



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคปากช่อง

ความเป็นมา

วิทยาลัยการอาชีพปากช่อง เป็น ๑ ในวิทยาลัยการอาชีพ ๕๑ แห่งที่ประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๐ โดย ฯพณฯ สุขวิช รังสิตพล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการของรัฐบาลขณะนั้น บนพื้นที่ ๑๐๐ ไร่ อยู่ในความดูแลของโรงงานที่ ๕ กองผลิตอุปกรณ์สายพลาสติก การ กองทัพบก เปิดทำการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน ๒ สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาช่างยนต์ และสาขาวิชาการบัญชีมี นักศึกษารุ่นแรกจำนวน ๘๐ คน ผู้อำนวยการคนแรกคือ นายทัศนีย์ เพลงสันเทียะ

วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ ได้รับการเปลี่ยนชื่อสถานศึกษาเป็น วิทยาลัยเทคนิคปากช่อง พร้อมกับ วิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ๑๓ แห่ง

วิทยาลัยเทคนิคปากช่องให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างจริงจัง เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจนี้เป็นสิ่งจำเป็นในการเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และเพื่อพัฒนาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับพวกเขา ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านต่างๆ เช่น ด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป การดำเนินการนี้จะช่วยให้วิทยาลัยสามารถพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมข้อมูล และความคิดเห็นที่จำเป็นต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาของวิทยาลัยต่อไป

ขอบเขตของการประเมินความพึงพอใจในวิทยาลัยเทคนิคปากช่องจะรวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียจำนวน ๑๐๐ คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ ดังนี้

ผู้บริหาร : เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการและนโยบายของวิทยาลัย

ครู : เพื่อประเมินคุณภาพการสอนและการสนับสนุนทางการศึกษา

บุคลากร : เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานและการสนับสนุนที่มีต่อการเรียนการสอน

ผู้ปกครอง : เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลและการสนับสนุนที่นักเรียนได้รับ

นักเรียน นักศึกษา : เพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวก

และกิจกรรมต่าง

วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวิทยาลัยเทคนิคปากช่อง มีขั้นตอนดังนี้

๑. การสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑ ฉบับ แบ่งเป็น ๒ ตอน:
ตอนที่ ๑ : สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ : สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคปากช่อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้:

- ด้านวิชาการ ๑๐ ข้อ
- ด้านงบประมาณ ๗ ข้อ
- ด้านการบริหารงานบุคคล ๕ ข้อ
- ด้านการบริหารทั่วไป ๗ ข้อ

๒. การใช้มาตราส่วนการประเมิน

แบบสอบถามตอนที่ ๒ จะใช้ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจดังนี้:

- ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
- ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๓. การส่งแบบสอบถาม

ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจถึงผู้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๑๐๐ คน

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ โดยใช้ร้อยละ (%) เพื่อสรุปผลการประเมินการดำเนินการตามขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้วิทยาลัยเทคนิคปากช่องสามารถรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปใช้

ผลการดำเนินงาน

จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และวิทยาลัยเทคนิคปากช่อง เก็บกลับคืนมาได้ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ๔ ด้าน ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = ๑๐๐)

จำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อย ที่สุด แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อย ที่สุดในภาพรวม และภาพรวมรายด้าน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
๑. ด้านวิชาการ	๑๐๐	-	-	๔	๖๗	๒๙
๒. ด้านงบประมาณ	๑๐๐	-	-	๙	๖๙	๒๒
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	-	-	๓	๖๙	๒๘
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๐๐	-	-	๕	๖๘	๒๗

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการบริการของวิทยาลัยเทคนิคปากช่อง จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมรายด้าน ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = ๑๐๐)

ประเด็นการประเมิน	จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด	ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (คน)	พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (%)
๑. ด้านงานวิชาการ	๑๐๐	๙๖	๙๖.๐๐
๒. ด้านงบประมาณ	๑๐๐	๙๑	๙๑.๐๐
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	๙๗	๙๗.๐๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๐๐	๙๕	๙๕.๐๐
ภาพรวม	๑๐๐	๙๔.๗๕	๙๔.๗๕

สรุปผลการประเมิน

วิทยาลัยเทคนิคปากช่อง มีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้
 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผู้รับบริการ ๑๐๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึงพอใจในด้านงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไปของวิทยาลัยเทคนิคปากช่องในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