



สรุปรายงาน  
การประเมินความพึงพอใจ  
การให้บริการ  
งานอาชีพศึกษาระบบทวิภาคี  
วิทยาลัยเทคนิคพัทยา  
ประจำปีงบประมาณ 2565

## คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี 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	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

แบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา 2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ในครั้งต่อไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทยา 2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทยา ที่ จำนวน 5%\* คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา สถิติที่ใช้ในงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่า  $\bar{X}$  และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ใน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ประเด็นที่ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายดี มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.54 และประเด็นด้านที่ 2 ด้านคุณภาพภาพการให้บริการ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.55 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ภาพรวมจากการบริการ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมเต็มเต็มคุณภาพของผู้เรียนนอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติและเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำความรู้ความสามารถที่ได้ไปใช้จริง เป็นการถ่ายโอนการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ ส่งเสริมการเรียนรู้และชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนในวิทยาลัยให้ดำเนินไปได้ด้วยดีมีความประคตสุข การพัฒนาบุคลิกภาพ การมีวินัยในตนเอง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมพัฒนาความสามารถ ความสนใจ และความถนัดเฉพาะของนักเรียนแต่ละคนให้ก้าวหน้าเป็นประโยชน์แก่ตนเอง และสังคมให้ได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัททยา
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

### ขอบเขตของการประเมิน

1. ประชากรของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัททยา
2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัททยา ที่ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี จำนวน 570 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินเก็บมาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถาม ความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัททยา ที่มีต่อการให้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

### ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ปีการศึกษา 2565 ณ วิทยาลัยเทคนิคพัททยา จังหวัดชลบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

ความหมายของการบริหารจัดการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี แคมป์เบล และคณะ (Campbell and others, 1966, 149-150 อ้างถึงใน สมพิศ โห้งาม, 2559, 12) กล่าวว่า การบริหารจัดการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี หมายถึง การจัดการบริหารรูปแบบ การให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียนเพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานทางวิชาการในชั้นเรียนให้มีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น กังแกว สกุศลสงบุญศิริ(2548, 22) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นการจัดบริหารดูแลผู้เรียนตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน ในขณะที่เรียนและสำเร็จการศึกษาแล้ว เพื่อสนับสนุนสร้างพัฒนาการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นสิ่งที่สำคัญ ที่ต้องดำเนินการควบคู่ขนาน ไปด้วยกับการเรียนการสอนหรืองานอื่น ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับตัวผู้เรียนดังนั้น การบริหารจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ยังต้องจำเป็นอาศัยศักยภาพและ ความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษาทุกฝ่ายงาน กฤษณ์ จันทะวงศ์(2550, 19) อธิบายการบริหารกิจการนักเรียนจะต้องอยู่บน ปัจจัยพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นในคุณลักษณะคุณค่าของความ เป็นมนุษยกรรมการดำรงชีวิตอยู่ใน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดีการมีประสบการณ์ที่ดีโดยครอบคลุม ในด้านต่าง ๆ คืองานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี และจัดให้เป็นไปอย่างเหมาะสมสามารถสร้างประโยชน์ แก่สถานศึกษาและสังคมประเทศชาติตามลำดับต่อไป อีกทั้งเป็นรากฐานของการเป็นพลเมืองที่ดีของ ประเทศชาติ มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

## บทที่ 3

### วิธีการประเมินโครงการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. สถิติที่ใช้

### วิธีการประเมินโครงการ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
2. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่จำนวน 570 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี 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 – 100.00 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

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

เมื่อ  $p$  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
$\Sigma$	=	ผลรวม

## บทที่ 4

### ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยเทคนิค  
พัททยา

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		

	1.3 31 - 40 ปี	14	2.45
		16	2.80
<b>รวม</b>		<b>570</b>	<b>100</b>

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 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าตอบแบบสอบถาม

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

จากตารางที่ 2 ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็น ในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

#### 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

- งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ได้นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา โดยจัดให้มีป้ายแสดงจุดการติดต่อในเรื่องนั้น

## เอกสารอ้างอิง

<https://www.gotoknow.org/posts/498751>

[http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km\\_file/461.pdf](http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/461.pdf)

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. สถานภาพ □ นักเรียนนักศึกษา □ ครู บุคลากร

๒. เพศ □ ชาย □ หญิง

2. อายุ □ ต่ำกว่า 20 ปี □ 20-30 ปี □ 31-40 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
3. ภาพรวมจากการรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

\*\*...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...\*\*