting outcome showed that after completing the program, the mean score of an evaluation of satisfaction was significantly higher than before entering the program ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Programs/ Evaluation Form/ Satisfaction

## 1. บทนำ

โดยทั่วไป การวัดและประเมินผล เป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวเลขหรือสัญลักษณ์ที่แสดงถึงปริมาณ หรือคุณภาพของคุณลักษณะที่วัดได้ เพื่อพิจารณาและตัดสินคุณค่าให้กับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยการนำข้อมูลทั้งหลายที่ได้จากการวัดมาพิจารณาวิเคราะห์ แปลความหมาย เพื่อที่จะตัดสินหรือสรุปคุณภาพและคุณลักษณะต่างๆที่ได้จากการวัดผลว่ามีประสิทธิภาพต่ำ หรือ สูงกว่ามาตรฐานที่วางไว้[1] ซึ่งในการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงสูง มีความเชื่อมั่นดี คงที่แน่นอน มีความเป็นปรนัย มีความยากง่ายพอเหมาะ มีอำนาจจำแนกได้ ตลอดจนสามารถวัดประเมินผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์[2] แต่ในปัจจุบัน แบบวัดประเมินผลที่ได้รับความนิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินผลแบบประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert rating scale) ซึ่งจัดว่าเป็น เครื่องมือ ประเมินผลที่มีรายละเอียดที่ชัดเจนช่วยให้การวัดและประเมินผลมีความเป็นปรนัยและไม่เกิดความลำเอียง สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ และความสนใจต่างๆ [3] ซึ่งนอกจากแบบประเมินผลจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงคุณภาพที่แท้จริงของการดำเนินงานแล้ว ก็ยังมีส่วนช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปเพิ่มมากขึ้น[4] เนื่องมาจากการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานมิใช่เป็นแค่เพียงการควบคุม บังคับบัญชา หรือสั่งการของหัวหน้า แต่กลับเป็นการศึกษาวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ร่วมดำเนินงานในหลายมิติ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และเสนอแนะแนวทางใหม่สำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำมาสู่การดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายในอนาคต [5] ดังนั้น การวัดประเมินผลด้วยแบบประเมินจึงเป็นวิธีหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับ มีประโยชน์ทำได้ง่าย สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในทุกส่วนงานและองค์การ

สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว เป็นส่วนงานหนึ่งภายใต้กำกับของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ตระหนักถึงการสร้างความเป็นเลิศในการวิจัย การศึกษา การบริการวิชาการด้านการพัฒนาเด็ก เยาวชน และครอบครัว ในเชิงสหวิทยาการเพื่อสังคม มีบุคลากรทั้งสิ้นเป็น จำนวน 115 คน โดยในจำนวนนี้เป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 12 คน และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 103 คน [6] จะเห็นได้ว่าจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีจำนวนมากกว่าบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนเหล่านี้ ล้วนมีหน้าที่ทำการสนับสนุนงานด้านวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันที่อยู่ใน ระบบมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล เพื่อที่จะขับเคลื่อนให้สถาบันมีความสามารถก้าวไปสู่มาตรฐานสากล และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาลัยที่ได้วางแผนไว้ โดยเฉพาะในส่วนของยุทธศาสตร์ที่ 4 (Excellence in management for sustainable organization) ที่ทางมหาวิทยาลัยมหิดลได้เน้นส่งเสริมให้ส่วนงานให้ความสำคัญกับเรื่อง การพัฒนาระบบการวางแผนด้านบุคลากร และการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นให้มีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การวางแผนทางการเงินที่ดีเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพทั้งในระดับส่วนงาน และมหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืน

ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองเป้าหมายของยุทธศาสตร์ในด้านดังกล่าวของมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยจึงเห็นควรว่า การพัฒนาโปรแกรมทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นกระบวนการส่วนหนึ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันฯ ได้มีการเพิ่มพูน ทักษะความรู้ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ อันจะส่งผลทำให้สถาบันฯ และมหาวิทยาลัยได้ทราบข้อมูลผลลัพธ์ของการดำเนินงานต่างๆ ที่เป็น

