



สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา  
ปีงบประมาณ 2565

โดย

งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา  
ฝ่ายบริหารพัฒนากิจการ นักเรียน นักศึกษา  
วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

## คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิทยาลัยเทคนิคพัทยา งานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา ฉบับนี้ เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไปในโอกาสนี้ คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลใคร่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

## สารบัญ

หน้า

|  |    |
|--|----|
| บทคัดย่อ                                 |    |
| บทที่ 1 บทนำ                             | 1  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน      | 1  |
| วัตถุประสงค์ของการประเมิน                | 1  |
| ขอบเขตของการประเมิน                      | 1  |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                | 1  |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง   | 6  |
| เอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมิน | 6  |
| บทที่ 3 วิธีการประเมิน                   | 11 |
| รูปแบบการประเมิน                         | 12 |
| วิธีการประเมิน                           | 13 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ      | 14 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล          | 14 |
| บทที่ 4 ผลการประเมิน                     | 14 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ   | 15 |
| สรุปผลการประเมิน                         | 15 |
| เอกสารอ้างอิง                            |    |
| แบบสอบถาม                                |    |
| ภาคผนวก                                  |    |

## บทคัดย่อ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง 2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา เกี่ยวกับ การให้บริการ ในครั้งต่อไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง 2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ จำนวน 1,524 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง สถิติที่ใช้ในงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่า  $\bar{X}$  และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ในจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ข้อที่ 1 สุขภาพ 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 และเป็นທີ່ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการ ไว้วางใจและประทับใจ ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.94 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา คือ กระบวนการให้บริการส่วนตัว ประวัติการศึกษา สถานภาพทางการศึกษา การจบการศึกษา ทะเบียนหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ทะเบียนรายวิชา งานทะเบียนเป็นงานที่ส่งเสริมงานด้านวิชาการและจัดเป็นงานที่ทำให้ระบบการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้ด้วยดีจึงมีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล 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 ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่มีต่อการให้บริการระบบงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

### ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ปีงบประมาณ 2565 ณ วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จังหวัดชลบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

## บทที่ 2

### การรับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่าง ๆ

#### ความสำคัญของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา

งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการจัดและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา เช่น ร้านอาหารน้ำดื่ม การทำบัตรประกันสุขภาพการทำประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพประจำปี และการตรวจหาสารเสพติดของนักเรียน นักศึกษา

#### หมวดที่ 1 ประเภทของใบคำร้อง

1. คำร้องตามแบบฟอร์มเรียกร้องค่าสินไหม
2. คำร้องตามแบบฟอร์มการเบิกยา
3. คำร้องตามแบบฟอร์มการทำแผล

#### หมวด 2 ขั้นตอนการเขียน และยื่นคำร้อง

1. นักเรียน นักศึกษา กรอกข้อมูลในใบคำร้อง ให้ครบสมบูรณ์
2. นักเรียน นักศึกษา นำคำร้องให้คุณครู และเจ้าหน้าที่ลงชื่อรับรอง ตามลำดับ
3. ยื่นใบคำร้องพร้อมเอกสารแนบ(ตามที่กำหนด) ที่งานสวัสดิการฯ ใบคำร้อง และเอกสารประกอบคำร้อง อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

.....

# ขั้นตอนการเบิกค่ารักษา จากอุบัติเหตุ



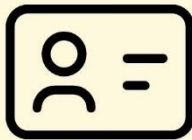
สำหรับนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา



## เอกสารที่ต้องใช้ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

1. ใบความเห็นแพทย์/ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)

2. ต้นฉบับใบเสร็จรับเงิน



3. สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาสูจิบัตร  
รับรองสำเนาถูกต้อง



4. เขียนแบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม  
ที่งานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัย  
เทคนิคพัทยา



งานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

ปีการศึกษา 2565

| ที่ | ว/ด/ป | ชื่อ-นามสกุล | แผนกวิชา | อาการป่วย / บาดเจ็บ | ชื่อยาที่เบิก | จำนวน | หมายเหตุ |
|-----|-------|--------------|----------|---------------------|---------------|-------|----------|
| 1   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 2   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 3   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 4   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 5   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 6   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 7   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 8   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 9   |       |              |          |                     |               |       |          |
| 10  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 11  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 12  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 13  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 14  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 15  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 16  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 17  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 18  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 19  |       |              |          |                     |               |       |          |
| 20  |       |              |          |                     |               |       |          |



ใบลงชื่อนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทธา  
(นักเรียน นักศึกษา ที่มาขอใช้บริการห้องพยาบาล)

| ลำดับที่ | วันเดือนปี | ชื่อ- สกุล | อาการที่เข้ารับบริการ |
|----------|------------|------------|-----------------------|
| 1        |            |            |                       |
| 2        |            |            |                       |
| 3        |            |            |                       |
| 4        |            |            |                       |
| 5        |            |            |                       |
| 6        |            |            |                       |
| 7        |            |            |                       |
| 8        |            |            |                       |
| 9        |            |            |                       |
| 10       |            |            |                       |
| 11       |            |            |                       |
| 12       |            |            |                       |
| 13       |            |            |                       |
| 14       |            |            |                       |
| 15       |            |            |                       |
| 16       |            |            |                       |
| 17       |            |            |                       |
| 18       |            |            |                       |
| 19       |            |            |                       |
| 20       |            |            |                       |

# แบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม / REIMBURSEMENT CLAIMS FORM



ชื่อ/นามสกุลผู้เอาประกันภัย Insured Name \_\_\_\_\_ อายุ Age \_\_\_\_\_ ปี Years เลขบัตรประจำตัวประชาชน / เลขที่หนังสือเดินทาง ID Card No. / Passport No. \_\_\_\_\_  
ที่อยู่ปัจจุบัน Correspondence Address \_\_\_\_\_ เบอร์โทรศัพท์ Telephone No. \_\_\_\_\_

กรณีอุบัติเหตุ (กรุณากรอกข้อมูลให้ครบทุกข้อ) For Accident, please fill all the details.

ค่ารักษาพยาบาล (Medical Expense)  เสียชีวิต (Death)  สูญเสียอวัยวะ: สายตา (Loss organ / Blind)  ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร (TPD)

วันที่เกิดเหตุ Date of Accident \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ เวลาที่เกิดเหตุ Time of Accident \_\_\_\_\_ สถานที่เกิดเหตุ Place of Accident \_\_\_\_\_

ลักษณะการเกิดเหตุ/เหตุเกิดขึ้นได้อย่างไร (กรุณาระบุอย่างละเอียด) Cause of Accident (Please specify) \_\_\_\_\_

ชื่อโรงพยาบาล/สถานพยาบาล Hospital/Clinic Name \_\_\_\_\_  ผู้ป่วยนอก OPD  ผู้ป่วยใน IPD วันที่เข้ารับการรักษา Admission Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ วันที่ออกจากโรงพยาบาล Discharge Date \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### วิธีการรับค่าสินไหมทดแทน / Reimbursement Payment Method

ข้าพเจ้าประสงค์ขอรับค่าตรวจสุขภาพคืนโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (ออมทรัพย์เท่านั้น ยกเว้นธนาคารออมสิน, ทีทีบี, อาคารสงเคราะห์, เกษตรและสหกรณ์) / I would like to have payment by direct debit (saving account only except GSB, TISCO, GHBANK, BAAC)

ธนาคาร Bank Name \_\_\_\_\_ สาขา Branch \_\_\_\_\_ เลขที่บัญชี Bank account no. \_\_\_\_\_ ชื่อบัญชี Account Name \_\_\_\_\_

\*\* โปรดนำส่งสำเนาสมุดคู่มือฝากเงินและรับรองสำเนาถูกต้องมาด้วย / Please submit copy of Bank passbook signed by you

### ข้อตกลงยินยอมเปิดเผยข้อมูล / CONSENT TO DISCLOSURE INFORMATION

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นถูกต้องเป็นความจริงและตรงตามที่ระบุในแบบฟอร์มฯ หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาแจ้งให้บริษัทฯ หรือตัวแทนของบริษัทฯ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วที่สุด ข้าพเจ้ายินยอมให้บริษัทฯ หรือตัวแทนของบริษัทฯ หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ / I hereby certify that above information is true and accurate, and consent any hospital physician or other person who had attended or examined me or my family, to disclose/furnish to LMG Insurance Public Company Limited or authorized representative, any and all information with respect to any sickness or injury, medical history, consultation prescription or treatment, and copies of all hospital or medical record. I give the company consent to disclose that information to the regulator or any related. A photocopy of this document shall be considered as effective and valid as the original.

ลายมือชื่อผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ/ผู้เรียกร้อง/ผู้กระทำการแทน / Signature of attorney and guardian

วันที่ Date \_\_\_\_\_

กรุณาตรวจสอบเอกสารตามรายการด้านล่างให้ครบถ้วนก่อนจัดส่ง / Please check if you have done the following before submission:

#### กรณีแจ้งเคลมค่ารักษาพยาบาล

- แบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม
- ใบความเห็นแพทย์ / ใบรับรองแพทย์ หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ เป็นผู้รับผิดชอบ
- สมุดบัญชีเงินฝาก
- สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาสูติบัตร และรับรองสำเนาถูกต้อง
- สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้รับผลประโยชน์) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับผลประโยชน์

#### กรณีแจ้งเคลมโรคนะเร็ง

- แบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม
- ใบความเห็นแพทย์ (ประกันตราสำเนาถูกต้องจากรพ.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบ
- ผลการตรวจชิ้นเนื้อ
- ประวัติการรักษาทั้งหมดทุกโรงพยาบาล และเอกสารทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่รักษาจนถึงปัจจุบัน (รับรองสำเนาโดยโรงพยาบาล)
- สำเนาบัตรประชาชนสำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัย หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย
- หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้เอาประกันภัย) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย

