



สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการของงานทะเบียน ปีงบประมาณ 2564

โดย

งานทะเบียน
ฝ่ายบริหารทรัพยากร
วิทยาลัยเทคนิคพิมาย

คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิทยาลัยเทคนิคพญา งานทะเบียน ฉบับนี้เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไปในโอกาสนี้ คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลใคร่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2
เอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมิน	2
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	4
รูปแบบการประเมิน	4
วิธีการประเมิน	4
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	4
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
บทที่ 4 ผลการประเมิน	6
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	14
สรุปผลการประเมิน	14
เอกสารอ้างอิง	
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง 2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานทะเบียน เกี่ยวกับ การให้บริการ ในครั้งต่อไป ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง 1. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง 2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ จำนวน 1,524 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง สถิติที่ใช้ในงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่า $\bar{X}$ และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ในจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ข้อที่ 1 สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.97 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ข้อที่ 2 ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก และเป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.94 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานทะเบียน คือ กระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ทะเบียนรายวิชา งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงมีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล มาปรับปรุงการให้บริการของงานทะเบียน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานทะเบียน ในครั้งต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

1. ประชากรของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ใช้ระบบงานทะเบียน จำนวน 1,524 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินเก็บมาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่มีต่อการให้บริการระบบงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ปีงบประมาณ 2565 ณ วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานทะเบียน หมายถึง กระบวนการเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ทะเบียนรายวิชา งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการ และจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดี ในสถานศึกษาหลายแห่งจัดงานฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการการศึกษา แต่ก็มีหลายแห่งที่ถือว่าเป็นงานของฝ่ายวิชาการ เพราะงานทะเบียนจะมีงานตั้งแต่การเริ่มรับสมัครผู้ที่เข้าศึกษาในสถานศึกษาจนสำเร็จการศึกษา งานฝ่ายทะเบียนจึงเป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับงานวิชาการ

หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียน

หน้าที่และความรับผิดชอบของงานทะเบียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552 ดังนี้

1. จัดหาแบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ในงานทะเบียน
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียน นักศึกษา และการตรวจหลักฐาน
3. ดำเนินการให้มีการขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียน นักศึกษา และผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. ดำเนินการให้มีการลงทะเบียนรายวิชา ลงทะเบียนภายหลังกำหนดการขอพักการเรียน การขอคืนสภาพการเป็นนักเรียน นักศึกษา และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
5. จัดทำบัตรประจำตัวนักเรียน นักศึกษา
6. ตรวจสอบรายชื่อ นักเรียน นักศึกษา ที่ไม่มีสิทธิ์สอบ การสอบแก้ตัว การสอบทดแทน การพ้นสภาพการเป็นนักเรียน นักศึกษา เพื่อนำเสนอให้ผู้ อำนวยการวิทยาลัยทราบ และพิจารณา และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบตามควรแก่กรณี
7. ประสานกับงานวัดผลและประเมินผล จัดทำรายงานผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) และตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ (PR) เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
8. รับผลการประเมินผลการเรียนประจำภาค ซึ่งผู้อำนวยการวิทยาลัยอนุมัติแล้ว บันทึกลงในทะเบียนแสดงผลการเรียน
9. ให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานทางการเรียน เช่น การออกสำเนาระเบียนแสดงผลการเรียน ใบรับรองผลการเรียน ประกาศนียบัตร และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
10. รับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่างๆ ของนักเรียน นักศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอน ย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปี เกิด เป็นต้น
11. ส่งแบบสำรวจและรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียน รวมทั้งรายงานการเรียนของผู้สำเร็จการศึกษาให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบ
12. จัดระบบการเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการลงทะเบียนและเอกสารอื่นๆ ตามความจำเป็นที่เกี่ยวกับงานทะเบียนให้เป็นไปตามระเบียบ

13. เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานต่างๆ ไว้เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการทำลายเอกสารตามระเบียบ
14. ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา
15. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น
16. ดูแล บำรุงรักษา และรับผิดชอบทรัพย์สินของสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย
17. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ขอบเขตและลักษณะทะเบียน

