



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของวิทยาลัยชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สถาบันวิทยาลัยชุมชน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และเพื่อให้สอดคล้องกับ มาตรฐานงานกิจการนักศึกษา ที่จะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษา ช่วยพัฒนานักศึกษาให้มี ศักยภาพ เป็นคนที่สมบูรณ์ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้แก่คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา เป็นต้น จึงมีการกำหนดมาตรฐานการบริการ นักศึกษา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินในระดับต่อไป

สถาบันวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง จึงได้ร่วมกันสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่ง ประกอบด้วย 6 งานบริการ ได้แก่ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน งานจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา หลักสูตรปวส. หลักสูตรปวช. หลักสูตรพัฒนาอาชีพ/ฝึกอบรม โครงการ และหลักสูตรประกาศนียบัตร ทั้งนี้สถาบันวิทยาลัยชุมชนจะนำผลการสำรวจนี้ไปใช้ ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของวิทยาลัยชุมชน และ เพื่อให้วิทยาลัยชุมชนนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

สถาบันวิทยาลัยชุมชน

กุมภาพันธ์ 2563

บทสรุป

สถาบันวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง ได้ร่วมกันสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 6 งานบริการ ประกอบด้วย งานบริการที่ 1 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา จากทุกวิทยาลัยชุมชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3,199 คน งานบริการที่ 2 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. จากวิทยาลัยชุมชนพิจิตร และอุทัยธานี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 450 คน งานบริการที่ 3 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช. จากวิทยาลัยชุมชนพิจิตร และอุทัยธานี มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,012 คน งานบริการที่ 4 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพัฒนาอาชีพ/ฝึกอบรม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 19,123 คน งานบริการที่ 5 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 27,631 คน และงานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 41 คน รวมทั้งสิ้น 52,456 คน สรุปประเด็นที่สำคัญ ได้ดังนี้

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวม ได้ 4.31 คะแนน ที่ร้อยละ 86.25 โดยจำแนกคะแนนโดยเฉลี่ยของทั้ง 6 งานบริการ ด้วยค่าถ่วงน้ำหนัก 25 : 10 : 10 : 25 : 20 : 10 แล้วได้ผลคะแนนดังนี้

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ที่ร้อยละของคะแนน 82.70 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.24 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นของการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่า มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี แนะนำเป็นอย่างดี ส่วนจุด/ประเด็นความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ตอบว่า ห้องน้ำชา รูด น้ำไม่ไหล ไม่สะอาด ประตูปัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่า ต้องการให้ปรับปรุงห้องน้ำ

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. ที่ร้อยละของคะแนน 85.21 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.29 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นของการให้บริการ ไม่มีผู้ตอบ ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ อาจารย์อารมณ์เสียง่าย และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือ ปรับปรุงความสะอาดของห้องเรียนและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวช. ที่ร้อยละของคะแนน 84.83 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.37 ซึ่งหลักสูตรปวช. ไม่มีข้อเสนอแนะ

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ที่ร้อยละของคะแนน 87.91 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.45 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นการให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่าผู้สอนอธิบายเข้าใจ ถ่ายทอดความรู้ได้ดี ผู้เรียนมีส่วนร่วม ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่ตอบว่าอุปกรณ์ไม่พร้อม และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดี แนะนำเป็นอย่างดี

- โครงการ ที่ร้อยละของคะแนน 86.98 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.42 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นการให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่าวิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ ถ่ายทอดดี สนุก ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่ตอบว่าแอร์เสีย อากาศในห้องร้อนมาก และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าอยากให้มีโครงการแบบนี้อีก

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร ที่ร้อยละของคะแนน 92.01 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.70 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นการให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการดี ให้คำแนะนำดี สะดวก รวดเร็ว ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่ตอบว่าพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์การสอน และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าควรลดเวลาเรียน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุป	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	3
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	6
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	6
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา	12
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตร ปวส.	28
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตร ปวช.	35
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม	42
โครงการ	57
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร	71
ภาคผนวก ก ผลการสำรวจความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกวิทยาลัย	83
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	85

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลง มาตรา 3/1 ของพ.ร.บ. ฉบับดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะใน มาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และใน มาตรา 12 ยังกำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติ ราชการ นอกจากนั้นในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะ ผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการ จัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของแนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการ พัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและ ประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การ มหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้ 4 มิติ โดยมีมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ” ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจาก ภายนอกเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของวิทยาลัยชุมชน

สถาบันวิทยาลัยชุมชน จึงได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน กับวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง ซึ่งทั้งนี้สถาบันวิทยาลัยชุมชน จะได้นำผลการสำรวจมาใช้พิจารณาการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งาน และเพื่อให้วิทยาลัยชุมชน นำผลข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้ จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562

2. เพื่อให้วิทยาลัยชุมชนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายการสำรวจ

สถาบันวิทยาลัยชุมชน ได้กำหนดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รวม 6 งานบริการ ได้แก่ งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพัฒนาอาชีพ/ฝึกอบรม โครงการ และงานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร โดยมีประเด็นหลักในการสำรวจประกอบด้วย

- ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร : อาจารย์ผู้สอน วิทยากร เจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : อุปกรณ์ สื่อ ห้องเรียน อาคาร สถานที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ

1.4 คຸ້ມรวม

คຸ້ມรวมของการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของแต่ละงานบริการ ได้แก่

- 1.4.1 งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา : นักศึกษาคงอยู่
- 1.4.2 งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. : นักศึกษาคงอยู่
- 1.4.3 งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวช. : นักศึกษาคงอยู่
- 1.4.4 งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม : ผู้รับบริการ
- 1.4.5 โครงการ : ผู้รับบริการ
- 1.4.6 งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร : ผู้รับบริการ

ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของวิทยาลัยชุมชนทั้งหมดทั่วประเทศ จำนวน 20 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน พิจิตร ตาก บุรีรัมย์ มุกดาหาร หนองบัวลำภู สระแก้ว อุทัยธานี ระนอง นราธิวาส ยะลา ปัตตานี สตูล สมุทรสาคร ตราด พังงา ยโสธร แพร่ สงขลา และน่าน

1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นการสำรวจ 6 งานบริการ ดังนี้

1. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา
2. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส.
3. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช.
4. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรฝึกอบรม
5. โครงการ
4. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากค้ำรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการ 6 งาน ของวิทยาลัยชุมชน โดยให้แต่ละงานบริการมีน้ำหนัก ดังนี้

งานบริการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)
1. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา	25
2. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส.	10
3. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช.	10
4. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรฝึกอบรม	25
5. โครงการ	20
6. งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร	10

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

กำหนดให้เลือกตัวอย่างของแต่ละงานบริการ ทั้ง 4 งาน อย่างอิสระต่อกัน ดังนี้

1. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาคงอยู่ประจำปีการศึกษา 2562 ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง
2. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาคงอยู่ประจำปีการศึกษา 2562 ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนพิจิตร และอุทัยธานี ที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. เท่านั้น
3. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช. กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาคงอยู่ประจำปีการศึกษา 2562 ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนพิจิตร และอุทัยธานี ที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตร ปวช. เท่านั้น
4. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรฝึกอบรม คือ ผู้รับบริการหลักสูตรฝึกอบรม เน้นทักษะอาชีพ มากกว่า 45 ชั่วโมง ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง
5. โครงการ คือ ผู้รับบริการโครงการจากวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง
6. งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร คือ ผู้รับบริการหลักสูตรประกาศนียบัตร จากวิทยาลัยชุมชน

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ ตัวอย่างของแต่ละงานบริการนั้น ได้กำหนดให้วิทยาลัยชุมชน ทั้ง 20 แห่ง เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลผ่านระบบบริหารโครงการของสถาบันวิทยาลัยชุมชน เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และรายงานข้อมูล

2.4 ขั้นตอนการสร้างแบบเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ แบบสอบถามเดิมที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มาแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับ ความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น รวมทั้ง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ

- ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ประกอบไปด้วย จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

2.5 การประมวลผล

ระบบบริหารโครงการของสถาบันวิทยาลัยชุมชนจะประมวลผลและนำเสนอความพึงพอใจในการ ให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ได้แสดงในรูป คะแนน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของวิทยาลัยชุมชน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

2.6.1 ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพและความเชื่อมั่น การให้บริการ โดยมีระดับการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

2.6.2 การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความพึงพอใจ/ ความเชื่อมั่น โดยในการคำนวณค่าร้อยละ และการคำนวณคะแนน เฉพาะผู้ตอบที่แสดงความคิดเห็น

2.6.3 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณค่าคะแนน ซึ่งการแปลผลได้พิจารณา จากค่าคะแนน

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

งานบริการที่	ชื่องานบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
1	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา	3,199
2	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส.	450
3	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช	2,012
4.	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรฝึกอบรม	19,123
5	โครงการ	27,631
6	งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร	41
รวม		52,456

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปรากฏว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมได้ 4.13 คะแนน ที่ร้อยละของคะแนน 82.70 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