ประโยชน์ต่อการวางแผนขับเคลื่อนสถาบันฯ รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงาน จนนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสืบต่อไป

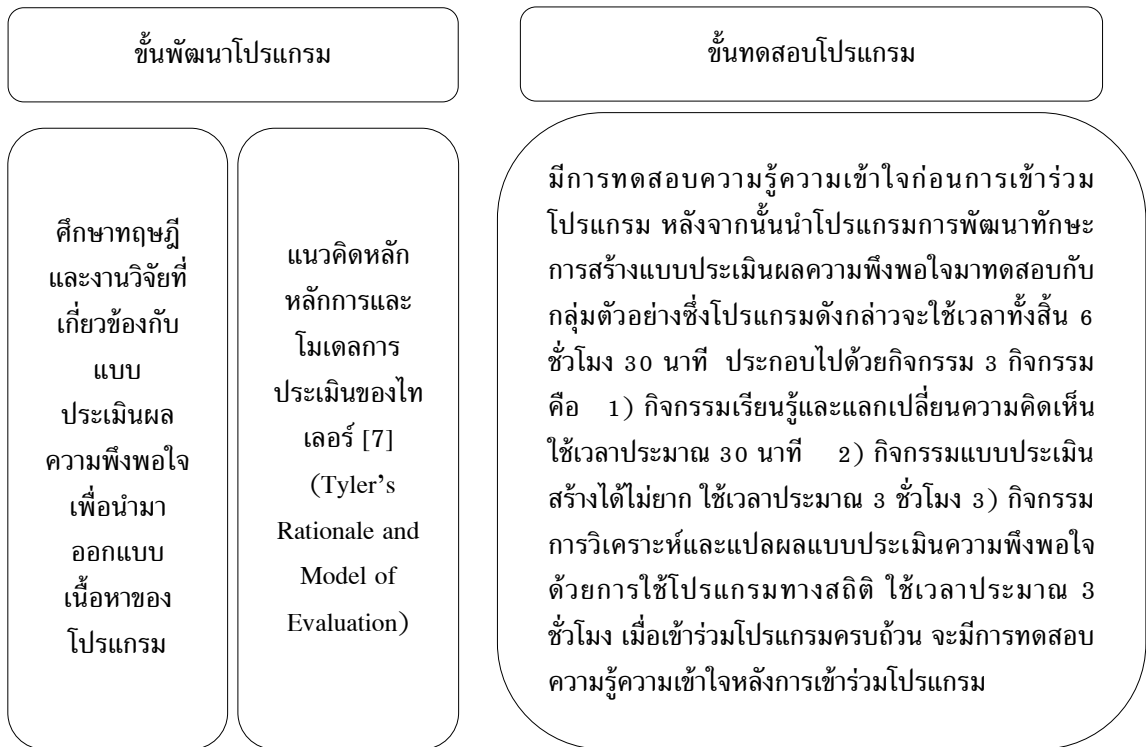
**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสาย

สนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

**กรอบกระบวนการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบกระบวนการวิจัย

**2. วัตถุประสงค์และวิธีการ**

**ขอบเขตการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง ศึกษากลุ่มเดียว วัดก่อนและหลังการทดลอง (one group pre-posttest)

1. ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 103 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 14 มีนาคม 2559)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว โดยมีเงื่อนไขคือมีความสนใจเข้ารับการฝึกอบรมและต้องมีเวลาเข้าฝึกอบรม อย่างน้อย 80 % ของระยะเวลาที่กำหนด สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ส่วนงานละ 2 คน จากทั้ง 11 งาน รวมทั้งสิ้นมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการอบรมไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ครบถ้วนตามระยะเวลาที่ผู้วิจัยกำหนด จำนวน 7 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 15 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีข้อความจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยให้ตอบแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Close ended question)

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบ ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ เนื้อหาในแบบทดสอบประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจและการวิเคราะห์ แผลผลแบบประเมินโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อความที่ตอบถูก ให้คะแนนเท่ากับ 1

ข้อความที่ตอบผิด ให้คะแนนเท่ากับ 0

ส่วนที่ 3 แบบประเมินผลความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามรูปแบบของ Likert Scaleโดยมีการกำหนดระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับมากที่สุด 5 คะแนน

ระดับมาก 4 คะแนน

ระดับปานกลาง 3 คะแนน

ระดับน้อย 2 คะแนน

ระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน

นอกจากนี้ หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.61 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.62-3.42 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.43-4.23 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.24-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

การวิจัยในครั้งนี้ใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ เป็นโปรแกรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะมีกระบวนการจัดกิจกรรม ดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ใช้เวลาประมาณ 30 นาที ซึ่งจะเริ่มต้นด้วยการแลกเปลี่ยนพูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์ปัญหา และอุปสรรคในการทำแบบประเมินความพึงพอใจ และสิ่งที่ผู้เข้าร่วมอบรมคาดหวังที่จะได้รับหลังการอบรม เป็นต้น

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมแบบประเมิน สร้างได้ไม่ยาก เป็นกิจกรรมการเรียนรู้โดยมีทั้งการเรียนรู้เชิง

ทฤษฎี และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ได้แก่ แบบฝึกสร้างแบบประเมินในสถานการณ์จริงให้สอดคล้องกับงานในแต่ละส่วนที่ผู้เข้าร่วมโปรแกรมได้ปฏิบัติอยู่ โดยใช้เวลาดังสิ้น 3 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินความพึงพอใจด้วยการใช้โปรแกรมทางสถิติ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถจัดทำแบบประเมินและแปลผลได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ กิจกรรมในส่วนนี้จะมีเอกสารคู่มือ ร่วมกับการฝึกปฏิบัติจริง โดยเริ่มต้นตั้งแต่ การลงรหัสข้อมูล การวิเคราะห์ และการแปลผล ซึ่งใช้เวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยนำแบบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมที่สร้างขึ้นและผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของสถาบันจำนวน 10 คน จากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของคูเดอร์-ริชาร์ด 20 (Kuder-Richardson 20) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.745 ซึ่งอยู่ในระดับสูง[8] แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

#### การพิทักษ์สิทธิผู้ร่วมวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้จนถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย และได้รับการอนุมัติจากรองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม (COA. No. 2017/40-090) ซึ่งหลังจากการได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยสถาบันวิจัยประชากรและสังคม แล้วต่อจากนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้เริ่มดำเนินการเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง โดยแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเข้าร่วมโปรแกรม พร้อมทั้งให้เซ็นใบยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย และแจ้งให้ทราบว่าเมื่อร่วมเข้าโครงการวิจัยแล้ว หากกลุ่มตัวอย่างต้องการออกจากกรวิจัย สามารถกระทำได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง ส่วนผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

### การวิเคราะห์สถิติ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การศึกษาผลการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ แปลผลแบบประเมินโดยใช้โปรแกรมทางสถิติเมื่อสิ้นสุดโปรแกรม ผู้วิจัยจะใช้สถิติ The wilcoxon matched pairs signed-ranks test สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งก่อนใช้สถิติดังกล่าวนี้จำเป็นต้องมีการทดสอบการกระจายของข้อมูลด้วยสถิติ Komogorov-Smirnov test พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว ได้แก่ คะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ แปลผลแบบประเมินโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ก่อนและหลัง มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ

3. การศึกษาผลระดับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 3. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 15 คน ที่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.3 เพศชาย ร้อยละ 26.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี และ 36 - 40 ปี ร้อยละ 26.7 จบการศึกษาในระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 60 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 26.7 โดยหลังจากการเข้าร่วมกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบ

