



บันทึกข้อความ

วิทยาลัยเทคนิคสงขลา
รับที่..... ๑๙๕๑
วันที่..... ๑๔ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา..... ๑๖.๓๐ น.

ส่วนราชการ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคสงขลา

ที่ ๒๑๑/๒๕๖๕

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสงขลา

ด้วยงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคสงขลา ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ และได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสัญญา เสียมยามา)

เจ้าหน้าที่งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

(นายเจตษฎา ยะหาวา)

หัวหน้างานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

เรียน ผอ.วท.สงขลา

ของนายทอง

(นายธีระ โพธิ์ทอง)

รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ

๑๖.๑๐.๖๕

๑๔ ก.ย. ๖๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นอื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

ครอบคลุมจำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 53 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ปรากฏดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	41	77.35
หญิง	12	22.64
รวม	53	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 77.35 และ เพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ ปรากฏดัง ตารางที่ 2 ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 20 ปี	35	66.03
อายุระหว่าง 21 - 40 ปี	11	20.75
อายุระหว่าง 41- 60 ปี	7	13.20
อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	53	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 66.03 อายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุระหว่าง 41- 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น 13.20

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา ปรากฏดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า	32	60.37
อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า	5	9.43
ปริญญาตรี	11	20.75
สูงกว่าปริญญาตรี	3	5.66
รวม	53	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือวิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 ประถมศึกษาไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 0 มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / ปวช. / เทียบเท่า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 60.37 ปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66

1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพของผู้มาใช้บริการ ปรากฏดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพของผู้มาใช้บริการ สถานภาพของผู้มาใช้บริการ

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	38	71.69
ผู้บริหาร / ข้าราชการครู / บุคลากรทางการศึกษา	10	18.86
บุคคลทั่วไป / ชุมชน / องค์กร / ภาครัฐ / ภาคเอกชน / อื่นๆ	4	7.54
รวม	53	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือวิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 71.69 ผู้บริหาร/บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.86 บุคคลทั่วไป/ชุมชนองค์กร/ภาครัฐ/ภาคเอกชน/อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของงานฝ่ายแผนงานและความร่วมมือวิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 53 คน แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย ความคิดเห็นของผู้ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้านปัจจัยนำเข้า

ข้อที่	รายการคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม / เป็นมิตร / อธิบายดี	4.35	.79	มาก
1.2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ / ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.31	.83	มาก
1.3	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่เป็นธรรม (ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.28	.90	มาก
1.4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อง ค่าตอบแทน)	4.45	.80	มาก
1.5	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.38	.80	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.41	.66	มาก
2.2	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	.83	มาก
2.3	ข้อมูลที่ขอรับบริการมีความถูกต้องชัดเจน	4.38	.80	มาก
3. ด้านผู้รับบริการ				
3.1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.27	.89	มาก
3.2	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.36	.72	มาก
3.3	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่	4.27	.77	มาก
3.4	ภาพรวมจากการรับบริการ	4.34	.08	มาก
	เฉลี่ย	4.34	.80	มาก

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของฝ่ายแผนงานและความร่วมมือวิทยาลัยเทคนิคสงขลา ประจำปีการศึกษา 2564 ที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นโดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ อันดับ 1 ข้อ 1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ (ไม่เรียกร้อง ค่าตอบแทน) ($\bar{X} = 4.45$) อันดับ 2 ข้อ 2.1 บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.41$) อันดับ 3 ข้อ 2.3 ข้อมูลที่ขอรับบริการมีความถูกต้องชัดเจน และ ข้อ 1.5 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.38$) อันดับ 4 ข้อ 3.2 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.36$) อันดับ 5 ข้อ 3.4 ภาพรวมจากการรับบริการ ($\bar{X} = 4.34$)