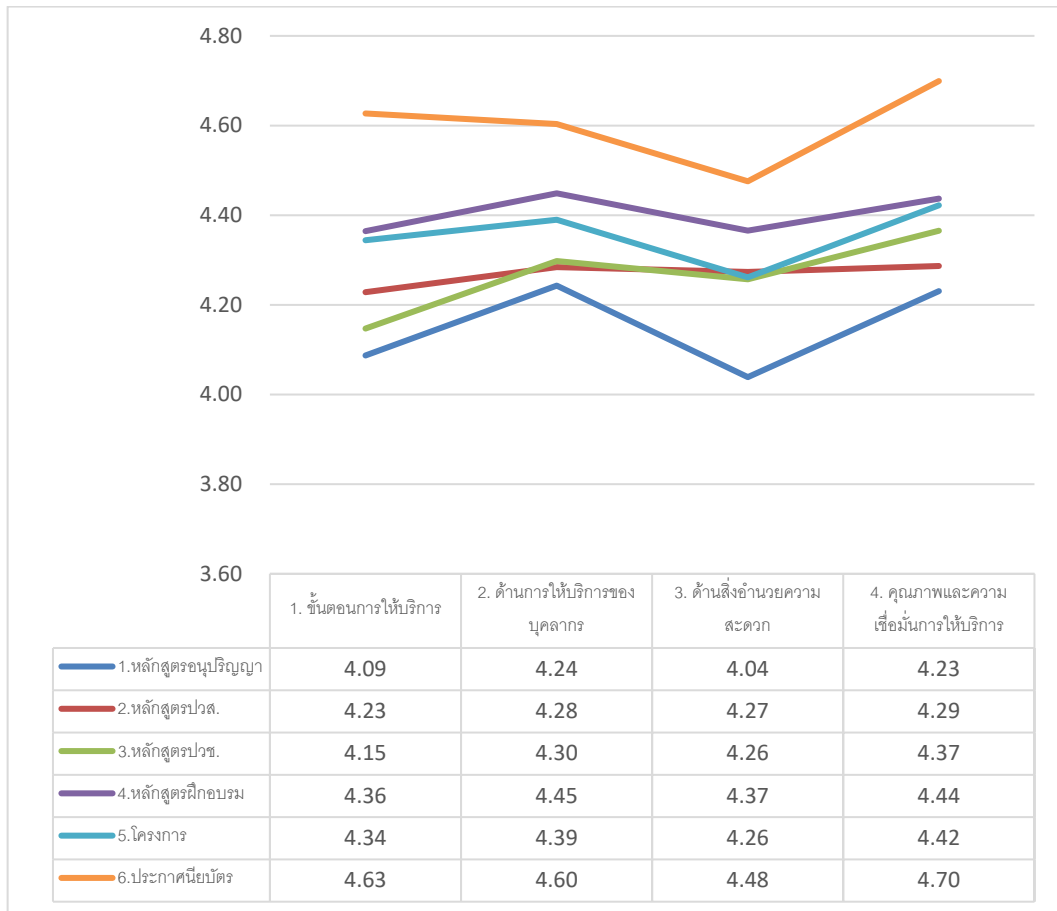
ผู้รับบริการของวิทยาลัยชุมชน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 82.70 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนสูงสุด คือ หลักสูตรประกาศนียบัตร ที่ร้อยละ 92.01 รองลงมาคือหลักสูตรฝึกอบรม ที่ร้อยละ 87.91 โครงการ ที่ร้อยละ 86.98 หลักสูตรปวส. ที่ร้อยละ 85.21 หลักสูตรปวช. 84.83 และหลักสูตรอนุปริญญา ที่ร้อยละ 82.70 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ประเด็นด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด ที่ระดับเฉลี่ย 4.39 ดังแสดงรายละเอียดในแต่ละงานบริการในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน จำแนกตามงานบริการและประเด็นความพึงพอใจ

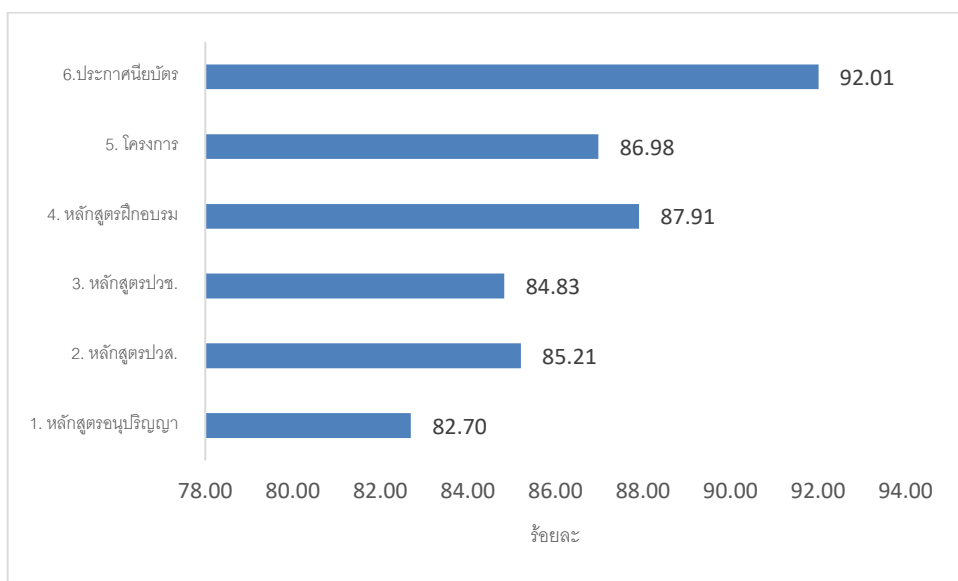
งานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน	ค่าถ่วงน้ำหนัก	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
		1. ขั้นตอนการให้บริการ	2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. หลักสูตรอนุปริญญา	0.25	4.09	4.24	4.04	4.23	4.13	82.70
2. หลักสูตรปวส.	0.10	4.23	4.28	4.27	4.29	4.26	85.21
3. หลักสูตรปวช.	0.10	4.15	4.30	4.26	4.37	4.24	84.83
4. หลักสูตรฝึกอบรม	0.25	4.36	4.45	4.37	4.44	4.40	87.91
5. โครงการ	0.20	4.34	4.39	4.26	4.42	4.35	86.98
6. ประกาศนียบัตร	0.10	4.63	4.60	4.48	4.70	4.60	92.01
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 6 งานบริการ เมื่อเฉลี่ยด้วยค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว		4.28	4.37	4.25	4.39	4.31	86.25

จากตาราง จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมได้ 4.31 คะแนน ที่ร้อยละ 86.25 โดยเรียงจากลำดับประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดไปต่ำสุด คือ คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ อยู่ที่คะแนน 4.39 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ที่คะแนน 4.37 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่คะแนน 4.28 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่คะแนน 4.25 ถ้าเรียงตามงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนที่มีร้อยละของคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประกาศนียบัตร ร้อยละ 92.01 รองลงมาคือหลักสูตรฝึกอบรม ร้อยละ 87.91 และโครงการ ร้อยละ 86.98

แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามงานบริการ และประเด็นการให้บริการ



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ในภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกตามประเด็นการให้บริการ



ตารางที่ 2 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอน การ ให้บริการ	2. ด้านการ ให้บริการ ของ บุคลากร	3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4. คุณภาพ และ ความ เชื่อมั่นการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
หลักสูตรอนุปริญญา	4.09	4.24	4.04	4.23	4.13	82.70
1. แม่ฮ่องสอน	4.17	4.40	4.03	4.39	4.22	84.40
2. พิจิตร	4.36	4.51	4.49	4.61	4.47	89.40
3. ตาก	3.90	4.23	3.78	4.04	3.97	79.40
4. บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-
5. มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-
6. หนองบัวลำภู	4.41	4.50	4.39	4.40	4.42	88.40
7. สระแก้ว	-	-	-	-	-	-
8. อุทัยธานี	4.33	4.37	4.40	4.30	4.35	87.00
9. ระนอง	-	-	-	-	-	-
10. นราธิวาส	4.33	4.45	4.16	4.26	4.31	86.20
11. ยะลา	3.92	4.07	3.89	4.09	3.97	79.40
12. ปัตตานี	3.95	4.10	3.84	4.08	3.98	79.60
13. สตูล	4.03	4.31	4.03	4.32	4.14	82.80
14. สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-
15. ยโสธร	-	-	-	-	-	-
16. พังงา	4.24	4.27	4.29	4.40	4.29	85.80
17. ตรารด	4.05	4.27	4.20	4.33	4.18	83.60
18. แพร่	4.19	4.35	4.00	4.27	4.19	83.80
19. สงขลา	-	-	-	-	-	-
20. น่าน	-	-	-	-	-	-

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรอนุปริญญา มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุด คือด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.24 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ พิจิตร อยู่ที่คะแนน 4.51 รองลงมาคือ หนองบัวลำภู อยู่ที่คะแนน 4.50 และนราธิวาส อยู่ที่คะแนน 4.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรปวส.** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอนการ ให้บริการ	2. ด้านการ ให้บริการ ของ บุคลากร	3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4. คุณภาพ และความ เชื่อมั่นการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
หลักสูตรปวส.	4.23	4.28	4.27	4.29	4.26	85.21
1. พิจิตร	4.17	4.24	4.21	4.22	4.20	84.00
2. อุทัยธานี	4.39	4.40	4.45	4.46	4.42	88.40

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรปวส.** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.29 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีมีคะแนนประเด็นความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ที่ 4.46 และวิทยาลัยชุมชนพิจิตรมีคะแนนความพึงพอใจด้านนี้อยู่ที่ 4.22

ตารางที่ 4 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรปวช.** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอน การ ให้บริการ	2. ด้านการ ให้บริการ ของ บุคลากร	3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4. คุณภาพ และความ เชื่อมั่นการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
หลักสูตรปวช.	4.15	4.30	4.26	4.37	4.24	84.83
1. พิจิตร	4.24	4.46	4.39	4.50	4.36	87.20
2. อุทัยธานี	4.01	4.05	4.06	4.17	4.06	81.20

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรปวช.** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.37 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนพิจิตรมีคะแนนความพึงพอใจด้านนี้อยู่ที่ 4.50 และวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีมีคะแนนความพึงพอใจด้านนี้อยู่ที่ 4.17