#### กรณีแจ้งเคลมการเสียชีวิต

- แบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม
- บัตรมรณกรรม (รับรองสำเนาโดยออกอศส)
- ใบความเห็นแพทย์ (ประกันตราสำเนาถูกต้องจากรพ.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ เป็นผู้รับผิดชอบ
- รายงานชันสูตรพลิกศพ หรือระบุผลการตรวจพอลกอออด (รับรองโดยหน่วยงานที่ออกหลักฐาน)
- รายงานการผ่าชันสูตรศพ (ถ้ามี-รับรองโดยหน่วยงานที่ออกหลักฐาน)
- ประวัติการรักษาทั้งหมด (ถ้ามี หรือส่งสำเนาโดยโรงพยาบาล)
- บันทึกประจำวันตำรวจ ณ วันที่เกิดอุบัติเหตุ (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
- สรุปสำนวนคดี (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
- หนังสือรับรองการตาย (ประกันตราสำเนาถูกต้องจากรพ.)
- สำเนาบัตรประชาชนสำเนาทะเบียนบ้านผู้เสียชีวิต (ประกันตรา) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับผลประโยชน์
- สำเนาบัตรประชาชนผู้รับผลประโยชน์/สำเนาทะเบียนบ้านผู้รับผลประโยชน์ หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับผลประโยชน์
- หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้รับผลประโยชน์) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับผลประโยชน์

#### กรณีแจ้งเคลมทุพพลภาพ และสูญเสียอวัยวะ

- แบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม
- ใบความเห็นแพทย์ เรื่องภาวะทุพพลภาพ ตามแบบฟอร์มของบริษัท (ประกันตราสำเนาถูกต้องจากรพ.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบ
- ภาพถ่ายผู้เอาประกันภัย ณ ปัจจุบัน
- ประวัติการรักษาทั้งหมดทุกโรงพยาบาล และเอกสารทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่รักษาจนถึงปัจจุบัน (รับรองสำเนาโดยโรงพยาบาล)
- บันทึกประจำวันตำรวจ ณ วันที่เกิดอุบัติเหตุ (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
- สรุปสำนวนคดี (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
- สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัย หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย
- หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้เอาประกันภัย) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย

กรุณาส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ / Please send this completed claim form to

บริษัท ออลซีบี ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แผนกสินไหมประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพ ชั้น 19 อาคารเจดีย์นิรันดร์ เลขที่ 2 ซอย สุขุมวิท 23 ถนน สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 02-648-6272 โทรสาร. 02-648-6222 อีเมล LMG@limginsurance.co.th

LMG Insurance Public Company Limited , A&H CLAIM 19th Fl., Jasmine City Building, 2 Soi Sukhumvit 23, Sukhumvit Rd., Klongtoey Nua, Wattana, Bangkok 10110 TEL. 02-648-6272 FAX. 02-648-6222 EMAIL LMG@limginsurance.co.th

\*\*\*บริษัทฯ จะพิจารณาสินไหมทดแทนเฉพาะกรณีที่ผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ ได้นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณารวมแล้วเท่านั้น \*\*\*

### บทที่ 3

## วิธีการประเมินโครงการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. สถิติที่ใช้

### วิธีการประเมินโครงการ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษาและ Wi-Fi วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

#### การวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ

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

#### เก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ใช้ในการดำเนินงาน
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดคะแนน ตามน้ำหนัก ของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้การวิธีทางสถิติ
3. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาต่อไป การแปลความหมายของแบบสอบถามโครงการ 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 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

$\rho$  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 4 ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพญา

**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       |
| <b>รวม</b> |                                | <b>1,524</b>    | <b>100</b> |
| 2          | เพศ                            |                 |            |
|            | 1.1 ชาย                        | 986             | 64.7       |
|            | 1.2 หญิง                       | 538             | 35.3       |
| <b>รวม</b> |                                | <b>1,524</b>    | <b>100</b> |
| 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       |
| <b>รวม</b> |                                | <b>1,524</b>    | <b>100</b> |
| 4          | ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด |                 |            |
|            | 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      |
| <b>รวม</b> |                                | <b>1,524</b>    | <b>100</b> |

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

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

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของแบบสอบถาม

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

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

| รายการ   | ระดับความคิดเห็น |             | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล |
|--|------------------|-------------|----------------------|
|  | $\bar{X}$        | SD.         |                      |
| 1. สภาพ 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                  |
| <b>รวม</b>   | <b>4.04</b>      | <b>1.00</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 3 ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร วิทยาลัยเทคนิคพัทธา

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

- ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการ

#### การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

- งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา โดยจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

ระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา. สืบค้นจาก

<https://sites.google.com/site/swlbtech/hnathi-tam-rabeiyb>

ระเบียบสำนักนํานงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 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](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



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ซึ่งผลการประเมินนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้ต่อไป 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** แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ข้อเสนอแนะ : .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
งานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา  
ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา