



สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจการให้บริการของสถานศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ด้วย วิทยาลัยเทคนิคนครโคราช ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษาของสถานศึกษา และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรทางการศึกษา การประเมิน ในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากวิทยาลัยเทคนิคนครโคราช โดยมีรายละเอียดและสรุปผล การดำเนินโครงการดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๔๓.๘
หญิง	๓๗	๕๖.๓
รวม	๖๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานภาพของผู้มารับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานะ		
บุคลากรภายใน	๒๘	๔๓.๘
บุคลากรภายนอก	๓๖	๕๖.๓
รวม	๖๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกสถานภาพของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในบุคลากรภายนอก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓ รองลงมาอยู่ในบุคลากรภายในจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๒ เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับ แบบสอบถามมาตรฐานค่า ๕ ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ รายการประเมินค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการประเมินประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๔.๒๕	๐.๔๔	มาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๔๑	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๕๙	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๔๑	๐.๕๓	มาก
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๔.๓๓	๐.๕๑	มาก
รวม	๔.๓๐	๐.๔๙	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับในตารางที่ ๓ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๓๐ (S.D.=๐.๔๙) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรกในเรื่องของ (๑) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๔๔ (S.D.=๐.๕๙) (๒) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๔๑ (S.D.=๐.๕๓) (๓) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๓๓ (S.D.=๐.๕๑) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ รายการประเมินค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการประเมินประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๔.๔๙	๐.๕๐	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๑	๐.๕๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๔.๕๗	๐.๕๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๕๐	มาก
รวม	๔.๔๘	๐.๕๑	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับในตารางที่ ๔ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๔๘ (S.D.=๐.๕๑) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรกในเรื่องของ (๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๕๗ (S.D.=๐.๕๐) (๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๕๒ (S.D.=๐.๕๐) (๓) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยดี) มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๔๙ (S.D.=๐.๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ รายการประเมินค่าเฉลี่ย X และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการประเมินประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๔๙	๐.๕๐	มาก
๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔.๓๓	๐.๔๘	มาก
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๕. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
รวม	๔.๕๑	๐.๔๙	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับในตารางที่ ๕ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๕๑ (S.D.=๐.๔๙) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรกในเรื่องของ (๑) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๖๓ (S.D.=๐.๔๙) (๒) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๕๖ (S.D.=๐.๕๐) (๓) มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๕๔ (S.D.=๐.๕๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ รายการประเมินค่าเฉลี่ย X และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการประเมินประเมินความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ผลการประเมิน
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๓๐	๐.๔๖	มาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๔.๓๘	๐.๔๙	มาก
๓. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานศึกษา	๔.๔๖	๐.๕๐	มาก
รวม	๔.๓๘	๐.๔๘	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรมและประโยชน์ที่ได้รับในตารางที่ ๖ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๓๘ (S.D.=๐.๔๘) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรกในเรื่องของ (๑) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๔๖ (S.D.=๐.๕๐) (๒) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๓๘ (S.D.=๐.๔๙) (๓) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๔.๓๐ (S.D.=๐.๔๖) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะ

-