



สรุปรายงาน

การประเมินความพึงพอใจ

การให้บริการ

งานกิจกรรม นักเรียน นักศึกษา

วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา ฉบับนี้ เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไปในโอกาสนี้ คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลใคร่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๑
ขอบเขตของการประเมิน	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒
เอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมิน	๒
บทที่ ๓ วิธีการประเมิน	๔
รูปแบบการประเมิน	๔
วิธีการประเมิน	๔
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	๔
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
บทที่ ๔ ผลการประเมิน	๖
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๔
สรุปผลการประเมิน	๑๔
เอกสารอ้างอิง	
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามงานกิจกรรม นักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกิจกรรม วิทยาลัยเทคนิค พัทยา ๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา ใน ครั้งต่อไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิค พัทยา ๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทยา ที่ จำนวน ๕%* คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา สถิติที่ใช้ในงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการ เปรียบเทียบค่า \bar{X} และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ในจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ประเด็นที่ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อัจฉริยะดี มี ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและ ตอบข้อซักถามได้ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ และประเด็นด้านที่ ๒ ด้านคุณภาพภาพการให้บริการ ได้รับ บริการที่เป็นประโยชน์ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ภาพรวมจากการ บริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๕ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมเติมเต็มคุณภาพของผู้เรียนนอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติและเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำความรู้ความสามารถที่ได้ไปใช้จริง เป็นการถ่ายโอนการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ ส่งเสริมการเรียนรู้และชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนในวิทยาลัยให้ดำเนินไปด้วยดี มีความปรกติสุข การพัฒนาบุคลิกภาพ การมีวินัยในตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมพัฒนาความสามารถ ความสนใจ และความถนัดเฉพาะของนักเรียนแต่ละคนให้ก้าวหน้าเป็นประโยชน์แก่ตนเอง และสังคมให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานกิจกรรม

ขอบเขตของการประเมิน

๑. ประชากรของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ใช้การบริการงานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา จำนวน ๕๗๐ คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินเก็บมาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถาม ความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่มีต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักเรียนนักศึกษา

ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ปีการศึกษา ๒๕๖๔ ณ วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จังหวัดพัทลุง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานกิจกรรม

ความหมายของการบริหารจัดการงานกิจกรรมนักเรียน แคมป์เบล และคณะ (Campbell and others, ๑๙๖๖, ๑๔๙-๑๕๐ อ้างถึงใน สมพิศ โห้งาม, ๒๕๕๙, ๑๒) กล่าวว่า การบริหารจัดการงานกิจกรรมนักเรียน หมายถึงการจัดการบริหารรูปแบบ การให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียนเพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานทางวิชาการในชั้นเรียนให้มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น กังแกว สกุลส่องบุญศิริ(๒๕๔๘, ๒๒) กล่าวว่า การบริหารจัดการกิจการนักเรียนเป็นการจัดบริหารดูแลผู้เรียนตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน ในขณะเรียนและสำเร็จการศึกษาแล้ว เพื่อสนับสนุนสร้างพัฒนาการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ต้องดำเนินการควบคู่ขนานไปกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรืองานอื่น ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวผู้เรียนดังนั้น การบริหารจัดการกิจการนักเรียน ยังต้องจำเป็นอาศัยศักยภาพและ ความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษาทุกฝ่ายงาน กฤษณ์ จันทะวงค์(๒๕๕๐, ๑๙) อธิบายการบริหารกิจการนักเรียนจะต้องอยู่บน ปัจจัยพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นในคุณลักษณะคุณค่าของความเป็นมนุษย์การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดีการมีประสบการณ์ที่ดีโดยครอบคลุมในด้านต่าง ๆ คืองานกิจกรรม นักเรียน งานวินัยและงานปกครองนักเรียน งานบริการและงานสวัสดิการนักเรียน และจัดให้เป็นไปอย่างเหมาะสมสามารถสร้างประโยชน์แก่สถานศึกษาและสังคมประเทศชาติตามลำดับต่อไป อีกทั้งเป็นรากฐานของการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีการประเมินโครงการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

๑. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
๒. การวิเคราะห์ข้อมูล
๓. สถิติที่ใช้

วิธีการประเมินโครงการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่จำนวน ๕๗๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

การวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ

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

เก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ใช้ในการดำเนินงาน
๒. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดคะแนน ตามน้ำหนัก ของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้การวิธีทางสถิติ
๓. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาต่อไป การแปลความหมายของแบบสอบถามโครงการ โดยใช้เกณฑ์ร้อยละในการพิจารณาตามเกณฑ์
ร้อยละ ๙๐.๐๐ – ๑๐๐.๐๐ หมายถึง มากที่สุด
ร้อยละ ๘๐.๐๐ – ๘๙.๙๙ หมายถึง มาก
ร้อยละ ๗๐.๐๐ – ๗๙.๙๙ หมายถึง ปานกลาง
ร้อยละ ๖๐.๐๐ – ๖๙.๙๙ หมายถึง น้อย
ร้อยละ ๐ – ๕๙.๙๙ หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนของแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้ประเมินกำหนดเกณฑ์ สำหรับระดับความพึงพอใจโดยอาศัยค่าเฉลี่ย (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

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนน

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

\sum = ผลรวม

บทที่ ๔

ผลการประเมินโครงการ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1	สถานภาพ		
	1.1 นักเรียน – นักศึกษา	540	94.73
	1.2 ครู บุคลากร	30	5.27
รวม		570	100
2	เพศ		
	1.1 ชาย	269	47.20
	1.2 หญิง	301	52.80
รวม		570	100
3	อายุ		
	1.1 ต่ำกว่า 20 ปี	540	94.73
	1.2 20 – 30 ปี	14	2.45
	1.3 31 – 40 ปี	16	2.80
รวม		570	100

จากตารางที่ 1 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 570 คน เป็นนักเรียน นักศึกษา 540 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.73 เป็นครู บุคลากร 30 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5.27 เป็น ชาย จำนวน 269 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.20 และเป็นหญิง จำนวน 301 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.80 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 540 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 94.73 อายุระหว่าง 20-30 จำนวน 14 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.45 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 16 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ย ความเป็ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม

รายการ	ระดับความ คิดเห็น		ผลการ วิเคราะห์ ข้อมูล
	\bar{X}	SD.	
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยค้ำยดี	4.46	0.20	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.46	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.54	0.50	มาก
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ			
1. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.55	0.50	มาก
2. ภาพรวมจากการรับบริการ	4.45	0.50	มาก
รวม	<i>4.49</i>	<i>0.31</i>	<i>มาก</i>

จากตารางที่ 2 ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็น ในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานกิจกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร วิทยาลัยเทคนิคพญา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร สุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๗๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

รูปแบบการประเมินโครงการ

การประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินโดยใช้แบบสำรวจนักเรียน นักศึกษาครู อาจารย์ บุคลากร ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

สรุปผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ซึ่งมีระดับความคิดเห็น มาก

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีป้ายแสดงจุดการให้บริการในเรื่องนั้นๆ

การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

- งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา ได้นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา โดยจัดให้มีป้ายแสดงจุดการติดต่อในเรื่องนั้น

เอกสารอ้างอิง

<https://www.gotoknow.org/posts/๔๙๘๗๕๑>

http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/๔๖๑.pdf

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. สถานภาพ □ นักเรียนนักศึกษา □ ครู บุคลากร

๒. เพศ □ ชาย □ หญิง

๓. อายุ □ ต่ำกว่า ๒๐ ปี □ ๒๐-๓๐ ปี □ ๓๑-๔๐ ปี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์					
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...

