



สรุปรายงาน

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

งานทะเบียน

วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิทยาลัยเทคนิคพิทยา งานทะเบียน ฉบับนี้เป็น ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ วางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไปในโอกาสนี้ คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลใคร่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

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	๓
รูปแบบการประเมิน	๓
วิธีการประเมิน	๓
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	๔
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
บทที่ ๔ ผลการประเมิน	๕
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๗
สรุปผลการประเมิน	๗
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานทะเบียนเกี่ยวกับการให้บริการในครั้งต่อไป ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่จำนวน ๑,๐๐๖ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง สถิติที่ใช้ในงานวิจัย สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่า และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ข้อที่ ๑ สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจ ในการต้อนรับและการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ข้อที่ ๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก และเป็นที่ยอมรับและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานทะเบียน มีหน้าที่ดูแลนักเรียน นักศึกษา และผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้อยู่ในระเบียบวินัยประสานงานกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมความประพฤตินักเรียน นักศึกษาและผู้เข้ารับการฝึกอบรมในสถานศึกษา ตลอดจนประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ส่งเสริมความประพฤตินักเรียน นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหาความประพฤติของนักเรียน นักศึกษา และประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ป้องกันและแก้ปัญหาการทะเลาะวิวาทการก่อความไม่สงบในสถานศึกษา

วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานทะเบียน

ขอบเขตของการประเมิน

๑. ประชากรของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ใช้บริการงานทะเบียน จำนวน ๑,๐๐๖ คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินเก็บมาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียน

ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ณ วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

งานทะเบียน

ความหมายของการบริหารจัดการงานกิจกรรมนักเรียน แคมป์เบล และคณะ (Campbell and others, ๑๙๖๖, ๑๔๙-๑๕๐ อ้างถึงใน สมพิศ โห้งาม, ๒๕๕๙, ๑๒) กล่าวว่า การบริหารจัดการงานกิจกรรมนักเรียน หมายถึง การจัดการบริหารในรูปแบบการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานทางวิชาการในชั้นเรียนให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น กิ่งแก้ว สุกุลส่องบุญศิริ (๒๕๔๘, ๒๒) กล่าวว่า การบริหารจัดการกิจการนักเรียน เป็นการจัดการดูแลผู้เรียนตั้งแต่เริ่มเข้าเรียน ในขณะที่เรียนและสำเร็จการศึกษาแล้ว เพื่อสนับสนุนสร้างพัฒนาการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องดำเนินการควบคู่ขนานไปกับกิจกรรมการเรียนการสอนหรืองานอื่น ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวผู้เรียน ดังนั้น การบริหารจัดการกิจการนักเรียน ยังต้องจำเป็นอาศัยศักยภาพและความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษาทุกฝ่าย งาน กฤษณ์ จันทะวงศ์ (๒๕๕๐, ๑๙) อธิบายการบริหารกิจการนักเรียนจะต้องอยู่บนปัจจัยพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นในคุณลักษณะคุณค่าของความเป็นมนุษย์การดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี การมีประสบการณ์ที่ดี โดยครอบคลุมในด้านต่าง ๆ คือ งานกิจกรรมนักเรียน งานวิจัยและงานปกครองนักเรียน งานบริการและงานสวัสดิการนักเรียน งานทะเบียน และจัดให้เป็นไปอย่างเหมาะสมสามารถสร้างประโยชน์แก่สถานศึกษาและสังคม ประเทศชาติตามลำดับต่อไป อีกทั้งเป็นรากฐานของการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

บทที่ ๓

วิธีการประเมินโครงการ

วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

๑. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
๒. การวิเคราะห์ข้อมูล
๓. สถิติที่ใช้

วิธีการประเมินโครงการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่จำนวน ๑,๐๐๖ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

การวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ

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

เก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ใช้ในการดำเนินงาน
๒. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดคะแนนตามน้ำหนักของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้การวิธีทางสถิติ
๓. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาต่อไป การแปลความหมายของแบบสอบถามโครงการ โดยใช้เกณฑ์ร้อยละในการพิจารณาตามเกณฑ์
แบบสอบถามโครงการ โดยใช้เกณฑ์ร้อยละในการพิจารณาตามเกณฑ์
ร้อยละ ๙๐.๐๐ - ๑๐.๐๐ 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

การแปลความหมายของคะแนนแบบสอบถามความคิดเห็น 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

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

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X = คะแนนแต่ละตัว

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

N = จำนวนคะแนนในกลุ่ม

บทที่ ๔

ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑	สถานภาพ		
	๑.๑ นักเรียน - นักศึกษา	๙๖๑	๙๕.๕๓
	๑.๒ ครู บุคลากร	๔๕	๔.๔๗
รวม		๑,๐๐๖	๑๐๐
๒	เพศ		
	๑.๑ ชาย	๔๖๙	๔๖.๖๒
	๑.๒ หญิง	๕๓๗	๕๓.๓๘
รวม		๑,๐๐๖	๑๐๐
๓	อายุ		
	๑.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙๕๑	๙๔.๕๓
	๑.๒ ๒๐ - ๓๐ ปี	๔๐	๓.๙๘
	๑.๓ ๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑.๔๙
รวม		๑,๐๐๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๖ คน แบ่งเป็น (๑) สถานภาพนักเรียน นักศึกษา จำนวน ๙๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๓ ครู บุคลากร จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗ (๒) เพศชาย จำนวน ๔๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๒ เพศหญิง จำนวน ๕๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๘ (๓) อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๙๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓ อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๘ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๙

จากตารางที่ ๒ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ระดับความ ความพึงพอใจ		ผลการ วิเคราะห์ ข้อมูล
	\bar{X}	SD.	
ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี	๔.๕๐	๐.๕๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๔๖	๐.๕๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๔๐	๐.๕๘	มาก
ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ			
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๔๐	๐.๔๘	มาก
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๔๐	๐.๔๙	มาก
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	มาก
รวม	๔.๔๙	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๓ ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็น ในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙

บทที่ ๕
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

๑. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการงานทะเบียน
๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานทะเบียน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากร วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร สุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑,๐๐๖ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

รูปแบบการประเมินโครงการ

การประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินโดยใช้แบบสำรวจนักเรียน นักศึกษา ครู บุคลากร ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

สรุปผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ มาก

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

- ไม่มี

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานทะเบียน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริง

- ๑. สถานภาพ นักเรียน นักศึกษา 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. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ					