



ประจำปี 2564

รายงาน ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ วิทยาลัยการศึกษา

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2564

วิทยาลัยการศึกษา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2564 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลงานการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลผลการประเมินมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2564 มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

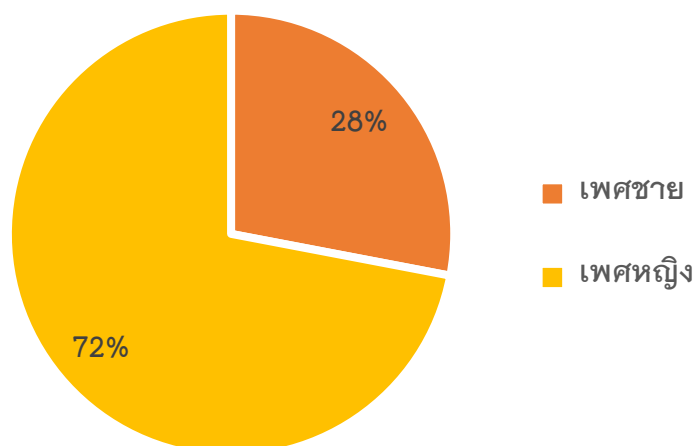
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 100 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72

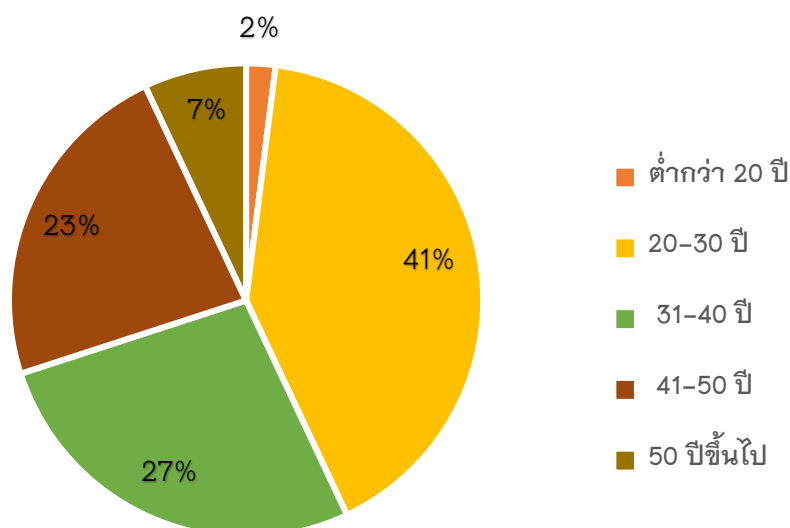
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	28	28
2. หญิง	72	72
รวม	100	100.00



1.2 อายุ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 100 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27, อายุ 41-50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23, อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

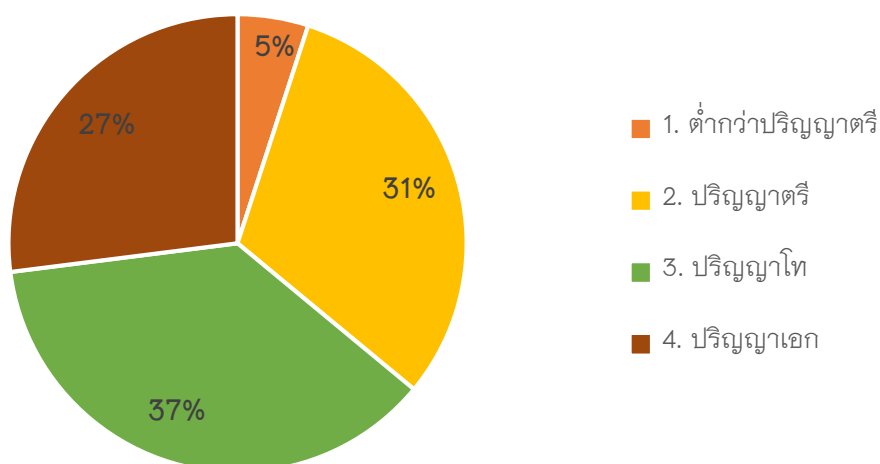
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	2	2
2. 20-30 ปี	41	41
3. 31-40 ปี	27	27
4. 41-50 ปี	23	23
5. 50 ปีขึ้นไป	7	7
รวม	100	100.00



1.3 การศึกษา

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 100 คน พบว่า วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31, วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

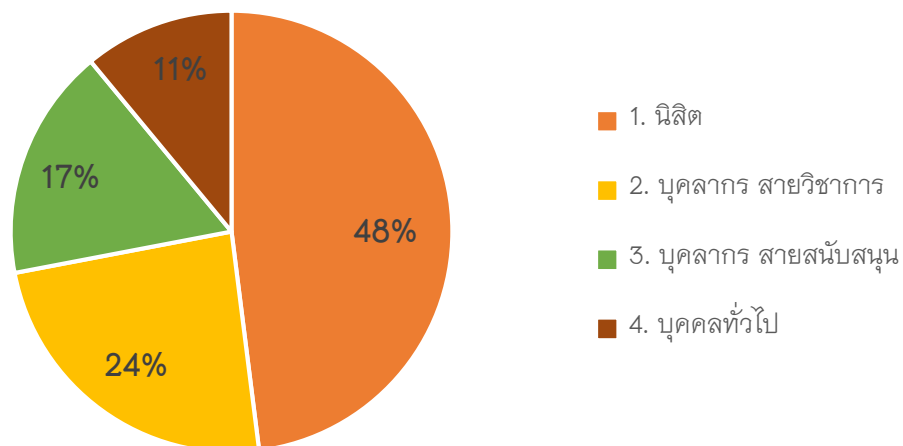
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5
2. ปริญญาตรี	31	31
3. ปริญญาโท	37	37
4. ปริญญาเอก	27	27
รวม	100	100.00



1.4 สถานะ

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 100 คน พบว่า สถานะ นิสิต มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24, บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และบุคคลทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. นิสิต	48	48
2. บุคลากร สายวิชาการ	24	24
3. บุคลากร สายสนับสนุน	17	17
4. บุคคลทั่วไป	11	11
รวม	100	100.00



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการวิทยาลัยการศึกษา โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านผลงานการให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการประเมินมีความหมายดังนี้

5.00 – 4.50	หมายถึง	มากที่สุด
4.49 – 3.50	หมายถึง	มาก
3.49 – 2.50	หมายถึง	ปานกลาง
2.49 – 1.50	หมายถึง	น้อย
1.49 – 0.00	หมายถึง	น้อยที่สุด

1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน	4.57	0.59	มากที่สุด
2. ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.69	0.53	มากที่สุด
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย	4.59	0.57	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	4.57	0.62	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.61	0.04	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจน	ค่าเฉลี่ย 4.57
- ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	ค่าเฉลี่ย 4.69
- มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย	ค่าเฉลี่ย 4.59
- ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 4.57

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”



2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี	4.69	0.53	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.51	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ	4.68	0.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ	4.76	0.45	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.76	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.73	0.04	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.69
- เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.73
- เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.68
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ ค่าเฉลี่ย 4.76
- เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.76

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด”



3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. จัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
2. มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	4.70	0.50	มากที่สุด
3. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.58	0.59	มากที่สุด
4. มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ	4.67	0.59	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.65	0.04	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

- จัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65
- มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.70
- มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ให้บริการอย่างเพียงพอ
ค่าเฉลี่ย 4.58
- มีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.67

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มากที่สุด”



4) ด้านผลงานการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1 มีความถูกต้องในการให้บริการ	4.64	0.56	มากที่สุด
2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.60	0.62	มากที่สุด
3 ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.65	0.56	มากที่สุด
4 ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ	4.73	0.57	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.66	0.03	มากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการในการให้บริการ ในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 100 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินได้ ดังนี้

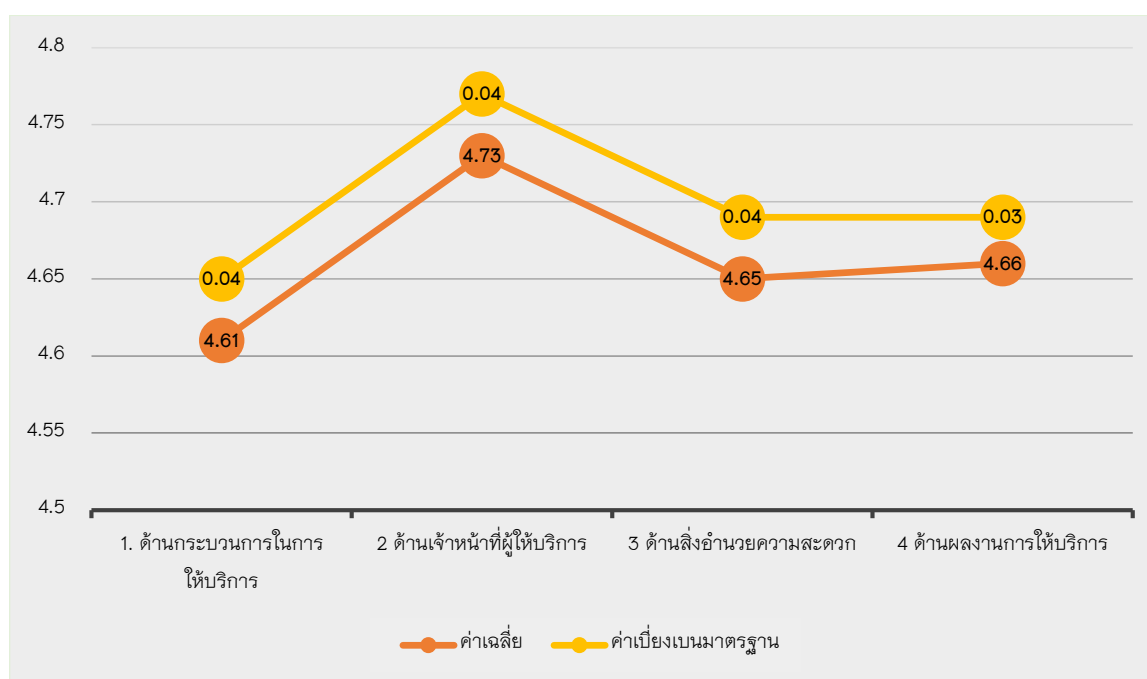
- มีความถูกต้องในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64
- มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.60
- ให้บริการตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.65
- ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.73

สรุปได้ว่า ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านผลงานการให้บริการในระดับ “มากที่สุด”



ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี 2564

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	4.61	0.04	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.04	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.04	มากที่สุด
4. ด้านผลงานการให้บริการ	4.66	0.03	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.66	0.01	มากที่สุด



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี 2564
ทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ มีขั้นตอนการบริการกระชับและชัดเจนให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติง่าย และมีระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.61

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.73



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ จัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการจัดที่นั่งพักรอไว้อย่างเพียงพอ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.65

4. ด้านผลงานการให้บริการ ได้แก่ มีความถูกต้องในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ให้บริการตรงกับความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสิ้นภารกิจ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.66

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี 2564 พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา ประจำปี 2564 อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 4.66

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ดีเยี่ยมทุกอย่าง
2. บริการระบบ คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาเป็นหลัก



ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา

 kwanserm@gmail.com (ยังไม่มีเซิร์ฟเวอร์) สลับบัญชี



*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ *

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 20-30 ปี
- ☐ 31-40 ปี
- ☐ 41-50 ปี
- ☐ 50 ปีขึ้นไป

การศึกษา *

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

สถานะ *

- ☐ นิสิต
- ☐ บุคลากร สายวิชาการ
- ☐ บุคลากร สายสนับสนุน
- ☐ บุคคลทั่วไป

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัย การศึกษา

 kwanserm@gmail.com (ยังไม่มีแชร) สลับบัญชี



*จำเป็น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

ชี้แจง กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
5 หมายถึง พอใจมากที่สุด, 4 หมายถึง พอใจมาก, 3 หมายถึง พอใจปานกลาง, 2 หมายถึง พอใจน้อย, 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

1. กระบวนการในการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
1.1 มีขั้นตอนการบริการ กระชับและชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจและปฏิบัติงานง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	5	4	3	2	1
2.1 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือการให้คำแนะนำอย่างดี	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคำถามอย่างเต็มใจ	☐	☐	☐	☐	☐
2.5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมตามกาลเทศะ	☐	☐	☐	☐	☐
2.6 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐

3. สิ่งอำนวยความสะดวก *

	5	4	3	2	1
3.1 จัดสถานที่ เหมาะสมกับ การให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 มีช่อง ทางการติดต่อ ประสานงาน และสื่อสารที่ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานเช่น ปากกา ดินสอ ปากกาลบคำผิด เป็นต้น ไว้ บริการอย่าง เพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 มีการจัดที่ นั่งพักรอไว้ อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐

4. ผลงานการให้บริการ *

	5	4	3	2	1
4.1 มีความถูก ต้องในการให้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 มีความ รวดเร็วในการ ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 ให้บริการ ตรงกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง จนเสร็จสิ้น ภารกิจ	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 ให้บริการ อย่างตรงไป ตรงมา	☐	☐	☐	☐	☐

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

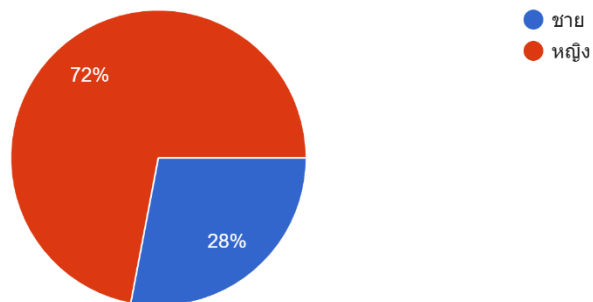
ล้างแบบฟอร์ม

ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

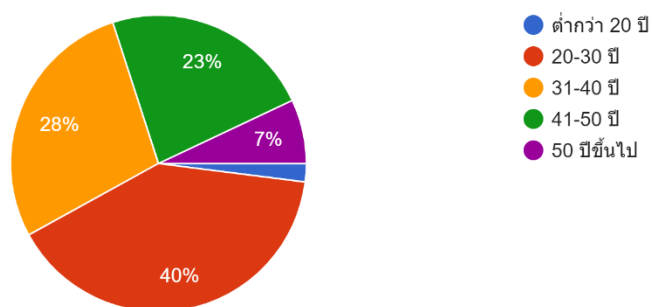
เพศ

คำตอบ 100 ข้อ



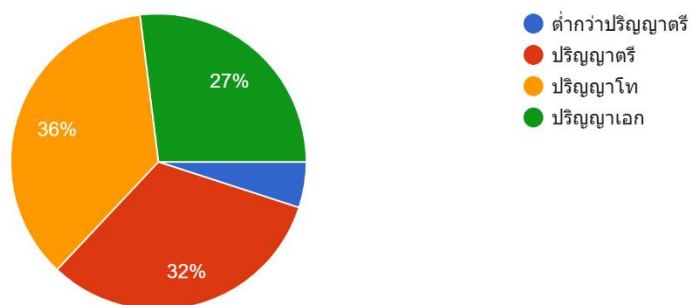
อายุ

คำตอบ 100 ข้อ

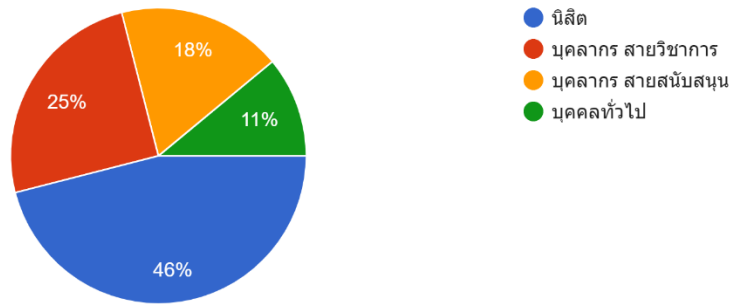


การศึกษา

คำตอบ 100 ข้อ

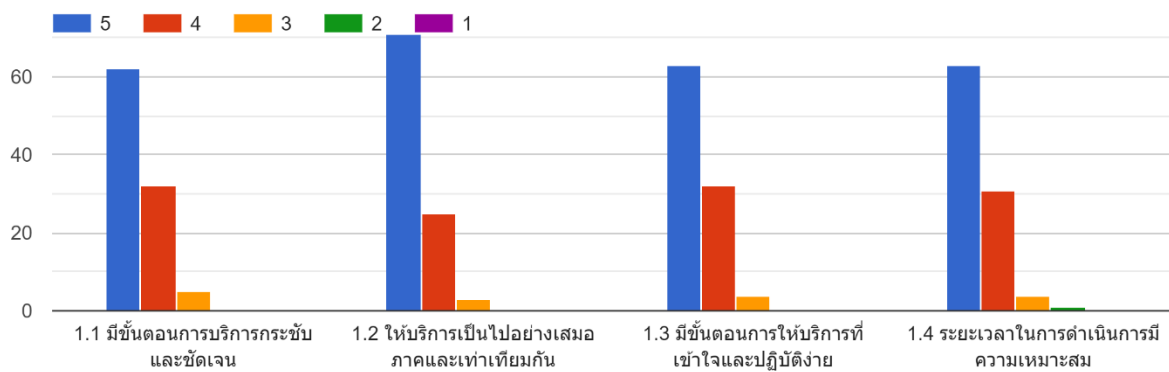


สถานะ
คำตอบ 100 ข้อ

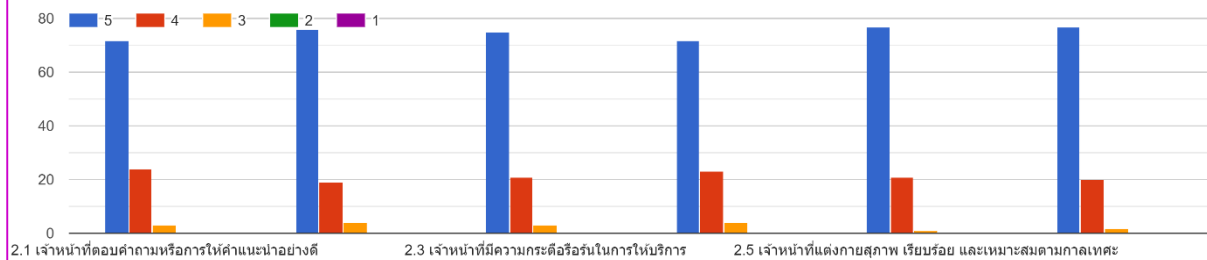


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

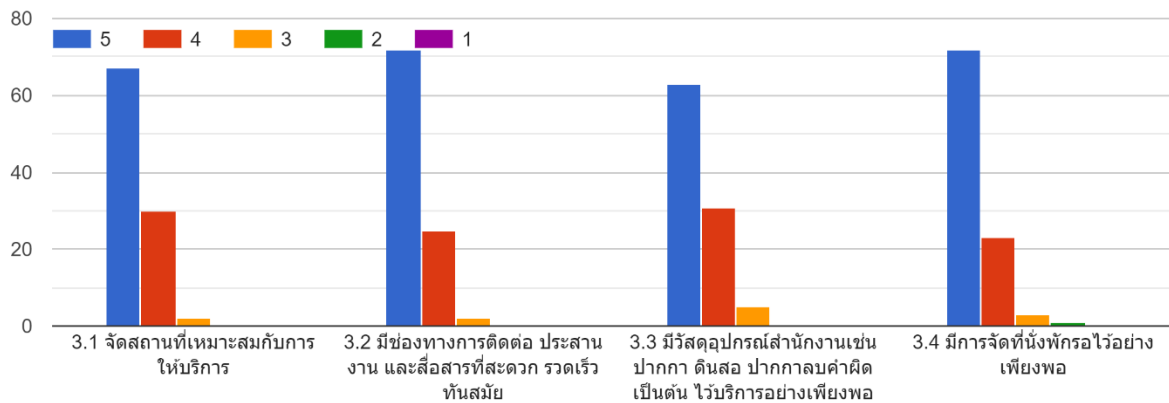
1. กระบวนการในการให้บริการ



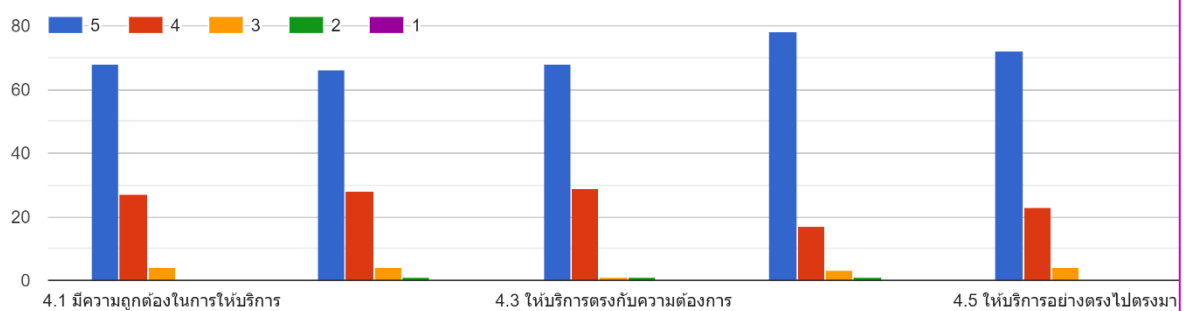
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



3. สิ่งอำนวยความสะดวก



4. ผลงานการให้บริการ



ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 6 ข้อ

-

ดีเยี่ยมทุกอย่าง

บริการระบบ คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาเป็นหลัก

ไม่มี