ประเมินผลความพึงพอใจ เท่ากับ 9 และ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 40

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ตลอดจนการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินพบว่า ก่อนเข้าร่วมโปรแกรมกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย เท่ากับ 5.80 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.740) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงสุด เท่ากับ 9 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน แต่ในทางกลับกันหลังจากมีการเข้าร่วมโปรแกรม จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเฉลี่ย เท่ากับ 9.20 คะแนน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.775) ซึ่งมีค่าคะแนนสูงสุด เท่ากับ 10 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 8 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 1

#### ส่วนที่ 2 ผลการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ

เพื่อเป็นการยืนยันว่า โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจที่ได้พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพสามารถ ช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถมีทักษะในการสร้างแบบประเมินได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ด้วยสถิตินอนพารามेटริกของวิลคอกซอน (The Wilcoxon Matched-pairs Signed rank test) ในตารางที่ 2 พบว่า คะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ก่อนและหลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยที่หลังจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจที่พัฒนาขึ้น จะมีค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมโดยเฉลี่ย อยู่ 3.40 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ตลอดจนการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมิน ก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรม

โปรแกรม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าต่ำสุด (Min)	ค่าสูงสุด (Max)	ค่าพิสัย (Range)
ก่อน	5.80	1.74	3	9	6
หลัง	9.20	0.77	8	10	2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยสถิตินอนพาราเมตริกของวิลคอกซอน (The Wilcoxon Matched-pairs Signed rank test) ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม

โปรแกรม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(n)	ค่าสถิติทดสอบ (Wilcoxon Value)	P-value
ก่อน	15	-3.418*	0.001
หลัง	15		

\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน

โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. กิจกรรมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3.99	0.685	มาก
2. กิจกรรมแบบประเมิน สร้างได้ไม่ยาก	4.39	0.825	มากที่สุด
3. กิจกรรมการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมิน ความพึงพอใจด้วยการใช้โปรแกรม SPSS	4.73	0.542	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.37	0.684	มากที่สุด

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.61 หมายถึง พึงพอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.62-3.42 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.43-4.23 หมายถึง พึงพอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.24-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37) แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละกิจกรรม โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 กิจกรรม พบว่า กิจกรรมการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินความพึงพอใจด้วยการใช้โปรแกรมทางสถิติ

เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73) รองลงมา คือ กิจกรรมแบบประเมิน สร้างได้ไม่ยาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39) และ กิจกรรมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99) ดังแสดงในตารางที่ 3

#### อภิปรายผล

การศึกษาโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและ

ครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว พบว่า หลังเข้าโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจตลอดจนการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมิน สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ซึ่งการที่ผู้เข้าร่วมโปรแกรมในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 80) มีคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ มากกว่าเท่ากับ 9 คะแนน หลังการเข้าร่วมโปรแกรม เนื่องมาจากกิจกรรมของโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจมีการจัดกิจกรรม 3 กิจกรรม โดยที่กิจกรรมแรก คือ กิจกรรมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับประสบการณ์การสร้างแบบประเมินในอดีต รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ซึ่งจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องความไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการสร้างแบบประเมิน อาทิเช่น ต้องการสร้างแบบประเมินเพื่อวัดความสำเร็จของการจัดการอบรม แต่ตัวชี้วัดที่ใช้กลับไม่สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการ ดังนั้นการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกลุ่มตัวอย่างให้มีความเข้าใจในเนื้อหา ทั้งทฤษฎีการสร้างแบบประเมิน และโปรแกรมการวิเคราะห์ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนคลายความกังวล และพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ จนนำไปสู่การนำไปใช้กับงานของตน