ตารางที่ 5 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของ งานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอน การ ให้บริการ	2. ด้านการ ให้บริการ ของ บุคลากร	3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4. คุณภาพ และความ เชื่อมั่นการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
หลักสูตรฝึกอบรม	4.36	4.45	4.37	4.44	4.40	88.08
1. แม่ฮ่องสอน	4.36	4.43	4.41	4.38	4.39	87.80
2. พิจิตร	4.24	4.28	4.25	4.32	4.26	85.20
3. ตาก	4.21	4.28	4.15	4.19	4.21	84.20
4. บุรีรัมย์	4.22	4.27	4.16	4.19	4.21	84.20
5. มุกดาหาร	4.65	4.74	4.66	4.71	4.68	93.60
6. หนองบัวลำภู	4.30	4.50	4.29	4.55	4.38	87.60
7. สระแก้ว	4.95	4.95	4.95	4.96	4.95	99.00
8. อุทัยธานี	4.59	4.53	4.57	4.63	4.58	91.60
9. ระนอง	4.40	4.49	4.44	4.38	4.42	88.40
10. นราธิวาส	4.38	4.34	4.41	4.49	4.40	88.00
11. ยะลา	3.88	4.34	3.69	4.15	3.99	79.80
12. ปัตตานี	4.37	4.51	4.38	4.47	4.42	88.40
13. สตูล	4.48	4.60	4.57	4.63	4.55	91.00
14. สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-
15. ยโสธร	4.48	4.53	4.48	4.57	4.51	90.20
16. พังงา	3.99	4.10	3.98	4.19	4.04	80.80
17. ตราด	4.11	4.35	4.37	4.18	4.23	84.60
18. แพร่	4.23	4.50	4.30	4.32	4.32	86.40
19. สงขลา	4.56	4.56	4.57	4.55	4.56	91.20
20. น่าน	4.26	4.35	4.25	4.32	4.29	85.80

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรฝึกอบรม** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือขั้นตอนด้านการให้บริการ ที่คะแนน 4.36 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ สระแก้ว อยู่ที่คะแนน 4.95 รองลงมาคือ มุกดาหาร อยู่ที่คะแนน 4.65 และอุทัยธานี อยู่ที่คะแนน 4.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของ โครงการ
ของวิทยาลัยชุมชน จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอนการ ให้บริการ	2. ด้านการ ให้บริการ ของ บุคลากร	3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	4. คุณภาพ และความ เชื่อมั่นการ ให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของ คะแนน
โครงการ	4.34	4.39	4.26	4.42	4.35	87.09
1. แม่ฮ่องสอน	4.17	4.49	4.43	4.32	4.32	86.40
2. พิจิตร	4.08	4.15	4.11	4.21	4.12	82.40
3. ตาก	4.12	4.28	4.07	4.37	4.19	83.80
4. บุรีรัมย์	4.69	4.75	4.69	4.77	4.72	94.40
5. มุกดาหาร	4.36	4.30	4.14	4.38	4.30	86.00
6. หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-
7. สระแก้ว	4.67	4.69	4.65	4.73	4.68	93.60
8. อุทัยธานี	4.46	4.51	4.52	4.57	4.50	90.00
9. ระนอง	4.28	4.4	4.24	4.42	4.32	86.40
10. นราธิวาส	4.35	4.47	4.37	4.36	4.38	87.60
11. ยะลา	4.28	4.28	3.93	4.32	4.21	84.20
12. ปัตตานี	4.34	4.37	4.35	4.38	4.35	87.00
13. สตูล	4.6	4.62	4.57	4.69	4.62	92.40
14. สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-
15. ยโสธร	4.35	4.43	4.36	4.41	4.38	87.60
16. พังงา	4.37	4.49	4.33	4.43	4.40	88.00
17. ตรารด	4.58	4.59	4.66	4.74	4.63	92.60
18. แพร่	4.41	4.7	4.68	4.24	4.51	90.20
19. สงขลา	4.52	4.52	4.52	4.58	4.53	90.60
20. น่าน	4.19	4.26	4.16	4.32	4.22	84.40

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนโครงการ มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.42 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุรีรัมย์ อยู่ที่คะแนน 4.77 รองลงมาคือ ตรารด อยู่ที่คะแนน 4.74 และสระแก้ว อยู่ที่คะแนน 4.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของ งานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอนการให้บริการ	2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
ประกาศนียบัตร	4.63	4.60	4.48	4.70	4.60	92.01
1.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-
2.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-
3.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-
4. ระนอง	4.62	4.62	4.37	4.60	4.56	91.20
5. ปัตตานี	4.64	4.59	4.63	4.84	4.66	93.20
6.ตราด	-	-	-	-	-	-
7.สงขลา	-	-	-	-	-	-

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรประกาศนียบัตร** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือ คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.70 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนปัตตานีมีคะแนนความพึงพอใจด้านนี้อยู่ที่ 4.66 และวิทยาลัยชุมชนระนองมีคะแนนความพึงพอใจด้านนี้อยู่ที่ 4.56

3.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรอนุปริญญา** มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 3,199 คน

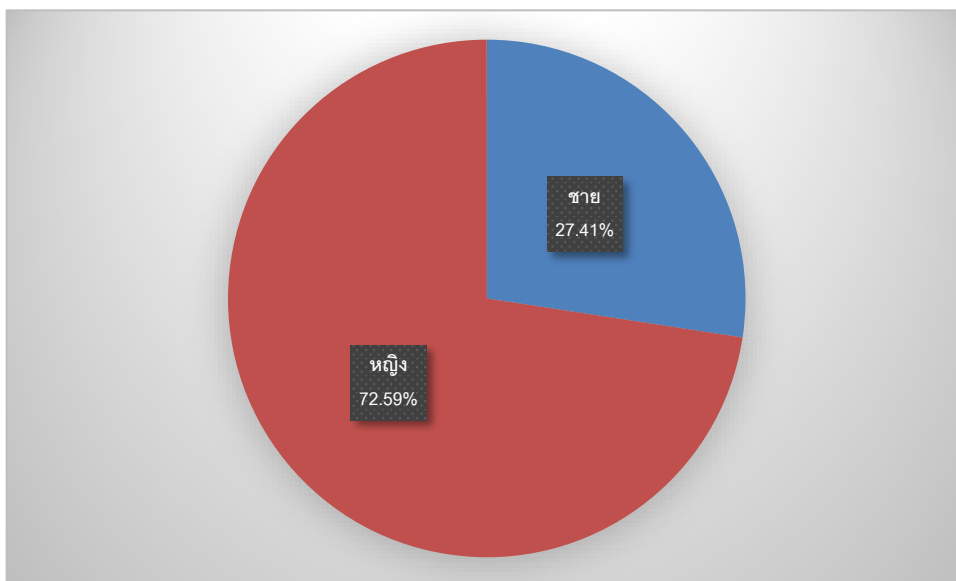
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรอนุปริญญา** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตร
อนุปริญญา** จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	3,199	3,199	877	2,322
ร้อยละ (%)		100.00	27.41	72.59
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	41	87
2.พิจิตร	353	353	115	238
3.ตาก	150	150	46	104
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	75	131
7.สระแก้ว	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	14	64
9.ระนอง	-	-	-	-
10.นราธิวาส	111	111	33	78
11.ยะลา	682	682	202	480
12.ปัตตานี	860	860	205	655
13.สตูล	191	191	39	152
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	30	158
17.ตราด	49	49	14	35
18.แพร่	203	203	63	140
19.สงขลา	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,322 คน คิดเป็นร้อยละ 72.59 และเพศชาย จำนวน 877 คน คิดเป็นร้อยละ 27.41

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามเพศ



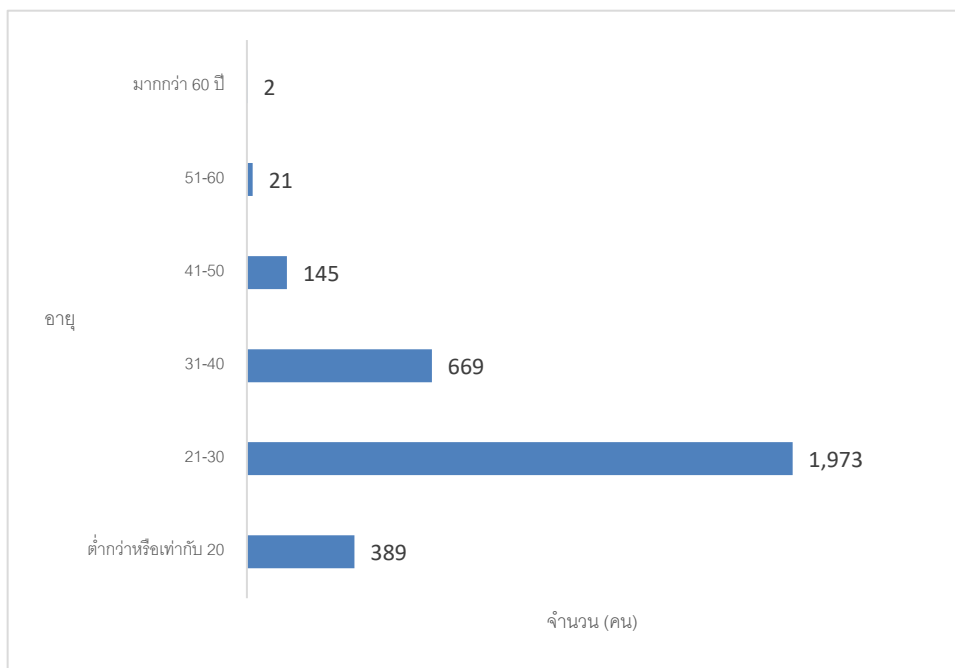
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตร
อนุปริญญา จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อายุ					มากกว่า 60 ปี
			ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	
รวม	3,199	3,199	389	1,973	669	145	21	2
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	7	78	35	7	1	-
2.พิจิตร	353	353	5	51	247	46	4	-
3.ตาก	150	150	22	79	36	9	3	1
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	29	106	37	23	11	-
7.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	4	41	28	5	-	-
9.ระนอง	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส	111	111	33	59	12	7	-	-
11.ยะลา	682	682	128	456	90	6	1	1
12.ปัตตานี	860	860	83	672	89	16	-	-
13.สตูล	191	191	13	143	26	9	-	-
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	40	130	15	3	-	-

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	3,199	3,199	389	1,973	669	145	21	2
17.ตราด	49	49	4	33	9	3	-	-
18.แพร่	203	203	21	125	45	11	1	-
19.สงขลา	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา**จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 1,973 คน รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 669 คน และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 389 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามอายุ

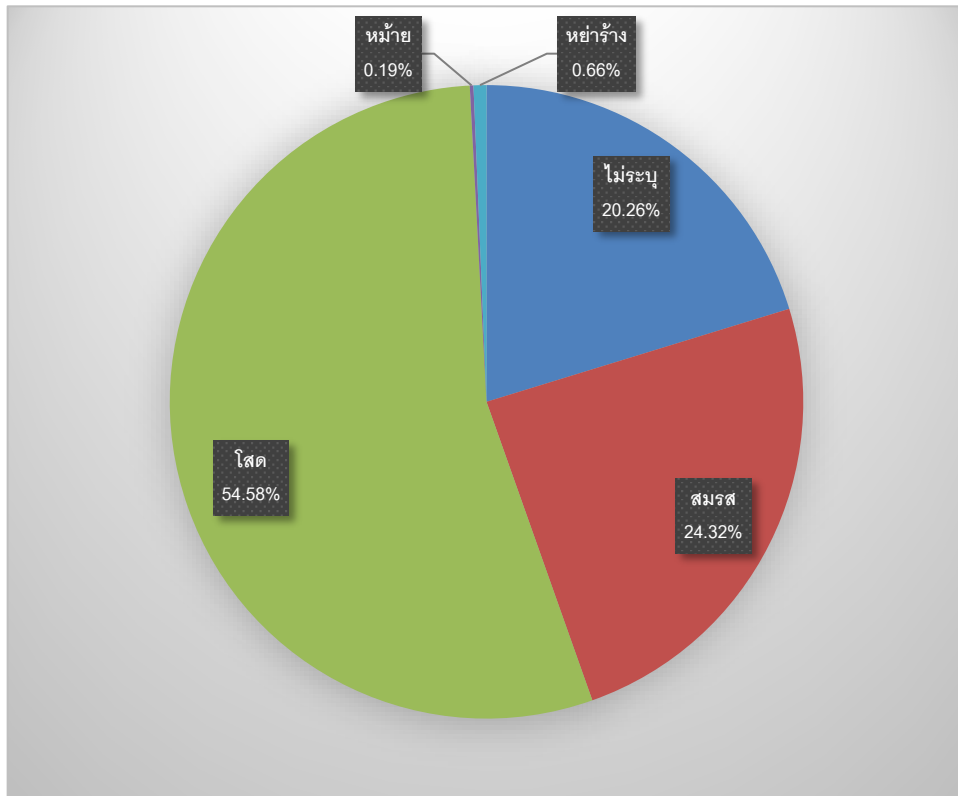


ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตร
อนุปริญญา** จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	3,199	3,199	648	778	1,746	6	21
ร้อยละ (%)		100.00	20.26	24.32	54.58	0.19	0.66
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	-	48	76	-	4
2.พิจิตร	353	353	-	43	306	-	4
3.ตาก	150	150	150	-	-	-	-
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	-	71	134	-	1
7.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	-	23	53	1	1
9.ระนอง	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส	111	111	-	56	55	-	-
11.ยะลา	682	682	15	291	371	4	1
12.ปัตตานี	860	860	470	122	268	-	-
13.สตูล	191	191	1	31	159	-	-
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	7	13	167	-	1
17.ตราด	49	49	5	18	26	-	-
18.แพร่	203	203	-	62	131	1	9
19.สงขลา	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 1,746 คน คิดเป็นร้อยละ 54.58 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 ไม่ระบุ จำนวน 648 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามสถานภาพสมรส



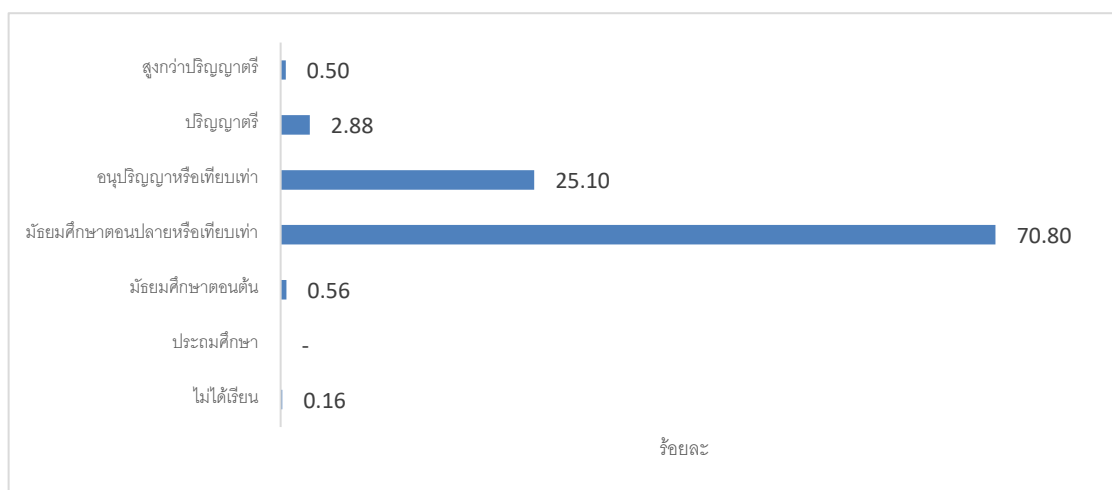
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	3,199	3,199	5	0	18	2,265	803	92	16
ร้อยละ (%)		100.00	0.16	-	0.56	70.80	25.10	2.88	0.50
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	-	-	1	117	8	2	-
2.พิจิตร	353	353	-	-	5	310	24	14	-
3.ตาก	150	150	-	-	3	105	25	15	2
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	1	-	-	198	2	4	1
7.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	-	-	-	73	3	2	-

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	3,199	3,199	5	0	18	2,265	803	92	16
ร้อยละ (%)		100.00	0.16	-	0.56	70.80	25.10	2.88	0.50
9.ระนอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส	111	111	-	-	-	11	100	-	-
11.ยะลา	682	682	3	-	8	575	74	18	4
12.ปัตตานี	860	860	1	-	1	514	319	18	7
13.สตูล	191	191	-	-	-	-	190	-	1
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	-	-	-	187	-	-	1
17.ตราด	49	49	-	-	-	43	6	-	-
18.แพร่	203	203	-	-	-	132	52	19	-
19.สงขลา	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา**จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 2,265 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 803 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามวุฒิการศึกษา

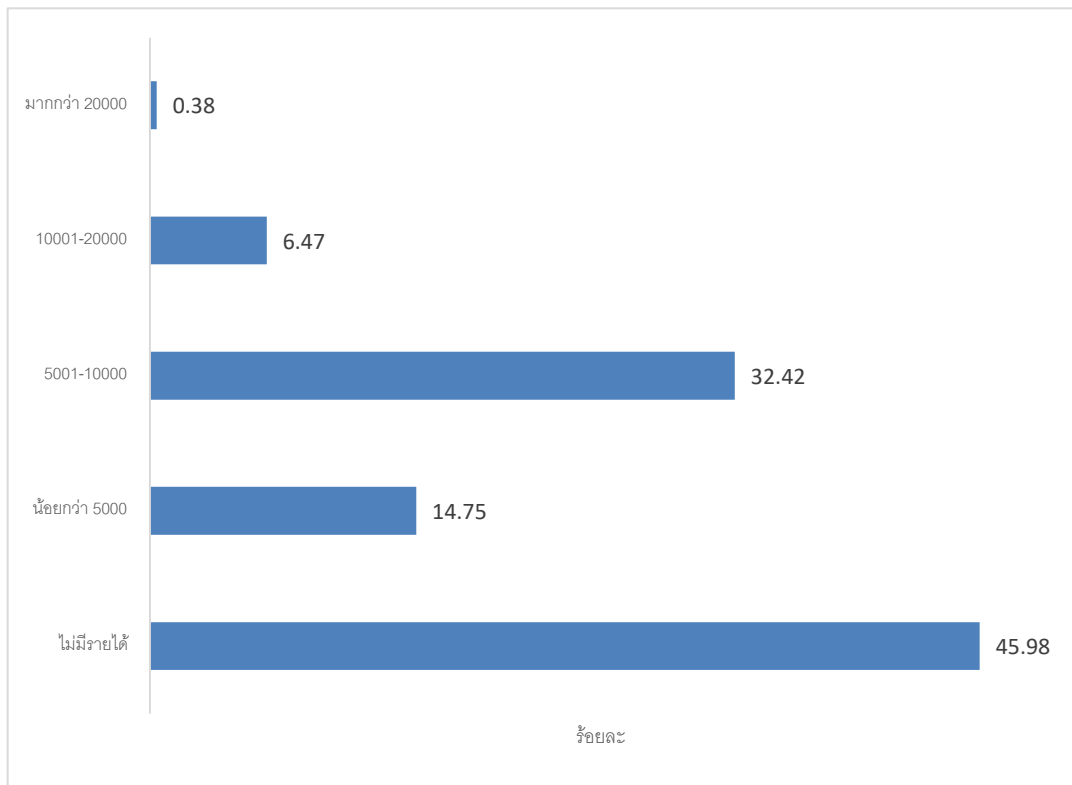


ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตร
อนุปริญญา** จำแนกตามรายได้

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001- 10000	10001- 20000	มากกว่า 20000
รวม	3,199	3,199	1,471	472	1,037	207	12
ร้อยละ (%)		100.00	45.98	14.75	32.42	6.47	0.38
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	50	23	44	11	-
2.พิจิตร	353	353	1	3	339	9	1
3.ตาก	150	150	87	8	41	13	1
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	75	38	67	24	2
7.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	16	5	43	14	-
9.ระนอง	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส	111	111	46	3	57	5	-
11.ยะลา	682	682	346	141	144	49	2
12.ปัตตานี	860	860	527	204	103	24	2
13.สตูล	191	191	127	20	40	3	1
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	48	13	92	35	-
17.ตราด	49	49	18	6	21	3	1
18.แพร่	203	203	130	8	46	17	2
19.สงขลา	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 1,471 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 1,037 คน คิดเป็นร้อยละ 32.42 น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามรายได้



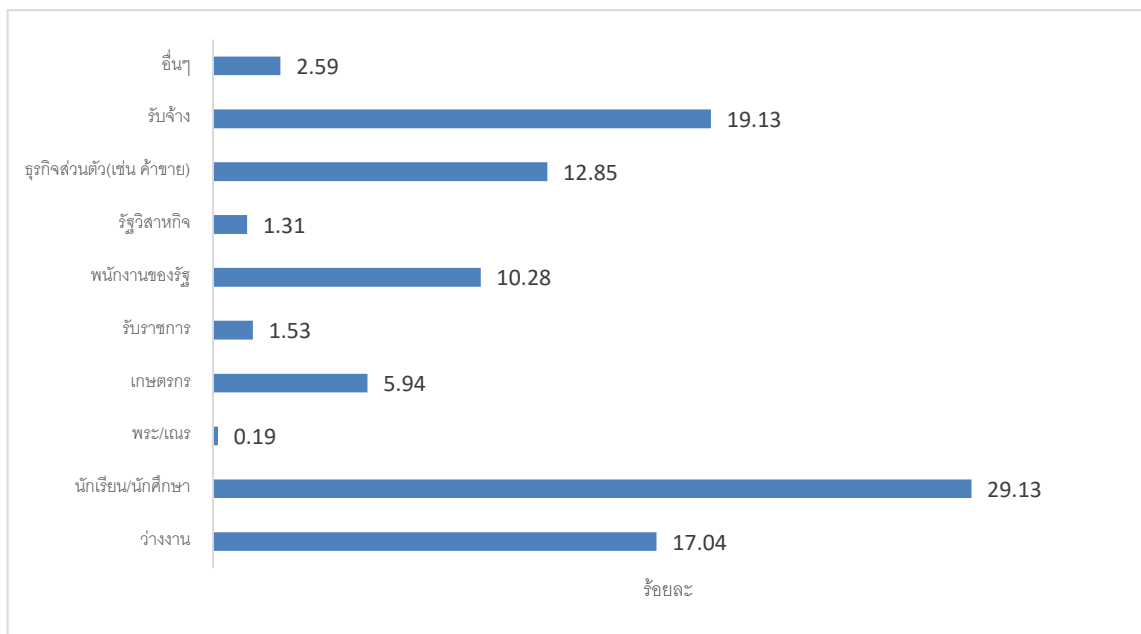
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	3,199	3,199	545	932	6	190	49	329	42	411	612	83
ร้อยละ (%)		100.00	17.04	29.13	0.19	5.94	1.53	10.28	1.31	12.85	19.13	2.59
1.แม่ฮ่องสอน	128	128	5	45	-	6	1	18	1	16	36	-
2.พิจิตร	353	353	-	12	-	91	8	61	16	133	32	-
3.ตาก	150	150	20	48	1	5	4	16	3	20	26	7
4.บุรีรัมย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	206	206	-	53	3	28	4	40	5	20	33	20
7.สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	78	78	9	7	-	4	1	13	-	14	19	11
9.ระนอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นครราชสีมา	111	111	46	-	-	4	3	6	-	11	41	-
11.ยะลา	682	682	155	258	1	15	10	56	9	74	99	5
12.ปัตตานี	860	860	272	282	-	6	11	59	4	54	152	20
13.สตูล	191	191	13	120	-	9	1	6	-	15	24	3

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	3,199	3,199	545	932	6	190	49	329	42	411	612	83
ร้อยละ (%)		100.00	17.04	29.13	0.19	5.94	1.53	10.28	1.31	12.85	19.13	2.59
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา	188	188	2	49	-	15	-	2	-	17	103	-
17.ตราด	49	49	4	15	-	3	-	11	1	7	5	3
18.แพร่	203	203	19	43	1	4	6	41	3	30	42	14
19.สงขลา	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา**จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,199 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 932 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 612 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ว่างงาน จำนวน 545 คิดเป็นร้อยละ 17.04 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 8 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญาใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 14 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	17,209	31,727	7,924	645	77	4.13
1. ขั้นตอนการให้บริการ	5,875	12,894	3,344	255	25	4.09
1.1 การประชาสัมพันธ์	878	1,829	453	35	4	4.11
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	959	1,685	513	40	2	4.11
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	803	1,860	505	30	1	4.07
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	782	1,875	486	50	6	4.06
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	810	1,935	433	21	-	4.10
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	838	1,893	430	35	3	4.10

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	805	1,817	524	44	9	4.05
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	4,599	6,785	1,337	71	4	4.24
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	1,285	1,597	300	15	2	4.30
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเรียนเป็นสำคัญ	1,243	1,614	326	16	-	4.28
2.3 กาวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	1,056	1,792	338	13	-	4.22
2.4 จิตบริการที่ดี	1,015	1,782	373	27	2	4.18
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3,476	6,693	2,317	267	43	4.04
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	879	1,656	584	72	8	4.04
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	980	1,541	594	75	9	4.07
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	839	1,723	561	63	13	4.04
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่งเรียนรู้ภายนอก	778	1,773	578	57	13	4.01
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	3,259	5,355	926	52	5	4.23
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่มีอยู่	1,030	1,821	331	16	1	4.21
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	1,096	1,726	352	21	4	4.22
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	1,133	1,808	243	15	-	4.27

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 82.70 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.13 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.24 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.23 ขึ้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.09 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.04 ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี แนะนำเป็นอย่างดี	13	19.12
อาจารย์มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับนักศึกษา	9	13.24
ตอบสนองคนที่ทำงานแล้ว ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน	5	7.35
การบริการเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว	5	7.35
บริการดี ให้คำแนะนำอย่างดี อำนวยความสะดวก	5	7.35
เข้าใจผู้เรียน สอนง่าย เข้าใจวิชาที่เรียน	4	5.88
เน้นให้นักศึกษานำความรู้ไปพัฒนาต่อ	2	2.94
มีช่องทางในการเข้าถึงที่หลากหลาย และได้รับคำตอบรวดเร็ว	2	2.94
เน้นผู้เรียน	2	2.94
บริการของห้องสมุดดีมาก	2	2.94
มีความพร้อมในทุกอย่าง	2	2.94
อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ดี	2	2.94
อื่นๆ	14	22.06

จากตาราง จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดี แนะนำเป็นอย่างดี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.12 รองลงมาคือ อาจารย์มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และตอบสนองคนที่ทำงานแล้ว ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 9 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

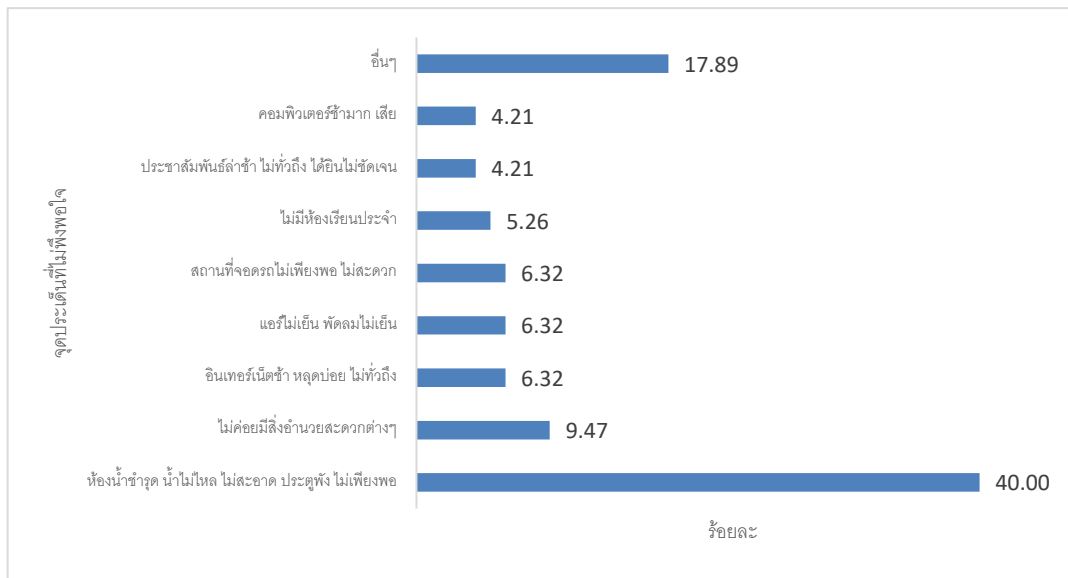


ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องน้ำชำรุด น้ำไม่ไหล ไม่สะอาด ประตูปัง ไม่เพียงพอ	38	40.00
ไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	9	9.47
อินเทอร์เน็ตช้า หลุดบ่อย ไม่ทั่วถึง	6	6.32
แอร์ไม่เย็น พัดลมไม่เย็น	6	6.32
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวก	6	6.32
ไม่มีห้องเรียนประจำ	5	5.26
ประชาสัมพันธ์ล่าช้า ไม่ทั่วถึง ได้ยินไม่ชัดเจน	4	4.21
คอมพิวเตอร์ช้ามาก เสีย	4	4.21
อื่นๆ	17.00	17.89

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่า ห้องน้ำชำรุด น้ำไม่ไหล ไม่สะอาด ประตูปัง ไม่เพียงพอ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ ไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47 และอินเทอร์เน็ตช้า หลุดบ่อย ไม่ทั่วถึง, แอร์ไม่เย็น พัดลมไม่เย็น,สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่สะดวก จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.32 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 10 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

