

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา
วิทยาลัยการอาชีพชุมพวง

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา

มีการจัดเก็บผลความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสถานะของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะกรรมการเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง นำมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล มีข้อมูลพื้นฐานและผลการดำเนินการดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของการประเมินความพึงพอใจ
๒. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
๓. ผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

๑. ข้อมูลทั่วไปของการประเมินความพึงพอใจ มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการประเมิน

๑. ประชากรของการประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่
๒. กลุ่มตัวอย่างของการประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. นำผลการดำเนินงานไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

วิธีดำเนินการ

๑. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

๒. วิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลด้วยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา
วิทยาลัยการอาชีพชุมพวง

๓. การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)	ความหมาย
๔.๕๐ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	พึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	พึงพอใจน้อยที่สุด

๒. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ โดยการแจกแบบสอบถามและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ แสดงรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๗	๕๖.๐๖
หญิง	๒๙	๔๓.๙๔
รวม	๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๐ คน จำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๖ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๔

๒.๒ ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่ง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ แสดงรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๕	๗.๕๗
ครู	๓๘	๕๗.๕๘
เจ้าหน้าที่	๒๓	๓๔.๘๕
รวม	๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง เป็นครูมากที่สุด จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๘ รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๕ และลำดับสุดท้าย เป็นผู้บริหาร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา
วิทยาลัยการอาชีพชุมพวง

๒.๓ ข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ แสดงรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕	๗.๕๘
มัธยมศึกษา	๔	๖.๐๖
ปวส.	๔	๖.๐๖
ปริญญาตรี	๕๓	๘๐.๓๐
รวม	๖๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ลำดับที่ ๑ คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๐ รองลงมาเป็นระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๘ และลำดับสุดท้าย มีจำนวนเท่ากัน เป็นระดับศึกษามัธยมศึกษา, ระดับการศึกษา ปวส. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพชุมพวง

รายงานการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ	๔.๘๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๘๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๕	๐.๖๖	มากที่สุด
๕. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๘	๐.๖๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	๔.๘๑	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพชุมพวง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ลำดับที่ ๑ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ ลำดับที่ ๓ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ลำดับที่ ๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ และลำดับสุดท้าย ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๘