นอกจากนี้ในส่วนของผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37) แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละกิจกรรม พบว่า กิจกรรมการวิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินความพึงพอใจด้วยการใช้โปรแกรมทางสถิติ เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมโปรแกรมมีระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.73) รองลงมา คือ กิจกรรมแบบประเมิน สร้างได้ไม่ยาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39) ซึ่งกิจกรรมที่ 2 และ 3 เป็นกิจกรรมที่เน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งสนใจ ปรารถน [9] อรรถจริย์ ญ ตะกั่วทุ่ง [10] และ Thomas Sarah [11] ได้กล่าวไว้ว่าการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เข้าร่วมอบรมแต่ละคนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีความคิดรวบยอด และได้ทดลองปฏิบัติทักษะเหล่านั้นจริง ซึ่ง Nicol David J and Macfarlane-Dick Debra [12] นักฝึกอบรมทั้งคู่เชื่อว่าเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคคลทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทักษะได้ดีที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของแสงดาว ถิ่นทาวรวงษ์ [13] ที่พบว่า การสอนหรือการอบรมโดยใช้การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง ได้ฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทั้งด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ในขณะเดียวกัน การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการสร้างเสริมที่มีวัตถุประสงค์ ซึ่ง ไพโรจน์ สติธยากร [14] ได้กล่าวไว้ว่า การอบรมเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ เจตคติ สำหรับจัดข้อข้องใจเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไปอย่างมีระบบ ทำให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคคล มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

ผลที่ได้เชิงปฏิบัติการจากโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล จะเป็นพื้นฐานให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่การยกระดับองค์กรอื่น ๆ ให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน แต่ในขณะเดียวกัน หากการศึกษาในครั้งต่อไปอาจจะมีการเพิ่มเติม หรือวางแผนการเก็บข้อมูลอย่างครอบคลุมในระยะยาวขึ้น ในทุกมุมมอง เช่น เกณฑ์การเรียนรู้ เกณฑ์พฤติกรรม และเกณฑ์ผลลัพธ์ เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโปรแกรม ตลอดจนพิสูจน์คุณภาพของโปรแกรมการพัฒนาทักษะการสร้างแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อไปในอนาคต

#### 4. เอกสารอ้างอิง

1. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. วิธีทางการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2535.
2. สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า. ครั้งที่พิมพ์ 5. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2553.
3. Anunt S. Measurement in Education. Bangkok : Thaiwatanapanit; 1982.
4. ชนิษฐา จิตอรุณ. เทคนิคการฝึกอบรมและประชุม. กรุงเทพฯ : มณฑลการพิมพ์; 2540.
5. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด; 2547.
6. งานบริหารบุคคล. เอกสารส่วนงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล [อินเทอร์เน็ต]. สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว [เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559]. เข้าถึงได้จาก [http://10.31.1.120/intranet/index.php?option=com\\_phocadownload&view=sections&Itemid=27](http://10.31.1.120/intranet/index.php?option=com_phocadownload&view=sections&Itemid=27).
7. Tyler Raph W. Basic Principles of Curriculum and Instruction. Chicago:University of Chicago Press; 1964.
8. Kuder, G.F., & Richardson, M.W. The theory of estimation of test reliability. Psychometrika 1937; 2: 151-160.
9. สมใจ ปราบพล. การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี; 2544.
10. อรจรรย์ ฌ ตะกั่วทุ่ง. สู่สุดยอดพัฒนาการเรียนรู้การสอน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุคส์; 2545.
11. Thomas S. What is Participatory Learning and Action (PLA): An introduction [Internet]. University of Wolverhampton [Cited 2017 Mar 15]. Available from: <http://idp-key-resources.org/documents/0000/d04267/000.pdf>.
12. Nicol, D. J., & Macfarlane-Dick, D. Formative assessment and self-regulated learning: A model and seven principles of good feedback practice. Studies in higher education. 2006; 31(2): 199-218.
13. แสงดาว ถิ่นทรวงษ์. การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในรายวิชาการคณิตศาสตร์สำหรับเด็ก. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ 2558; 17(1): 1-11.
14. ไพโรจน์ สติรยากร. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงาน [วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ; 2547.