



สรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

โดย

งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา
ฝ่ายบริหารพัฒนากิจการ นักเรียน นักศึกษา
วิทยาลัยเทคนิคพิมาย

คำนำ

ในการจัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิทยาลัยเทคนิคพัทยา งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา ฉบับนี้ เป็นผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไปในอนาคต คณะกรรมการฝ่ายประเมินผลใคร่ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๑
ขอบเขตของการประเมิน	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
เอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมิน	๖
บทที่ ๓ วิธีการประเมิน	๑๑
รูปแบบการประเมิน	๑๒
วิธีการประเมิน	๑๓
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ	๑๔
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๔
บทที่ ๔ ผลการประเมิน	๑๔
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๕
สรุปผลการประเมิน	๑๕
เอกสารอ้างอิง	
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก	

บทคัดย่อ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิค พัทธา มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัททยา ๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา เกี่ยวกับ การให้บริการ ในครั้งต่อไป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัททยา ๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของ วิทยาลัยเทคนิคพัททยา ที่ จำนวน ๑,๖๘๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัททยา สถิติที่ใช้ใน งานวิจัย สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่า \bar{X} และ S.D. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัททยา ในจากจำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัททยา ข้อที่ ๑ สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ ซึ่งถือว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ข้อที่ ๒ ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๒ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด แจ้งให้ผู้รับบริการ ทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การ ตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๗ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด และเป็นທີ່ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ ซึ่ง ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา คือ จัดและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา เช่น ร้านอาหารน้ำดื่ม การทำประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจหาสารเสพติด ของนักเรียนนักศึกษา จัดหาเครื่องมือและเวชภัณฑ์ เพื่อปฐมพยาบาลและให้การบริการสุขภาพแก่นักเรียน นักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล การบริการสุขภาพแก่นักเรียนนักศึกษา และบุคลากรของสถานศึกษา ให้คำปรึกษาและทำหน้าที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ สิ่งเสพติดและโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ ทั้งการป้องกันและรักษา จัดโรงอาหาร วางแผน จัดระบบและควบคุมดูแลการประกอบอาหารและการให้บริการแก่นักเรียนนักศึกษาให้ถูกต้องตามหลักโภชนาการที่ดี จึงมีการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล มาปรับปรุงการให้บริการของงานสวัสดิการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของงานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษาในครั้งต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

๑. ประชากรของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ใช้ระบบงานทะเบียน จำนวน ๑,๖๘๐ คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินเก็บมาจากเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการและแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่มีต่อการใช้บริการงานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

ระยะเวลาการประเมินโครงการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ณ วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการงานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๒. ทราบผลการประเมินรายด้าน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามรายด้าน

บทที่ ๒

การรับและดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องต่างๆ

ความสำคัญของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา

งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการจัดและควบคุมดูแลสวัสดิการและการให้บริการด้านต่างๆ ภายในสถานศึกษา เช่น ร้านอาหารน้ำดื่ม การทำประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพประจำปีและตรวจหาสารเสพติด ของนักเรียนนักศึกษา จัดหาเครื่องมือและเวชภัณฑ์ เพื่อปฐมพยาบาลและให้การบริการสุขภาพแก่นักเรียน นักศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล การบริการสุขภาพแก่นักเรียนนักศึกษา และบุคลากรของสถานศึกษา ให้คำปรึกษาและทำหน้าที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ สิ่งเสพติดและโรคภัยร้ายแรงต่าง ๆ ทั้งการป้องกันและรักษา จัดโรงอาหาร วางแผน จัดระบบและควบคุมดูแลการประกอบอาหารและการให้บริการแก่นักเรียนนักศึกษาให้ถูกต้องตามหลักโภชนาการที่ดี

หมวดที่ ๑ ประเภทของใบคำร้อง

๑. คำร้องตามแบบฟอร์มเรียกร้องค่าสินไหม
๒. คำร้องตามแบบฟอร์มการเบิกยา
๓. คำร้องตามแบบฟอร์มการทำแผล

หมวด ๒ ขั้นตอนการเขียน และยื่นคำร้อง

๑. นักเรียน นักศึกษา กรอกข้อมูลในใบคำร้อง ให้ครบสมบูรณ์
๒. นักเรียน นักศึกษา นำคำร้องให้คุณครู และเจ้าหน้าที่ลงชื่อรับรอง ตามลำดับ
๓. ยื่นใบคำร้องพร้อมเอกสารแนบ(ตามที่กำหนด) ที่งานสวัสดิการฯ ใบคำร้อง และเอกสารประกอบ คำร้อง อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

.....

ขั้นตอนการเบิกค่ารักษา จากอุบัติเหตุ



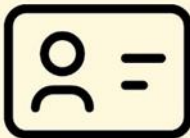
สำหรับนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา



เอกสารที่ต้องใช้ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

1. ใบความเห็นแพทย์/ใบรับรองแพทย์ (ฉบับจริง)

2. ต้นฉบับใบเสร็จรับเงิน



3. สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาสูจิบัตร
รับรองสำเนาถูกต้อง



4. เขียนแบบฟอร์มแจ้งเรียกร้องค่าสินไหม
ที่งานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัย
เทคนิคพัทยา



งานสวัสดิการ นักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทยา

ปีการศึกษา 2566

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 วันที่เข้ารับการรักษာ Admission Date ____/____/____ วันที่ออกจากโรงพยาบาล Discharge Date ____/____/____

วิธีการรับค่าสินไหมทดแทน / Reimbursement Payment Method

ข้าพเจ้าประสงค์ขอรับค่าตรวจสุขภาพคืนโดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร (ขอเว้นรายที่แนบ บัตรธนาคารออมสิน, กสิวิทย์, อชากรสงเคราะห์, 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 _____

** โปรดนำส่งสำเนาสมุดคู่มือเงินฝากและรับรองสำเนาถูกต้องมาด้วย / Please submit copy of Bank passbook signed by you

จุดตกลงยินยอมเปิดเผยข้อมูล / CONSENT TO DISCLOSURE INFORMATION

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นถูกต้องเป็นความจริงและตกลงยินยอมให้บริษัทประกันภัย LMG หรือตัวแทนของบริษัทประกันภัย หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ และยินยอมให้บริษัทประกันภัย หรือตัวแทนของบริษัทประกันภัย หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ / 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 representatives, 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.

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

วันที่ Date _____

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

กรณีแจ้งกรมการรักษายา

1. สมุดพร้อมทั้งรื้อหรือถ่ายสำเนา
2. ใบความเห็นแพทย์ / ใบรับรองแพทย์ หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ เป็นผู้รับผิดชอบ
3. สำเนาใบเสร็จรับเงิน
4. สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาสูติบัตร และรับรองสำเนาถูกต้อง
5. สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้รับผลประโยชน์) หรือรับรองสำเนาถูกต้องของผู้รับประโยชน์

กรณีแจ้งกรมโรคระบาด

1. สมุดพร้อมทั้งรื้อหรือถ่ายสำเนา
2. ใบความเห็นแพทย์ (ประเภทสำเนาถูกต้องจากพร.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบ
3. ผลการตรวจชิ้นเนื้อ
4. ประวัติการรักษาทั้งหมดทุกโรงพยาบาล และเอกสารทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่รักษาจนถึงปัจจุบัน (รับรองสำเนาโดยโรงพยาบาล)
5. สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัย หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย
6. หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้เอาประกันภัย) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย

กรณีแจ้งกรมการเสียชีวิต

1. สมุดพร้อมทั้งรื้อหรือถ่ายสำเนา
2. บัตรมรณกรรม (รับรองสำเนาโดยผู้ออกเอกสาร)
3. ใบความเห็นแพทย์ (ประเภทสำเนาถูกต้องจากพร.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ เป็นผู้รับผิดชอบ
4. รายงานชันสูตรพลิกศพ พร้อม-บุคลากรตรวจศพออกออร์ดิ (รับรองโดยหน่วยงานที่ออกหลักฐาน)
5. รายงานการผ่าชันสูตรศพ (ถ้ามี-รับรองโดยหน่วยงานที่ออกหลักฐาน)
6. ประวัติการรักษาทั้งหมด (ถ้ามี-รับรองสำเนาโดยโรงพยาบาล)
7. บันทึกประจำวันตรวจ ณ วันที่เกิดอุบัติเหตุ (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
8. สมุดส่วนบุคคล (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
9. สมุดหรือรับรองการตาย (ประเภทสำเนาถูกต้องจากพร.)
10. สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านผู้เสียชีวิต (ประเภทถ่าย) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับประโยชน์
11. สำเนาบัตรประชาชน/ผู้รับผลประโยชน์/สำเนาทะเบียนบ้านผู้รับผลประโยชน์ หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับประโยชน์
12. หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้รับผลประโยชน์) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้รับประโยชน์

กรณีแจ้งกรมทุพพลภาพ และ สูญเสียอวัยวะ

1. สมุดพร้อมทั้งรื้อหรือถ่ายสำเนา
2. ใบความเห็นแพทย์ เรื่องภาวะทุพพลภาพ ตามสมุดพร้อมของผลิตภัณฑ์ (ประเภทสำเนาถูกต้องจากพร.) หากมีค่าธรรมเนียมผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับผิดชอบ
3. ภาพถ่ายผู้เอาประกันภัย ณ ปัจจุบัน
4. ประวัติการรักษาทั้งหมดทุกโรงพยาบาล และเอกสารทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ครั้งแรกที่รักษาจนถึงปัจจุบัน (รับรองสำเนาโดยโรงพยาบาล)
5. บันทึกประจำวันตรวจ ณ วันที่เกิดอุบัติเหตุ (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
6. สมุดส่วนบุคคล (รับรองโดยเจ้าพนักงานสืบสวน)
7. สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านผู้เอาประกันภัย หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย
8. หน้าบัญชีธนาคาร (ของผู้เอาประกันภัย) หรือรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เอาประกันภัย

กรุณาส่งเอกสารเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนที่ / Please send this completed claim form to

บริษัท ลอจิสติกส์ ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แผนกสินไหมประกันภัยชีวิตและประกันสุขภาพ ชั้น 19 อาคารเฉลิมสิทธิ์
 เลขที่ 2 ซอย สุขุมวิท 23 ถนน สุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
 โทร. 02-648-6272 โทรสาร. 02-648-6222 โทรสาร LMGAIH@imginsurance.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 LMGAIH@imginsurance.co.th

*** บริษัทฯ จะพิจารณาสินไหมทดแทนเฉพาะกรณีผู้เอาประกันภัย/ ผู้รับผลประโยชน์ ได้นำส่งเอกสารประกอบการพิจารณารวมถ้วนแล้วเท่านั้น ***

วิธีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา

๑. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
๒. การวิเคราะห์ข้อมูล
๓. สถิติที่ใช้

วิธีการประเมินโครงการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน คือ บุคลากร นักเรียน นักศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคพัทลุง ที่ จำนวน ๑,๖๘๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษาและ Wi-Fi วิทยาลัยเทคนิคพัทลุง

การวิเคราะห์ผลการประเมินโครงการ

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

เก็บรวบรวมข้อมูล

๑. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ใช้ในการดำเนินงาน
๒. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความถูกต้องและกำหนดคะแนน ตามน้ำหนัก ของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์ โดยใช้การวิธีทางสถิติ
๓. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ที่ต้องการศึกษาต่อไป การแปลความหมายของ แบบสอบถามโครงการ 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 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

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

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
 Σ = ผลรวม

บทที่ ๔ ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพัทธา

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลพื้นฐาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑	สถานภาพ		
	๑.๑ นักเรียน – นักศึกษา	๑,๖๒๒	๙๖.๕๔
	๑.๒ ครู อาจารย์ บุคลากร	๕๘	๓.๔๕
รวม		๑,๖๘๐	๑๐๐
๒	เพศ		
	๑.๑ ชาย	๕๕๔	๓๒.๙๘
	๑.๒ หญิง	๑,๑๒๖	๖๗.๐๒
รวม		๑,๖๘๐	๑๐๐
๓	อายุ		
	๑.๑ ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙๘๙	๕๘.๘๖
	๑.๒ ๒๐ – ๓๐ ปี	๖๓๑	๓๗.๕๕
	๑.๓ ๓๑ ขึ้นไป	๖๐	๓.๕๗
รวม		๑,๖๘๐	๑๐๐
๔	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด		
	๑.๑ เวลา ๐๖.๐๐ – ๐๙.๐๐ น.	๔๐	๒.๓๘
	๑.๒ เวลา ๐๙.๐๑ – ๑๒.๐๐ น.	๕๗๔	๓๔.๑๖
	๑.๓ เวลา ๑๒.๐๑ – ๑๕.๐๐ น.	๗๔๕	๔๔.๓๔
	๑.๔ เวลา ๑๕.๐๑ – ๑๘.๐๐ น.	๓๒๑	๑๙.๑๐
รวม		๑,๖๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๖๘๐ คน สถานภาพนักเรียน – นักศึกษา จำนวน ๑,๖๒๒ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๔ และสถานภาพครู อาจารย์ บุคลากร จำนวน ๕๘ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ และเป็นเพศชาย จำนวน ๕๕๔ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๘ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑,๑๒๖ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๒

เมื่อพิจารณาในด้านช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด คือช่วงเวลา ๑๒.๐๑ – ๑๕.๐๐ น. จำนวน ๗๔๕ คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๔

ตารางที่ ๒ แสดงค่าร้อยละของแบบสอบถาม

รายการการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๑. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๑,๓๗๐ (๘๑.๕๔)	๓๑๐ (๑๘.๔๕)	๐	๐	๐
๒. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๑,๕๖๐ (๙๒.๘๕)	๑๒๐ (๗.๑๔)	๐	๐	๐
๓. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑,๕๐๐ (๘๙.๒๘)	๑๘๐ (๑๐.๗๒)	๐	๐	๐
๔. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๑,๖๓๐ (๙๗.๐๒)	๕๐ (๒.๙๘)	๐	๐	๐
๕. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๑,๕๙๐ (๙๔.๖๔)	๙๐ (๕.๓๖)	๐	๐	๐

ตารางที่ ๓ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	\bar{X}	SD.	
1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๓๙	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	๔.๙๓	๐.๒๖	มากที่สุด
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง	๔.๙๗	๐.๑๗	มากที่สุด
5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ	๔.๙๕	๐.๒๓	มากที่สุด
รวม	๔.๙๑	๐.๒๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ ผลสรุปว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นในรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักเรียน นักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา
2. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร วิทยาลัยเทคนิคพญา

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร สุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑,๖๘๐ คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

รูปแบบการประเมินโครงการ

การประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเมินโดยใช้แบบสำรวจนักเรียน นักศึกษาครู อาจารย์ บุคลากร ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

สรุปผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑ ซึ่งมีระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

- ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการ

การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

- งานสวัสดิการนักเรียน นักศึกษา นำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนา โดยจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องเขียนในการบริการให้เพียงพอต่อการใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ระบบงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา. สืบค้นจาก

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

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

แบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพิบูลย์

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพิบูลย์ ซึ่งผลการประเมินนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มี ประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการต่อไป ทั้งนี้ จึงใคร่ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบตาม ความเป็นจริง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือไว้ ณ ที่นี้

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

Table with 5 rows and 5 columns for service evaluation. Columns: รายการประเมิน, ระดับความพึงพอใจ (มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด). Rows: 1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงจังในการต้อนรับ และการให้บริการ, 2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจน แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ, 3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ, 4. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง, 5. เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการ ไว้วางใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะ :

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
งานสวัสดิการนักเรียนนักศึกษา
ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคพิบูลย์