ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียนและความรู้สึกของผู้ปกครองการให้บริการที่ดีไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การสอนในห้องเรียนเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการสนับสนุนนักเรียนในทุกด้าน เช่น การให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะและการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การสร้างความพึงพอใจดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชน อีกทั้งยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของนักเรียนได้อย่างเต็มที่ การให้บริการที่มีคุณภาพในสถานศึกษาไม่เพียงแต่จะมีผลต่อการพัฒนาทางการศึกษาเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปกครองและนักเรียนอีกด้วย การที่ผู้เรียนและผู้ปกครองได้รับประสบการณ์ที่ดีจากสถานศึกษาจะสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระบบการศึกษานอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้การบริการที่ดีจากสถานศึกษามีส่วนในการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน โดยไม่จำกัดเฉพาะกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนเท่านั้น การสนับสนุนด้านอื่น ๆ ก็มีความสำคัญ เช่น การให้คำปรึกษาในด้านการศึกษา การดูแลเอาใจใส่ผู้เรียนเรียน หรือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน การให้บริการในสถานศึกษาไม่ได้หมายถึงเพียงการสอนเนื้อหาวิชาการ แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม อารมณ์ หรือทักษะชีวิต ซึ่งการช่วยเหลือในด้านเหล่านี้จะช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพนอกจากนี้ความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชนก็เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อสถานศึกษาสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างเต็มที่ซึ่งจะสามารถช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งเหล่านี้ล้วนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว การสร้างความไว้วางใจนี้ยังช่วยให้สถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปกครองและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทาง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาสถานศึกษาการบริการที่ดีจากสถานศึกษาไม่เพียงแต่ช่วยให้นักเรียนมีความรู้และทักษะทางวิชาการ แต่ยังช่วยให้พวกเขาพัฒนาความสามารถทางด้านอื่น ๆ ด้วย สภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีมีความเหมาะสมเอื้อต่อกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งนักเรียนและผู้ปกครองจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี ซึ่งส่งผลต่อทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริงและเป็นข้อมูลให้กับสถานศึกษาใช้ประกอบการพัฒนาตามแนวทางที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการสำรวจข้อมูลและเก็บรวมรวม ประมวลผลข้อมูลโดยได้แจกแจงตามหัวข้อได้แก่

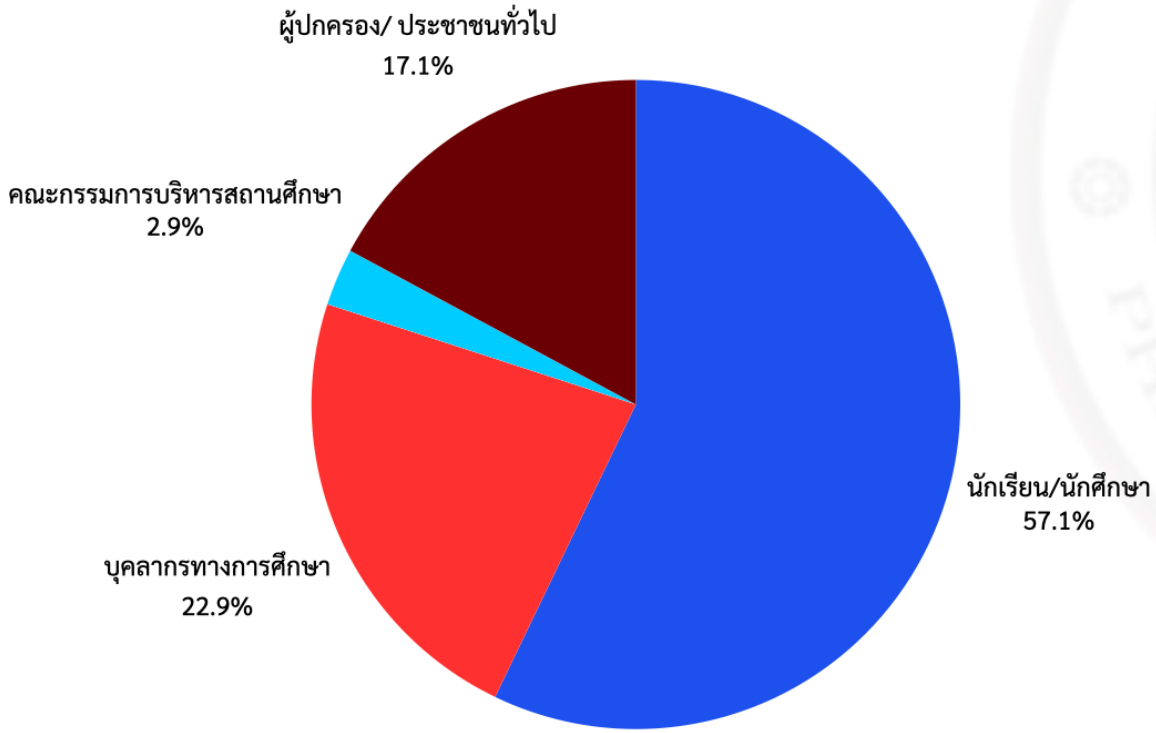
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 350 คน ประกอบไปด้วยกลุ่มเป้าหมายดังนี้

1.1 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 200 คน

1.2 ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา 80 คน

1.3 คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา 10 คน

1.4 ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/อื่นๆ 60 คน



ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในหลักสูตรการสอนและเนื้อหาการเรียนรู้

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 1 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจหลักสูตรการสอน และเนื้อหาการเรียนรู้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.หลักสูตรที่เปิดสอนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	42.29	29.14	14.00	10.57	4.00
2. สถานศึกษามีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ	42.86	31.14	13.71	8.57	3.71
3.ตรงกับความต้องการของตลาดและสังคมในยุคปัจจุบัน	37.43	35.14	12.29	9.43	5.71
ค่าเฉลี่ย	**40.86**	**31.81**	**13.33**	**9.52**	**4.48**

ผลการสำรวจข้อมูล ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 2 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ความสะดวกในการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายดายและไม่ยุ่งยาก	41.71	32.00	13.71	8.86	3.71
2. ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	32.29	26.00	22.29	12.86	6.57
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม	36.29	29.14	18.86	12.00	3.71
ค่าเฉลี่ย	**36.76**	**29.05**	**18.29**	**11.24**	**4.67**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 3 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายดายและไม่ยุ่งยาก	44.86	37.14	10.29	5.71	2.00
2. ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	48.29	35.14	8.57	5.14	3.14
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม	40.57	34.86	12.29	8.29	4.00
ค่าเฉลี่ย	**44.57**	**35.71**	**10.38**	**6.38**	**3.05**

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 4 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นมิตรมีความเต็มใจในการให้บริการ	30.86	31.71	17.43	12.29	7.71
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	27.71	28.29	22.57	13.14	8.29
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	28.57	22.00	27.14	12.57	9.71
ค่าเฉลี่ย	**29.05**	**27.33**	**22.38**	**12.67**	**8.57**

รายงานผลข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 5 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	40.57	36.00	10.29	9.71	3.43
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	44.57	30.00	13.71	7.43	4.29
3. การจัดระบบคิวในการให้บริการมีความเหมาะสม	45.14	34.86	10.57	6.29	3.14
ค่าเฉลี่ย	**43.43**	**33.62**	**11.52**	**7.81**	**3.26**

รายงานผลข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

ด้านที่ 6 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อาคารสถานที่มีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับการใช้งาน	28.57	30.57	18.57	14.29	8.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่เพียงพอและสามารถใช้งานดี	23.14	26.00	24.29	17.71	8.86
3. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย	30.57	26.57	22.29	13.43	7.14
ค่าเฉลี่ย	**27.43**	**27.71**	**21.71**	**15.14**	**8.00**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2566

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วยข้อมูล 6 ด้าน ได้แก่

1. หลักสูตรการสอน
2. ความสะดวกในการให้บริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 4 กลุ่ม ได้แก่

1. นักเรียน/นักศึกษา
2. ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา
3. คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา
4. ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/อื่นๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดขึ้นเมื่อตนได้รับสิ่งที่ตรงหรือเกินความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา

☐ คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา

☐ ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/อื่นๆ

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ อื่น ๆ

อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญา/ปวช./ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

ความถี่ในการใช้บริการ

☐ ครั้งแรก

☐ 1 – 3 ครั้ง

☐ มากกว่า 3 ครั้ง

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ความหมายของค่าระดับ :

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านที่ 1: หลักสูตรและเนื้อหาการเรียนรู้					
1.1 หลักสูตรที่เปิดสอนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน					
1.2 สถานศึกษามีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ					
1.3 หลักสูตรตรงกับความต้องการของตลาดและสังคมในยุคปัจจุบัน					
ด้านที่ 2: ความสะดวกในการให้บริการ					
2.1 การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายดายและไม่ยุ่งยาก					
2.2 ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม					
ด้านที่ 3: ด้านข้อมูลข่าวสาร					
3.1 ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจนถูกต้องและเชื่อถือได้					
3.2 ข้อมูลข่าวสารได้รับการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์					
3.3 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยง่ายและสะดวก รวดเร็ว					
ด้านที่ 4: ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นมิตรมีความเต็มใจในการให้บริการ					
4.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา					
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านที่ 5: ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
5.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.2 การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.3 การจัดระบบคิวในการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านที่ 6: ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6.1 อาคารสถานที่มีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับการใช้งาน					
6.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่เพียงพอและสามารถใช้งานดี					
6.3 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....