



## บันทึกข้อความ

วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

รับที่ 4272 / ๑๓/๔.๐๐๕  
วันที่ 15 ต.ค. 2567

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ที่ ...../๒๕๖๗

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตรายงานการแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

ด้วย งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี เพื่อสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กร

ในการนี้ งานบริหารงานทั่วไป ได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ โดยประเมินผลและผลอภิปรายผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตรายงานผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิวรรณ วาติกระโทก)

เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป

(นางสาวดลภัส มั่งสังข์)

หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

เรียน เสนอ ผอ.

เพื่อโปรด พิจารณาอนุมัติ  
การประเมินความพึงพอใจ  
ผู้รับบริการ

ความเห็นผู้อำนวยการ

- ☒ ๑. ทราบ  
☒ ๒. อนุญาต  
☐ ๓. อนุมัติ  
☐ ๔. มอบ.....  
☐ ๕. แจ้ง.....  
☐ ๖. ความเห็นอื่น.....

(นายสุกฤฒ์ อันสนธิ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร

๑๕ / ๑๐ / ๖๗

(นางสาวสิริรัชชา เนาวโสภา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

วันที่ 15 ต.ค. 2567

ตารางที่1.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยสังกัด

| 4.หน่วยงานสังกัด                | จำนวน      | ร้อยละ     |
|---------------------------------|------------|------------|
| ฝ่ายบริหารทรัพยากร              | 16         | 6.35       |
| ฝ่ายวิชาการ                     | 11         | 4.37       |
| ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ        | 6          | 2.38       |
| ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา | 23         | 9.13       |
| สังกัดอื่น ๆ ไม่ระบุ            | 196        | 77.78      |
| <b>รวม</b>                      | <b>252</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตามหน่วยสังกัด คือ สังกัดอื่น ๆ ไม่ระบุ จำนวน 196 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ ฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียน นักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.13 ถัดมาคือ ฝ่ายบริหารทรัพยากร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 ถัดมาคือ ฝ่ายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37 และสุดท้ายคือ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ตารางที่1.5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| 5.อาชีพ            | จำนวน      | ร้อยละ     |
|--------------------|------------|------------|
| ข้าราชการ          | 19         | 7.54       |
| ลูกจ้างประจำ       | 11         | 4.37       |
| พนักงานมหาวิทยาลัย | 0          | 0.00       |
| พนักงานราชการ      | 8          | 3.17       |
| ลูกจ้างชั่วคราว    | 24         | 9.52       |
| พนักงานเอกชน       | 16         | 6.35       |
| ธุรกิจส่วนตัว      | 8          | 3.17       |
| นักเรียน/นักศึกษา  | 122        | 48.41      |
| รับจ้างทั่วไป      | 17         | 6.75       |
| ว่างงาน            | 6          | 2.38       |
| อื่น ๆ             | 21         | 8.33       |
| <b>รวม</b>         | <b>252</b> | <b>100</b> |



จากตารางที่ 1.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามอาชีพ คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.41 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ถัดมาคือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ถัดมาคือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.54 ถัดมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ถัดมาคือ พนักงานเอกชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 ถัดมาคือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.37 ถัดมาคือ ธุรกิจส่วนตัวและพนักงานราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 ถัดมาคือ ว่างาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และสุดท้ายคือ พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ตารางที่ 1.6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

| 6.ความถี่ในการใช้บริการ | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-------------------------|------------|------------|
| ครั้งแรก                | 139        | 55.16      |
| 2 - 5 ครั้ง/ปี          | 42         | 16.67      |
| 6 - 10 ครั้ง/ปี         | 18         | 7.14       |
| 11 - 15 ครั้ง/ปี        | 7          | 3.57       |
| 16 - 20 ครั้ง/ปี        | 9          | 2.78       |
| มากกว่า 20 ครั้ง/ปี     | 37         | 14.68      |
| <b>รวม</b>              | <b>252</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 1.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2565 จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ครั้งแรก จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง/ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ถัดมาคือ มากกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.68 ถัดมาคือ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ถัดมาคือ 16-20 ครั้ง/ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และสุดท้ายคือ 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2566 ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

นำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าS.D และเกณฑ์การประเมิน โดยใช้เกณฑ์การ

|                         |                             |                       |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ | 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  | ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 |
|                         | 4 หมายถึง พึงพอใจมาก        | ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 |
|                         | 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง    | ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 |
|                         | 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย       | ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 |
|                         | 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 |

การแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แบ่งตามตัวแปรย่อย ตารางที่ 2.1 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 86               | 97 | 56 | 9 | 4 | 252 | 4.00      | 80.00  | 0.92 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม ระดับ 5 มีจำนวน 86 คน ระดับ 4 มีจำนวน 97 คน ระดับ 3 มีจำนวน 56 คน ระดับ 2 มีจำนวน 9 คน และ ระดับ 1 มี 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 คิดเป็นค่า S.D 0.92 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.2 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 86               | 95 | 54 | 8 | 9 | 252 | 3.96      | 79.13  | 1.00 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก ระดับ 5 มีจำนวน 86 คน ระดับ 4 มีจำนวน 95 คน ระดับ 3 มีจำนวน 54 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มี 9 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.13 คิดเป็นค่า S.D 1.00 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.3 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงหรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้น

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 95               | 91 | 54 | 6 | 6 | 252 | 4.04      | 80.87  | 0.95 | พอใจมาก         |



จากตารางที่ 2.3 พบว่า ความพึงพอใจได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความแนะนำ เป็นต้นระดับ 5 มีจำนวน 95 คน ระดับ 4 มีจำนวน 91 คน ระดับ 3 มีจำนวน 54 คน ระดับ 2 มีจำนวน 6 คน และ ระดับ 1 มี 6 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.87 คิดเป็นค่า S.D 0.95 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

ตารางที่ 2.4 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 93               | 96 | 51 | 9 | 3 | 252 | 4.06      | 81.19  | 0.90 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.4 พบว่า ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน ระดับ 5 มีจำนวน 60 คน ระดับ 4 มีจำนวน 86 คน ระดับ 3 มีจำนวน 49 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มี 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.36 คิดเป็นค่า S.D 0.92 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

ตารางที่ 2.5 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 95               | 95 | 50 | 7 | 5 | 252 | 4.06      | 81.27  | 0.93 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.5 พบว่า ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ระดับ 5 มีจำนวน 95 คน ระดับ 4 มีจำนวน 95 คน ระดับ 3 มีจำนวน 50 คน ระดับ 2 มีจำนวน 7 คน และ ระดับ 1 มี 5 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.27 คิดเป็นค่า S.D 0.93 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

ตารางที่ 2.6 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 98               | 91 | 52 | 7 | 4 | 252 | 4.08      | 81.59  | 0.92 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.6 พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้มารับบริการ ระดับ 5 มีจำนวน 98 คน ระดับ 4 มีจำนวน 91 คน ระดับ 3 มีจำนวน 52 คน ระดับ 2 มีจำนวน 7 คน และ ระดับ 1 มี 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.59 คิดเป็นค่า S.D 0.92 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก



การแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งตามตัวแปรย่อย  
ตารางที่ 2.7 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร และ  
ยิ้มแย้มแจ่มใส

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 96               | 90 | 51 | 10 | 5 | 252 | 4.04      | 81.79  | 0.96 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.7 พบว่า ให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส ระดับ 5 มีจำนวน 96 คน  
ระดับ 4 มีจำนวน 90 คน ระดับ 3 มีจำนวน 51 คน ระดับ 2 มีจำนวน 10 คน และ ระดับ 1 มี 5 คน คิดเป็น  
ค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 81.79 คิดเป็นค่า S.D 0.96 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.8 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีความรู้ ความสามารถในการงานที่  
ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 96               | 92 | 49 | 11 | 4 | 252 | 4.05      | 81.03  | 0.94 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.8 พบว่า การมีความรู้ ความสามารถในการงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ  
ซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ระดับ 5 มีจำนวน 96 คน ระดับ 4 มีจำนวน 92 คน ระดับ 3 มีจำนวน  
49 คน ระดับ 2 มีจำนวน 11 คน และ ระดับ 1 มี 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.03 คิดเป็นค่า  
S.D 0.94 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.9 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจ  
ให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 94               | 94 | 53 | 8 | 3 | 252 | 4.06      | 81.27  | 0.90 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.9 พบว่า การดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ ระดับ 5 มีจำนวน 94 คน  
ระดับ 4 มีจำนวน 94 คน ระดับ 3 มีจำนวน 53 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มี 3 คน คิดเป็น  
ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.27 คิดเป็นค่า S.D 0.90 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก



ตารางที่ 2.10 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 94               | 98 | 51 | 7 | 2 | 252 | 4.09      | 81.83  | 0.87 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.10 พบว่า การมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ระดับ 5 มีจำนวน 94 คน ระดับ 4 มีจำนวน 98 คน ระดับ 3 มีจำนวน 51 คน ระดับ 2 มีจำนวน 7 คน และ ระดับ 1 มี 2 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.83 คิดเป็นค่า S.D 0.87 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

ตารางที่ 2.11 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 99               | 98 | 44 | 8 | 3 | 252 | 4.12      | 82.38  | 0.89 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.11 พบว่า การมีกระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ระดับ 5 มีจำนวน 99 คน ระดับ 4 มีจำนวน 98 คน ระดับ 3 มีจำนวน 44 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มี 3 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.38 คิดเป็นค่า S.D 0.89 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

ตารางที่ 2.12 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 97               | 97 | 42 | 9 | 2 | 252 | 4.12      | 82.06  | 0.88 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.12 พบว่า การมีสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ ระดับ 5 มีจำนวน 97 คน ระดับ 4 มีจำนวน 97 คน ระดับ 3 มีจำนวน 42 คน ระดับ 2 มีจำนวน 9 คน และ ระดับ 1 มี 2 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.06 คิดเป็นค่า S.D 0.88 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก



การแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งตามตัวแปรย่อย  
 ตารางที่ 2.13 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพ  
 และทันสมัยในการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 100              | 92 | 48 | 9 | 3 | 252 | 4.10      | 81.98  | 0.91 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.13 พบว่า การมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ระดับ 5 มีจำนวน 100 คน ระดับ 4 มีจำนวน 92 คน ระดับ 3 มีจำนวน 48 คน ระดับ 2 มีจำนวน 9 คน และ ระดับ 1 มี 3 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.98 คิดเป็นค่า S.D 0.91 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.14 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 97               | 90 | 48 | 14 | 3 | 252 | 4.05      | 80.95  | 0.95 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.14 พบว่า การมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ ระดับ 5 มีจำนวน 97 คน ระดับ 4 มีจำนวน 90 คน ระดับ 3 มีจำนวน 48 คน ระดับ 2 มีจำนวน 14 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.95 คิดเป็นค่า S.D 0.95 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.15 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของสถานศึกษา

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 98               | 90 | 52 | 8 | 4 | 252 | 4.07      | 81.43  | 0.93 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.15 พบว่า การสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของสถานศึกษา ระดับ 5 มีจำนวน 98 คน ระดับ 4 มีจำนวน 90 คน ระดับ 3 มีจำนวน 52 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.43 คิดเป็นค่า S.D 0.93 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก



ตารางที่ 2.16 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจสถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 98               | 97 | 41 | 10 | 6 | 252 | 4.08      | 81.51  | 0.96 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.16 พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ ระดับ 5 มีจำนวน 98 คน ระดับ 4 มีจำนวน 97 คน ระดับ 3 มีจำนวน 41 คน ระดับ 2 มีจำนวน 10 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.51 คิดเป็นค่า S.D 0.96 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.17 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 95               | 95 | 52 | 8 | 2 | 252 | 4.08      | 81.67  | 0.88 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.17 พบว่า การมีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับ 5 มีจำนวน 95 คน ระดับ 4 มีจำนวน 95 คน ระดับ 3 มีจำนวน 52 คน ระดับ 2 มีจำนวน 8 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.67 คิดเป็นค่า S.D 0.88 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.18 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 93               | 98 | 42 | 15 | 4 | 252 | 4.04      | 80.71  | 0.96 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.18 พบว่า การมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ระดับ 5 มี จำนวน 93 คน ระดับ 4 มีจำนวน 98 คน ระดับ 3 มีจำนวน 42 คน ระดับ 2 มีจำนวน 15 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 4 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.71 คิดเป็นค่า S.D 0.96 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก



ตารางที่ 2.19 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |    |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|----|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2  | 1 |     |           |        |      |                 |
| 94               | 95 | 50 | 11 | 2 | 252 | 4.06      | 81.27  | 0.90 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.19 พบว่า ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม ระดับ 5 มี จำนวน 94 คน ระดับ 4 มีจำนวน 95 คน ระดับ 3 มีจำนวน 50 คน ระดับ 2 มีจำนวน 11 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.27 คิดเป็นค่า S.D 0.90 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

#### การแจกแจงระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งตามตัวแปรย่อย

ตารางที่ 2.20 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจสิ่งที่ได้จากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 95               | 92 | 53 | 9 | 3 | 252 | 4.06      | 81.19  | 0.91 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.20 พบว่า สิ่งที่ได้จากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ ระดับ 5 มี จำนวน 95 คน ระดับ 4 มีจำนวน 92 คน ระดับ 3 มีจำนวน 53 คน ระดับ 2 มีจำนวน 9 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.19 คิดเป็นค่า S.D 0.91 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก

ตารางที่ 2.21 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 98               | 90 | 52 | 9 | 3 | 252 | 4.08      | 81.51  | 0.92 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.21 พบว่า การได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ ระดับ 5 มี จำนวน 98 คน ระดับ 4 มีจำนวน 90 คน ระดับ 3 มีจำนวน 52 คน ระดับ 2 มีจำนวน 9 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.51 คิดเป็นค่า S.D 0.92 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอดีมาก



ตารางที่ 2.22 แจกแจงความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจการประทับใจต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้

| ระดับความพึงพอใจ |    |    |   |   | N   | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|------------------|----|----|---|---|-----|-----------|--------|------|-----------------|
| 5                | 4  | 3  | 2 | 1 |     |           |        |      |                 |
| 96               | 97 | 51 | 7 | 1 | 252 | 4.11      | 82.22  | 0.85 | พอใจมาก         |

จากตารางที่ 2.22 พบว่า ประทับใจต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้ ระดับ 5 มี จำนวน 96 คน ระดับ 4 มีจำนวน 97 คน ระดับ 3 มีจำนวน 51 คน ระดับ 2 มีจำนวน 7 คน และ ระดับ 1 มีจำนวน 1 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.22 คิดเป็นค่า S.D 0.85 และเกณฑ์การประเมิน คือ พอใจมาก

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจากการทำแบบประเมิน

| ข้อคิดเห็นและ<br>ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| 58                          | 252   | 23.01  |

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม คือ มีจำนวน 58 คน จาก 252 คน ที่ได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 23.01

### อภิปรายผล

ตารางสรุปอภิปรายผล ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่า S.D และเกณฑ์การประเมิน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกแต่ละด้าน

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                          |  | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | S.D  | เกณฑ์การประเมิน |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------|--------|------|-----------------|
| <b>1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                          |  |           |        |      |                 |
| 1.1 การให้บริการเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และเหมาะสม                                                 |  | 4.00      | 80.00  | 0.92 | พอใจมาก         |
| 1.2 ขั้นตอนการให้บริการสามารถปฏิบัติตามได้ไม่ยุ่งยาก                                                |  | 3.96      | 79.13  | 1.00 | พอใจมาก         |
| 1.3 ได้รับความสะอาดในการรับบริการ เช่นมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือมีป้ายเขียนข้อความ เป็นต้น |  | 4.04      | 80.87  | 0.95 | พอใจมาก         |
| 1.4 ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน                                                  |  | 4.06      | 81.19  | 0.90 | พอใจมาก         |
| 1.5 ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม                                                      |  | 4.06      | 81.27  | 0.93 | พอใจมาก         |
| 1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเพียงพอกับผู้รับบริการ                                        |  | 4.08      | 81.59  | 0.92 | พอใจมาก         |
| รวม                                                                                                 |  | 4.03      | 80.67  | 0.94 | พอใจมาก         |



| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ       | S.D         | เกณฑ์การประเมิน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|-----------------|
| <b>2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                      |             |              |             |                 |
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส                                                    | 4.04        | 80.79        | 0.96        | พอใจมาก         |
| 2.2 มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น    | 4.05        | 81.03        | 0.94        | พอใจมาก         |
| 2.3 ดูแลเอาใจใส่ ตั้งใจทำงาน และเต็มใจให้บริการ                                                          | 4.06        | 81.27        | 0.90        | พอใจมาก         |
| 2.4 มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น | 4.09        | 81.83        | 0.87        | พอใจมาก         |
| 2.5 กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว                                                         | 4.12        | 82.38        | 0.89        | พอใจมาก         |
| 2.6 สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้                                                            | 4.10        | 82.06        | 0.88        | พอใจมาก         |
| <b>รวม</b>                                                                                               | <b>4.08</b> | <b>81.56</b> | <b>0.91</b> | <b>พอใจมาก</b>  |
| <b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                          |             |              |             |                 |
| 3.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ                                            | 4.10        | 81.98        | 0.91        | พอใจมาก         |
| 3.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                      | 4.05        | 80.95        | 0.95        | พอใจมาก         |
| 3.3 สามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ของสถานศึกษา                                        | 4.07        | 81.43        | 0.93        | พอใจมาก         |
| 3.4 สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ                                                                  | 4.08        | 81.51        | 0.96        | พอใจมาก         |
| 3.5 มีป้ายบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย                                        | 4.08        | 81.67        | 0.88        | พอใจมาก         |
| 3.6 มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ                                                             | 4.04        | 80.71        | 0.96        | พอใจมาก         |
| 3.7 ที่ตั้งของสถานศึกษาให้บริการมีความเหมาะสม                                                            | 4.06        | 81.27        | 0.90        | พอใจมาก         |
| <b>รวม</b>                                                                                               | <b>4.07</b> | <b>81.36</b> | <b>0.93</b> | <b>พอใจมาก</b>  |
| <b>4.ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                          |             |              |             |                 |
| 4.1 สิ่งที่ได้รับจากการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงกับความต้องการ                               | 4.06        | 81.19        | 0.91        | พอใจมาก         |
| 4.2 ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์                                                             | 4.08        | 81.51        | 0.92        | พอใจมาก         |
| 4.3 ประทับใจต่อการให้บริการของสถานศึกษาแห่งนี้                                                           | 4.11        | 82.22        | 0.85        | พอใจมาก         |
| <b>รวม</b>                                                                                               | <b>4.08</b> | <b>81.64</b> | <b>0.89</b> | <b>พอใจมาก</b>  |
| <b>รวม</b>                                                                                               | <b>4.06</b> | <b>81.26</b> | <b>0.92</b> | <b>พอใจมาก</b>  |



จากการสรุปผลการประเมินแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีได้ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มจำนวน 252 คน ซึ่งเมื่อได้สรุปผลข้อมูลแบบประเมินที่สมบูรณ์แล้ว แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2566 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.556 คิดค่า S.D เป็น 0.91 และเกณฑ์การประเมินคือ พอใจมาก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.64 คิดค่า S.D เป็น 0.89 และ เกณฑ์การประเมินคือ พอใจมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.36 คิดค่า S.D เป็น 0.93 และ เกณฑ์การประเมินคือ พอใจมาก และสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.67 คิดค่า S.D เป็น 0.94 และ เกณฑ์การประเมินคือ พอใจมาก ซึ่งสรุปโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจได้ทุกด้าน คือ มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.26 คิดค่า S.D เป็น 0.92 และ เกณฑ์การประเมินคือ พอใจมาก