งานของฝ่ายทะเบียนในสถานศึกษาเป็นงานที่อยู่ในงานบริหารด้านวิชาการแก่นักเรียน นักศึกษา ในด้านการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตร งานฝ่ายทะเบียนจะมีขอบเขตตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครนักเรียน นักศึกษา และอำนวยความสะดวกในระหว่างศึกษาอยู่ ตลอดจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร โดยเหตุนี้งานทะเบียนจึงครอบคลุมงาน ต่อไปนี้

1. การดำเนินการเกี่ยวกับการรับนักเรียนนักศึกษา การตรวจสอบหลักฐานการรับสมัคร
2. การดำเนินการเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนักเรียน นักศึกษา การลงทะเบียน การเพิ่มและลดวิชาเรียน
3. การจัดทำหลักฐานของนักเรียนนักศึกษา เช่น ทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัว
4. ตรวจสอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนักเรียนนักศึกษา
5. รับผลทะเบียนและบันทึกผลการเรียน
6. การให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานในการเรียน
7. การรับคำร้องของนักเรียนนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอนย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน ตลอดจนการขอเปลี่ยนหรือแก้ไข ชื่อสกุล และวันเดือนปีเกิด

หมวดที่ 1 ประเภทของใบคำร้อง

1. คำร้องทั่วไป (ขอใบรับรอง)
2. คำร้องขอทำบัตรนักเรียน/นักศึกษา
3. คำร้องขอลาออก
4. คำร้องขอย้ายแผนกวิชา /สาขางาน
5. คำร้องขอย้ายสถานศึกษา
5. คำร้องขอลาพักการเรียน
6. คำร้องขอรักษาสภาพการเป็นนักเรียน/นักศึกษา
7. คำร้องขอเปลี่ยน/ขอเพิ่ม/ขอถอนรายวิชา

8. คำร้องลงทะเบียนเรียนเพิ่มเติม
9. คำร้องขอผ่อนผันค่าลงทะเบียนและค่าหน่วยกิต
10. คำร้องสอบแก้ตัว/สอบทดแทน (ปวช.)
11. คำร้องขออนุญาตไปเรียนสถานศึกษาอื่น
12. คำร้องขอกลับเข้ามาเรียน
13. คำร้องขอย้ายเข้ามาเรียน
14. คำร้องขอวุฒิการศึกษาภาษาอังกฤษ
15. คำร้องขอจบการศึกษา (เด็กปกติ)
16. คำร้องขอจบการศึกษา (ภาคสมทบ)

หมวดที่ 2 ขั้นตอนการเขียน และยื่นคำร้อง

1. นักเรียน นักศึกษา กรอกข้อมูลในใบคำร้อง ให้ครบสมบูรณ์
2. นักเรียน นักศึกษา นำคำร้องให้คุณครู และเจ้าหน้าที่ลงชื่อรับรอง ตามลำดับ
3. ยื่นใบคำร้องพร้อมเอกสารแนบ (ตามที่กำหนด) ที่งานทะเบียน (ระยะเวลาดำเนินการ 3 วัน นับหลังจากผู้ยื่นคำร้องส่ง ใบคำร้อง และเอกสารประกอบ คำร้อง อย่างครบถ้วนสมบูรณ์)
4. ลงชื่อรับเอกสารที่ยื่นคำร้องตามกำหนดนัดรับเอกสาร

บทที่ 3

วิธีการประเมินโครงการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. สถิติที่ใช้

วิธีการประเมินโครงการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ จำนวน 1,524 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบงานทะเบียนและ Wi-Fi วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

การวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ

วิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ โดยใช้ $\bar{X}$, S.D.

เก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ใช้ในการดำเนินงาน
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดคะแนน ตามน้ำหนัก ของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้การวิธีทางสถิติ
3. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาต่อไป การแปลความหมายของ แบบสอบถามโครงการ โดยใช้เกณฑ์ร้อยละในการพิจารณาตามเกณฑ์
ร้อยละ 90.00 – 10.00 หมายถึง มากที่สุด
ร้อยละ 80.00 – 89.99 หมายถึง มาก
ร้อยละ 70.00 – 79.99 หมายถึง ปานกลาง
ร้อยละ 60.00 – 69.99 หมายถึง น้อย
ร้อยละ 0 – 59.99 หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนของแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ สำหรับ ระดับความพึงพอใจโดยอาศัยค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

- ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับ มากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับ มาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับ ปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับ น้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง มีความเหมาะสมในระดับ น้อยที่สุด

๓.๗ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ยข้อมูล

$$\rho = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ

ρ แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

ค่าเฉลี่ย

$$\begin{array}{lcl} \bar{X} = & \frac{\sum X}{N} \\ \text{เมื่อ } \bar{X} = & \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนน} \\ \sum X = & \text{ผลรวมของคะแนน} \end{array}$$

	N	=	จำนวน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
	S.D	=	$\frac{\sqrt{N\sum fX^2 - (\sum fX)^2}}{N(N-1)}$
เมื่อ	S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	=	คะแนนแต่ละตัว
	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	N	=	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	Σ	=	ผลรวม

บทที่ 4 ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทธยา

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1	สถานภาพ		
	1.1 นักเรียน – นักศึกษา	1,461	95.87
	1.2 ครู อาจารย์ บุคลากร	63	4.13
	รวม	1,524	100
2	เพศ		
	1.1 ชาย	986	64.7
	1.2 หญิง	538	35.3
	รวม	1,524	100
3	อายุ		
	1.1 ต่ำกว่า 20 ปี	847	55.58
	1.2 20 – 30 ปี	628	41.21
	1.3 31 ขึ้นไป	49	3.22
	รวม	1,524	100
4	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด		
	1.1 เวลา 06.00 – 09.00 น.	31	2.03
	1.2 เวลา 09.01 – 12.00 น.	574	37.66
	1.3 เวลา 12.01 – 15.00 น.	598	39.24
	1.4 เวลา 15.01 – 18.00 น.	321	21.06
	รวม	1,524	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 1,524 คน สถานภาพนักเรียน – นักศึกษา จำนวน 1,461 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 95.87 และสถานภาพครู อาจารย์ บุคลากร จำนวน 63 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.13 และเป็นเพศชาย จำนวน 986 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 538 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 35.3

เมื่อพิจารณาในด้านช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด คือช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. จำนวน 598 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39.24

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของแบบสอบถาม

รายการการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	547 (35.89)	654 (42.91)	247 (16.21)	54 (3.54)	22 (1.44)
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	421 (27.62)	547 (35.89)	374 (24.54)	145 (9.51)	37 (2.42)
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	401 (26.31)	450 (29.53)	341 (22.58)	275 (18.04)	57 (3.74)
4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	472 (30.97)	578 (37.93)	218 (14.3)	174 (11.42)	82 (5.32)
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	524 (34.38)	581 (38.12)	168 (11.02)	187 (12.27)	64 (4.20)

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	$\bar{X}$	SD.	
1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	3.97	0.41	มาก
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.26	0.45	มาก
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	0.38	มาก
4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	4.18	0.42	มาก
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	3.94	1.20	มาก
รวม	4.04	1.00	มาก

จากตารางที่ 3 ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานทะเบียน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร วิทยาลัยเทคนิคพัทธยา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร สุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,524 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

รูปแบบการประเมินโครงการ

การประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินโดยใช้แบบสำรวจนักเรียน นักศึกษาครู อาจารย์ บุคลากร ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

สรุปผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งมีระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการ

การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

- งานทะเบียน นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา โดยจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ระบบงานทะเบียน. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/a/saschool.ac.th/wareerat-site/khxbkhay-ngan-thabeiyn>

ระเบียบสำนักนํักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษา พ.ศ. 2552. สืบค้นจาก

http://www.spc.ac.th/spc/Planning_and_cooperation_department/Planning_and_budgeting_work/Office_of_the_Vocational_Education_Commission_on_Educational_Administration_Regulations_-_2009.pdf

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ซึ่งผลการประเมินนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป ทั้งนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบตามความเป็นจริง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1. สถานภาพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ บุคลากร
2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
3. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 ขึ้นไป
4. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด ☐ เวลา 06.00 – 9.00 น. ☐ เวลา 09.00 – 12.00 น.
☐ เวลา 12.00 – 15.00 น. ☐ เวลา 15.00 – 18.00 น.

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับและการให้บริการ					
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการการตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง					
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ					

ข้อเสนอแนะ :

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

งานทะเบียน

ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคพัทยา