

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. เพื่อสำรวจความพึงใจในการให้บริการของสถานศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับ

บุคลากรภายในสถานศึกษา มีความพร้อมในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการภายในสถานศึกษา

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรภายนอก / บุคลากรภายใน จำนวน ๖๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา แบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ

ตอนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดกิจกรรม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า แบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ สอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบเขียนข้อคิดเห็นและเสนอแนะได้โดยเสรี

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่าแบบสอบถามฉบับใดมีคำตอบไม่สมบูรณ์ จะไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๒. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคำตอบด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	๑.๐๐ – ๑.๔๙	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด
ระดับคะแนน	๑.๕๐ – ๒.๔๙	ระดับความคิดเห็น	น้อย
ระดับคะแนน	๒.๕๐ – ๓.๔๙	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
ระดับคะแนน	๓.๕๐ – ๔.๔๙	ระดับความคิดเห็น	มาก
ระดับคะแนน	๔.๕๐ – ๕.๐๐	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด

๓. ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์ด้วยการหาความถี่และจัดอันดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑

รายการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	๒๐	๓๓.๓
หญิง	๔๐	๖๖.๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐
สถานภาพ		
บุคลากรภายนอก	๓๕	๕๘.๓
บุคลากรภายใน	๒๕	๔๑.๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๐ คน จำแนกตามเพศ พบว่า เป็น เพศชาย จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ เพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ จำแนกตามสถานะ พบว่า บุคลากรภายนอก จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ บุคลากรภายใน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗

**ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา**

ตารางที่ ๒

รายการประเมิน	$\bar{x}$	Std.	ผลการประเมิน	ลำดับความสำคัญ
๑. การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	๔.๗๖	.๔๑๐	มากที่สุด	๕
๒. ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๗๘	.๓๗๖	มากที่สุด	๔
๓. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๒	.๔๑๙	มากที่สุด	๖
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๖๙	.๔๒๘	มากที่สุด	๗
๕. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถให้คำแนะนำได้	๔.๖๖	.๔๑๗	มากที่สุด	๘
๖. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๘๐	.๓๕๕	มากที่สุด	๓
๗. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๒	.๔๗๐	มากที่สุด	๙
๘. ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๗	.๔๗๗	มากที่สุด	๑๐
๙. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๔.๘๓	.๓๒๖	มากที่สุด	๒
๑๐. ประทับต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้	๔.๘๕	.๒๙๑	มากที่สุด	๑
รวม	๔.๗๓	.๔๐๘	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา อันดับที่ ๑. ประทับต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้ อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๘๕) อันดับที่ ๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๘๓) อันดับที่ ๓. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๘๐) อันดับที่ ๔. มีให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๗๘) อันดับที่ ๕. การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๗๖) อันดับที่ ๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๗๒) อันดับที่ ๗. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๖๙) อันดับที่ ๘. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการสามารถให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๖๖) อันดับที่ ๙. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๖๒) อันดับที่ ๑๐. ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด (๔.๕๗)

๒. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
1. การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม	60	4	5	94	4.76	.410
2. ให้บริการตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	60	4	5	95	4.78	.376
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	60	4	5	93	4.72	.419
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	60	4	5	91	4.69	.428
5. มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ ให้บริการสามารถให้คำแนะนำได้	60	4	5	92	4.66	.417
6. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติ หน้าที่	60	4	5	96	4.80	.355
7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ต่อการให้บริการ	60	4	5	90	4.62	.470
8. ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการ มีความเหมาะสม	60	4	5	90	4.57	.477
9. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและ มีประโยชน์	60	4	5	97	4.83	.326
10. ประทับต่อการให้บริการของ สถานศึกษาแห่งนี้	60	4	5	98	4.85	.291
Valid N (listwise)	60					

Frequencies

Statistics

		เพศ	สถานภาพ	1. การให้บริการ เป็นระบบ มีขั้นตอน ชัดเจน และ เหมาะสม	2. ให้บริการ ตามลำดับ ขั้นตอน ก่อน - หลัง อย่าง ยุติธรรม	3. ระยะเวลา ในการ ให้บริการ มีความ เหมาะสม	4. ให้บริการ ด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	5. มีความรู้ ความสามา รถในงานที่ ให้บริการ สามารถให้ คำแนะนำ ได้	6. มีความ ซื่อสัตย์ ในการ ปฏิบัติ หน้าที่	7. มีอุปกรณ์ และ เครื่องมือ ที่เพียงพอ ต่อการ ให้บริการ	8. ที่ตั้งของ สถานศึกษา ให้บริการ ที่คุ้มค่า และ มี ประโยชน์	9. ได้รับ บริการ ที่คุ้มค่า และ มี ประโยชน์	10. ประทับใจ ต่อการ ให้บริการ ของ สถาน ศึกษา แห่งนี้
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.86	1.74	4.76	4.78	4.72	4.69	4.66	4.80	4.62	4.57	4.83	4.85
Std. Deviation		.475	.448	.410	.376	.419	.428	.417	.355	.470	.477	.326	.291
Sum		47	59	94	95	93	91	92	96	90	90	97	98

Frequency Table

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	20	33.3	33.3	33.3
หญิง	40	66.7	66.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid บุคลากรภายนอก	35	58.3	58.3	58.3
บุคลากรภายใน	25	41.7	41.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

1. การให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	11	18.3	18.3	18.3
	มากที่สุด	49	81.7	81.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

2. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	10	16.7	16.7	16.7
	มากที่สุด	50	83.3	83.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	13	21.7	21.7	21.7
	มากที่สุด	47	78.3	78.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

4. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	15	25.0	25.0	25.0
	มากที่สุด	45	75.0	75.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

5. มีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำได้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	17	28.3	28.3	28.3
	มากที่สุด	43	71.7	71.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

6. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	9	15.0	15.0	15.0
	มากที่สุด	51	85.0	85.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

7. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	19	31.7	31.7	31.7
	มากที่สุด	41	68.3	68.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

8. ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	21	35.0	35.0	35.0
	มากที่สุด	39	65.0	65.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

9. ได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	7	11.7	11.7	11.7
	มากที่สุด	53	88.3	88.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

10. ประทับต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มาก	5	8.3	8.3	8.3
	มากที่สุด	55	91.7	91.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	