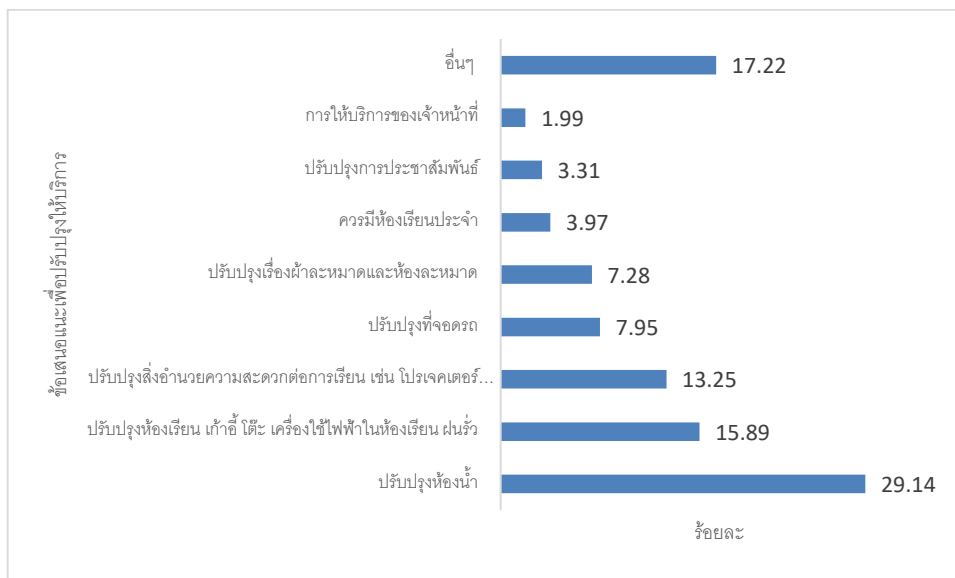


ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงห้องน้ำ	44	29.14
ปรับปรุงห้องเรียน เก้าอี้ โต๊ะ เครื่องใช้ไฟฟ้าใน ห้องเรียน ฝนรั่ว	24	15.89
ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน เช่น โปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สื่อการสอน	20	13.25
ปรับปรุงที่จอดรถ	12	7.95
ปรับปรุงเรื่องผ้าละหมาดและห้องละหมาด	11	7.28
ควรมีห้องเรียนประจำ	6	3.97
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	5	3.31
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3	1.99
อื่นๆ	26	17.22

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องการให้ปรับปรุงห้องน้ำจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.14 รองลงมาคือ ปรับปรุงห้องเรียน เก้าอี้ โต๊ะ เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องเรียน ฝนรั่ว จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.89 และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน เช่น โปรเจคเตอร์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สื่อการสอน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 11 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส.

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรปวส. มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน

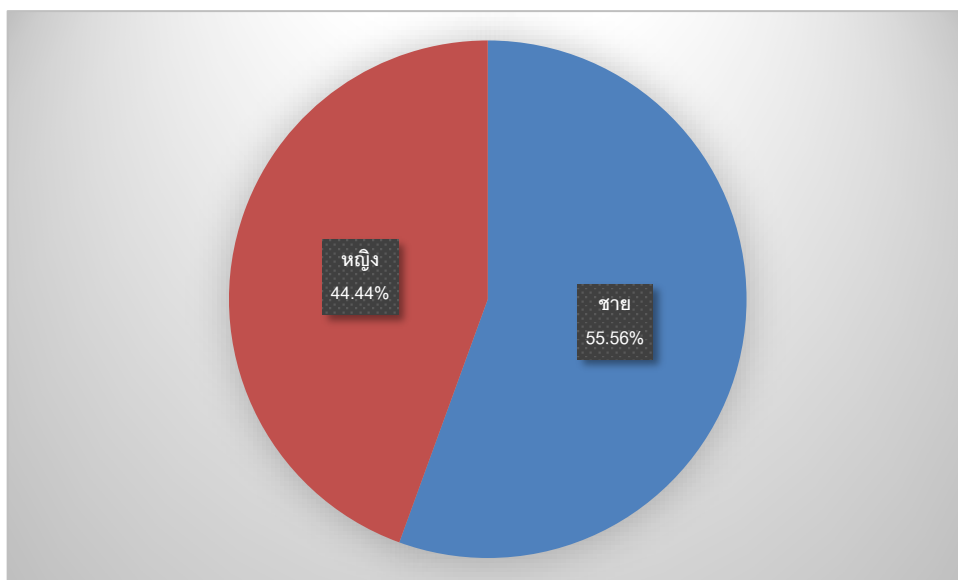
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนปวส. ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	450	450	250	200
ร้อยละ (%)		100.00	55.56	44.44
1.พิจิตร	328	328	187	141
2.อุทัยธานี	122	122	63	59

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

แผนภูมิที่ 12 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จำแนกตามเพศ

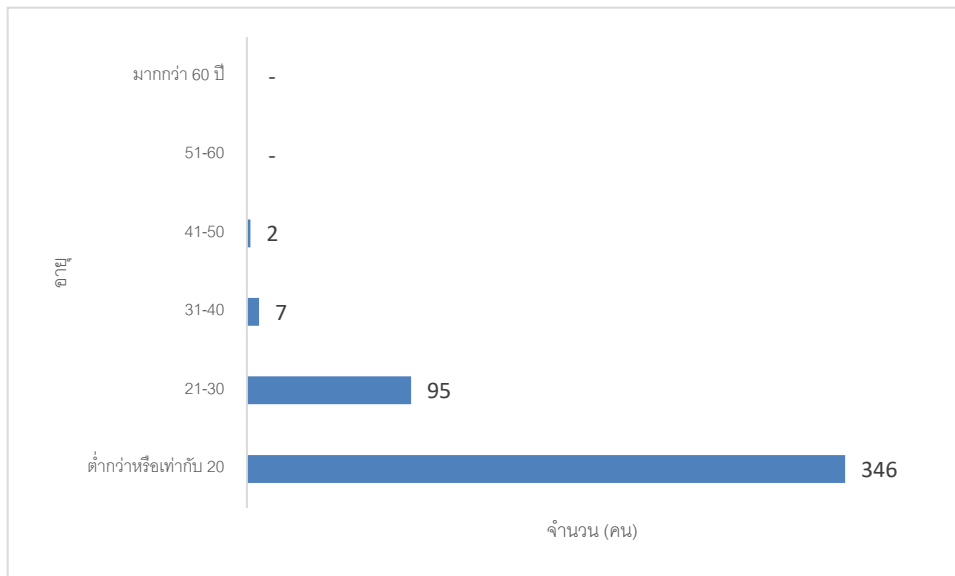


ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	450	450	346	95	7	2	-	-
1.พิจิตร	328	328	268	60	-	-	-	-
2.อุทัยธานี	122	122	78	35	7	2	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส. จากวิทยาลัยชุมชนที่
ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่
มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 346 คน รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 95 คน อายุ 31-40 ปี
จำนวน 7 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 13 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามอายุ

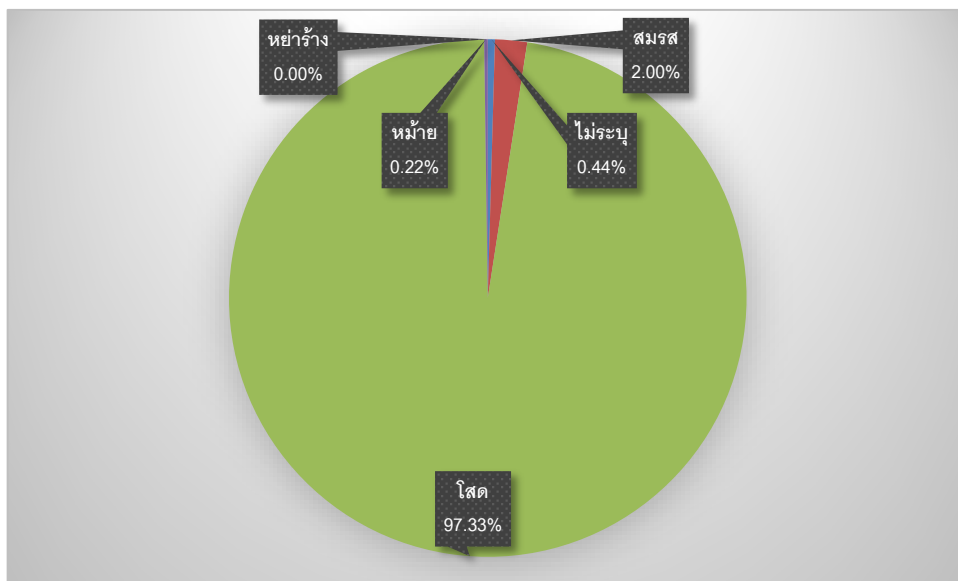


ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	450	450	2	9	438	1	-
ร้อยละ (%)		100.00	0.44	2.00	97.33	0.22	0.00
1.พิจิตร	328	328	1	-	326	1	-
2.อุทัยธานี	122	122	1	9	112	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส. จากวิทยาลัยชุมชน
ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มี
สถานภาพโสด จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อย
ละ 2 ไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 14 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามสถานภาพสมรส

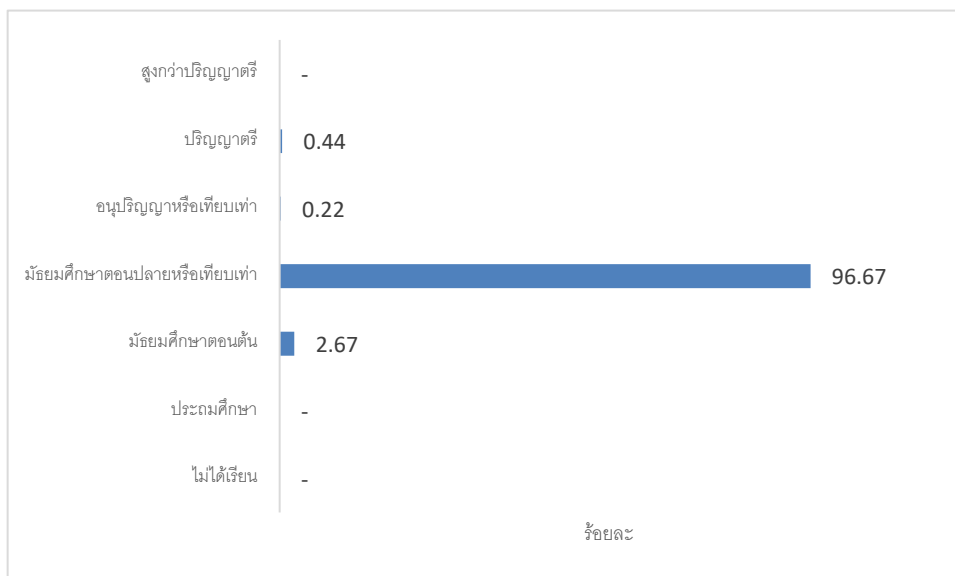


ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	450	450	-	-	12	435	1	2	-
ร้อยละ (%)		100.00	-	-	2.67	96.67	0.22	0.44	-
1.พิจิตร	328	328	-	-	9	317	-	2	-
2.อุทัยธานี	122	122	-	-	3	118	1	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส. จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 435 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 15 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปวส.
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

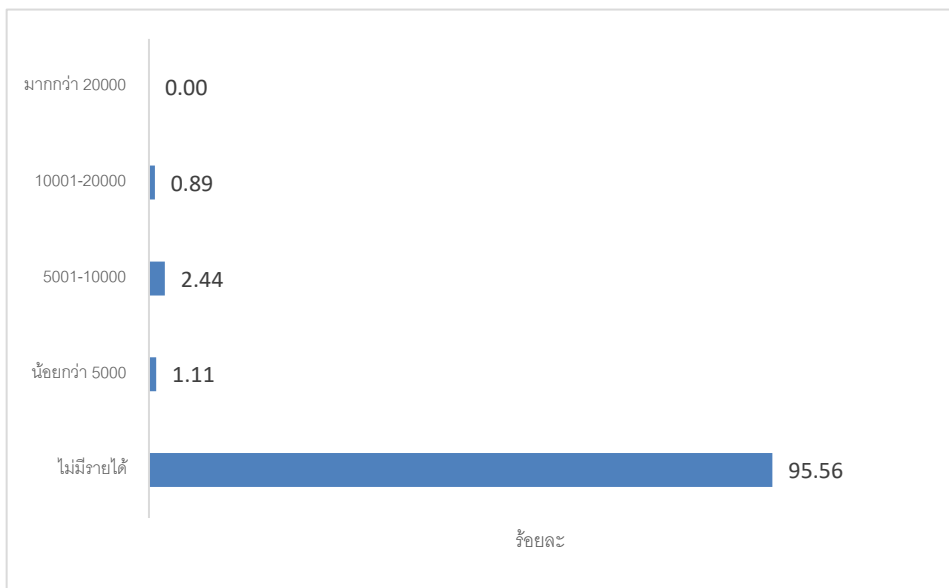


ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จำแนกตามรายได้

วิทยาลัย ชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001- 10000	10001- 20000	มากกว่า 20000
รวม	450	450	430	5	11	4	0
ร้อยละ (%)		100.00	95.56	1.11	2.44	0.89	0.00
1.พิจิตร	328	328	328	-	-	-	-
2.อุทัยธานี	122	122	102	5	11	4	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 430 คน คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 16 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จำแนกตามรายได้

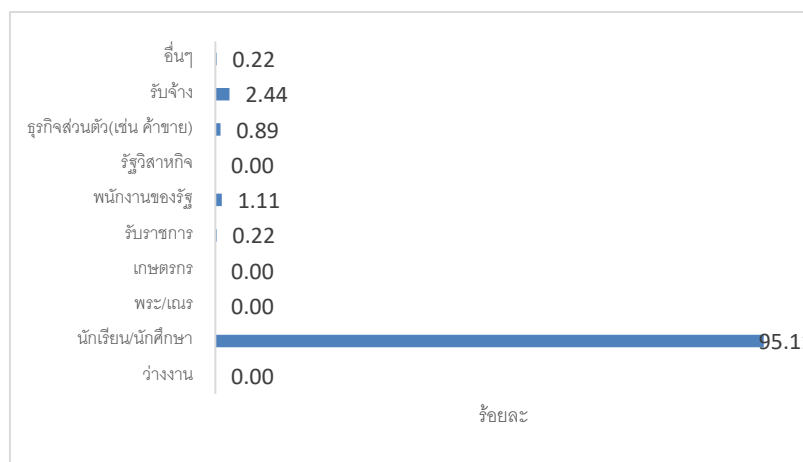


ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวส.** จำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัย ชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/ นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน ของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	450	450	-	428	-	-	1	5	-	4	11	1
ร้อยละ (%)		100.00	0.00	95.11	0.00	0.00	0.22	1.11	0.00	0.89	2.44	0.22
1.พิจิตร	328	328	-	328	-	-	-	-	-	-	-	-
2.อุทัยธานี	122	122	-	100	-	-	1	5	-	4	11	1

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวส.** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 95.11 รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.44 พนักงานของรัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 17 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวส.** จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน
หลักสูตรปวส. ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 24 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวส. จำแนกตาม
ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	2,294	,636	156	13	1	4.26
1. ขั้นตอนการให้บริการ	810	2,257	76	6	1	4.23
1.1 การประชาสัมพันธ์	109	339	1	1	-	4.24
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	293	153	3	-	1	4.64
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	84	362	3	1	-	4.18
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	84	355	10	1	-	4.16
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	94	336	19	1	-	4.16
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	79	351	19	1	-	4.13
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	67	361	21	1	-	4.10
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	546	1,219	35	-	-	4.28
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	265	179	6	-	-	4.58
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้น ผู้เรียนเรียนเป็นสำคัญ	125	316	9	-	-	4.26
2.3 กาวางแผนการสอนและสอนตรงตาม วัตถุประสงค์	80	360	10	-	-	4.16
2.4 จิตบริการที่ดี	76	364	10	-	-	4.15
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	527	1,242	27	4	-	4.27
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน	210	228	11	1	-	4.44
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	150	295	4	1	-	4.32
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	83	361	5	1	-	4.17
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการ เรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือ แหล่งเรียนรู้ภายนอก	84	358	7	1	-	4.17

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	411	918	18	3	-	4.29
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถ เพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนา งานที่มีอยู่	187	254	8	1	-	4.39
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้าง ประโยชน์แก่ชุมชน	144	299	6	1	-	4.30
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็น คนดีของสังคม	80	365	4	1	-	4.16

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวส.** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 85.21 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.26 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.29 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.28 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.27 ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวส.** มีสามด้านคือ 1) จุดเด่นของการให้บริการ ไม่มีผู้ตอบ 2) จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ คือ อาจารย์อารมณ์เสียง่าย และ 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือ ปรับปรุงความสะอาดของห้องเรียนและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวช.

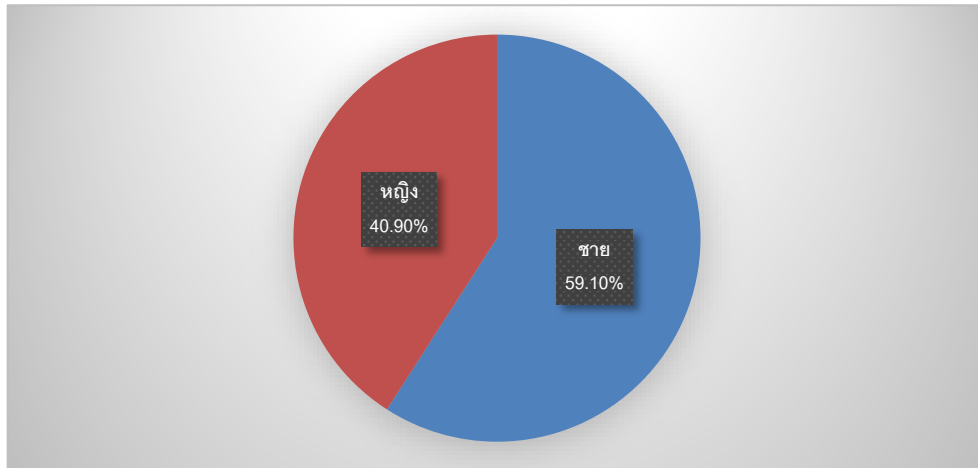
จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรปวช. มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 2,012 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **ปวช.** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	2,012	2,012	1,189	823
ร้อยละ (%)		100.00	59.10	40.90
2.พิจิตร	1,218	1,218	774	444
8.อุทัยธานี	794	794	415	379

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสุตรปวช.** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 1,189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 และเพศหญิง จำนวน 823 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90

แผนภูมิที่ 18 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสุตรปวช.** จำแนกตามเพศ

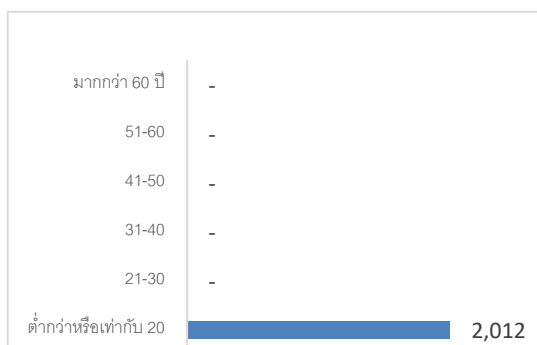


ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสุตรปวช.** จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	2,012	2,012	2,012	-	-	-	-	-
2.พิจิตร	1,218	1,218	1,218	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	794	794	794	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสุตรปวช.** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ทุกคน มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

แผนภูมิที่ 19 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสุตรปวช.** จำแนกตามอายุ

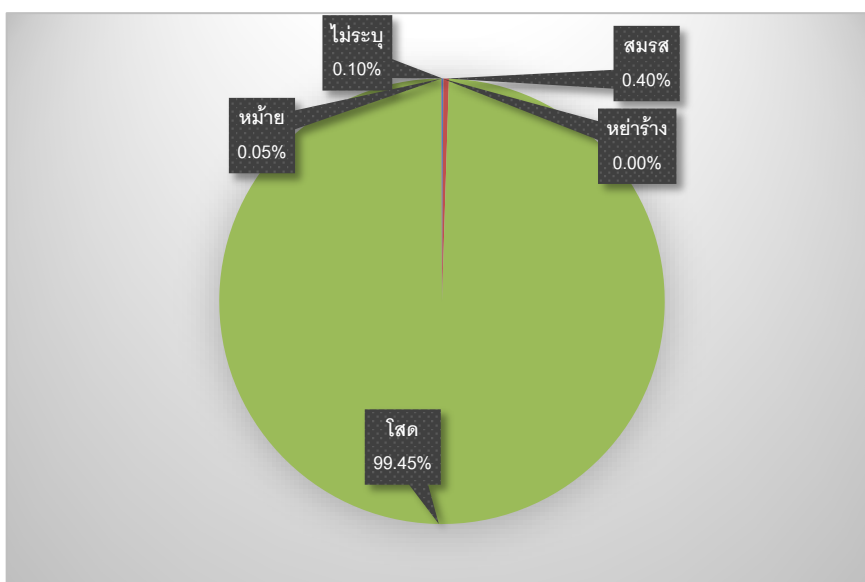


ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช.
จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	2,012	2,012	2	8	2,001	1	-
ร้อยละ (%)		100.00	0.10	0.40	99.45	0.05	0.00
2.พิจิตร	1,218	1,218	-	3	1,214	1	-
8.อุทัยธานี	794	794	2	5	787	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช. จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 2,001 คน คิดเป็นร้อยละ 99.45 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.40 ไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 20 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช.
จำแนกตามสถานภาพสมรส

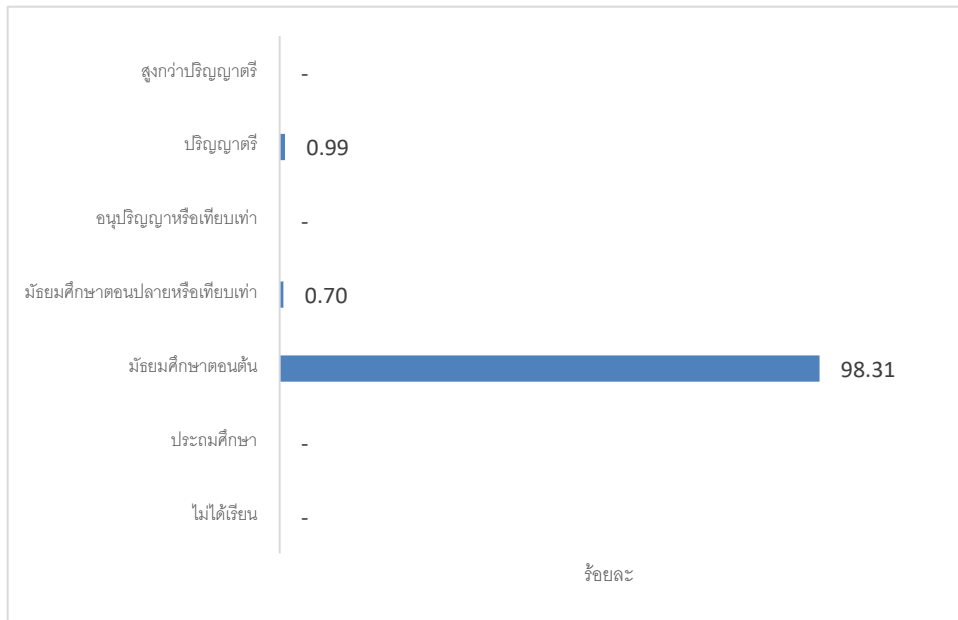


ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปาฯ.
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	2,012	2,012	-	-	1,978	14	-	20	-
ร้อยละ (%)		100.00	-	-	98.31	0.70	-	0.99	-
2.พิจิตร	1,218	1,218	-	-	1,195	14	-	9	-
8.อุทัยธานี	794	794	-	-	783	-	-	11	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปาฯ. จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1,978 คน คิดเป็นร้อยละ 98.31 รองลงมาคือปริญญาตรีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 21 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประปาฯ.
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

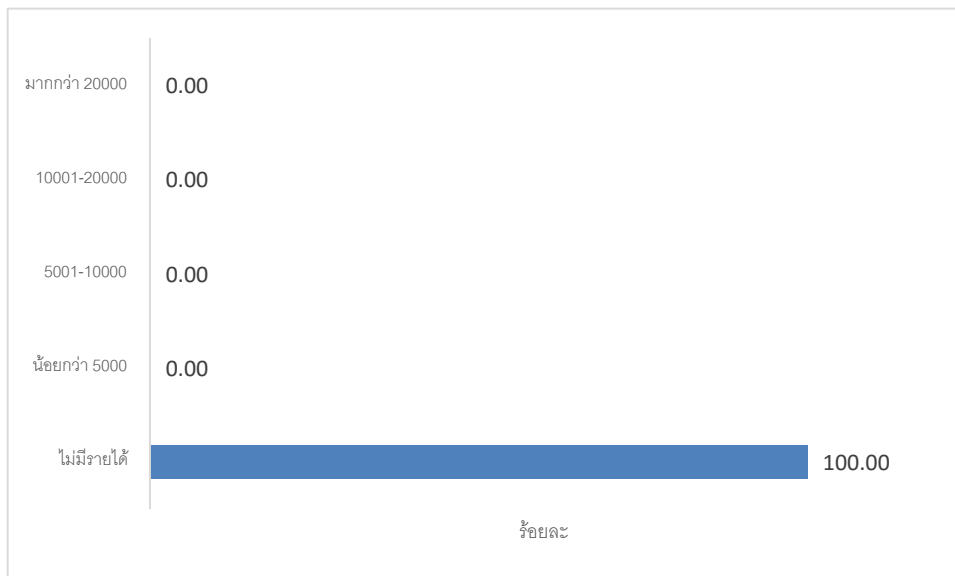


ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช.
จำแนกตามรายได้

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001- 10000	10001- 20000	มากกว่า 20000
รวม	2,012	2,012	2,012	-	-	-	-
ร้อยละ (%)		100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.พิจิตร	1,218	1,218	1,218	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	794	794	794	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช. จากวิทยาลัยชุมชน
ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ทุกคน
ไม่มีรายได้

แผนภูมิที่ 22 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐประพวช.
จำแนกตามรายได้

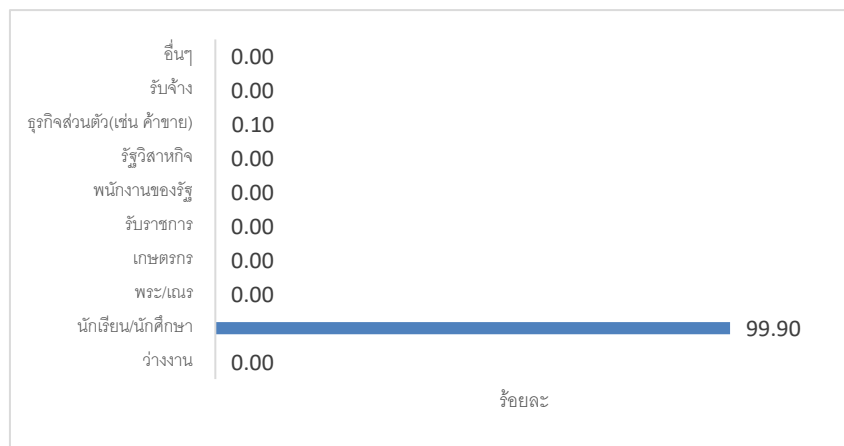


ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** จำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ										
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ	
รวม	2,012	2,012	-	2,010	-	-	-	-	-	-	2	-	-
ร้อยละ (%)		100.00	0.00	99.90	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.10	0.00	0.00
2.พิจิตร	1,218	1,218	-	1,218	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	794	794	-	792	-	-	-	-	-	-	2	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 2,012 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2,010 คน คิดเป็นร้อยละ 99.90 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 23 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน
หลักสูตรปวช. ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 31 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรปวช. จำแนกตาม
ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	12,042	21,011	,026	137	-	4.24
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3,522	,173	,328	61	-	4.15
1.1 การประชาสัมพันธ์	504	1,421	86	1	-	4.21
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1,336	538	134	4	-	4.59
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	489	1,285	232	6	-	4.12
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	316	1,452	236	8	-	4.03
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	324	1,439	234	15	-	4.03
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	226	1,567	205	14	-	4.00
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	327	1,471	201	13	-	4.05
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3,122	4,244	640	42	-	4.30
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	1,293	572	138	9	-	4.57
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียน เรียนเป็นสำคัญ	1,085	798	119	10	-	4.47
2.3 กว้างแผนการสอนและสอนตรงตาม วัตถุประสงค์	442	1,368	193	9	-	4.11
2.4 จิตบริการที่ดี	302	1,506	190	14	-	4.04
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2,794	4,550	61	23	-	4.26
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	986	869	148	9	-	4.41
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	990	864	151	7	-	4.41
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และเป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม	498	1,321	189	4	-	4.15
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้อต่อการ เรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่ง เรียนรู้ภายนอก	320	1,496	193	3	-	4.06
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	2,604	3,044	77	11	-	4.37

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่มีอยู่	968	915	125	4	-	4.42
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	963	917	130	2	-	4.41
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	673	1,212	122	5	-	4.27

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรปวช. มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 84.83 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.24 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.37 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.26 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.15 ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรปวช.** ไม่มีผู้ตอบทั้งสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้บริการ

3.4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรบ

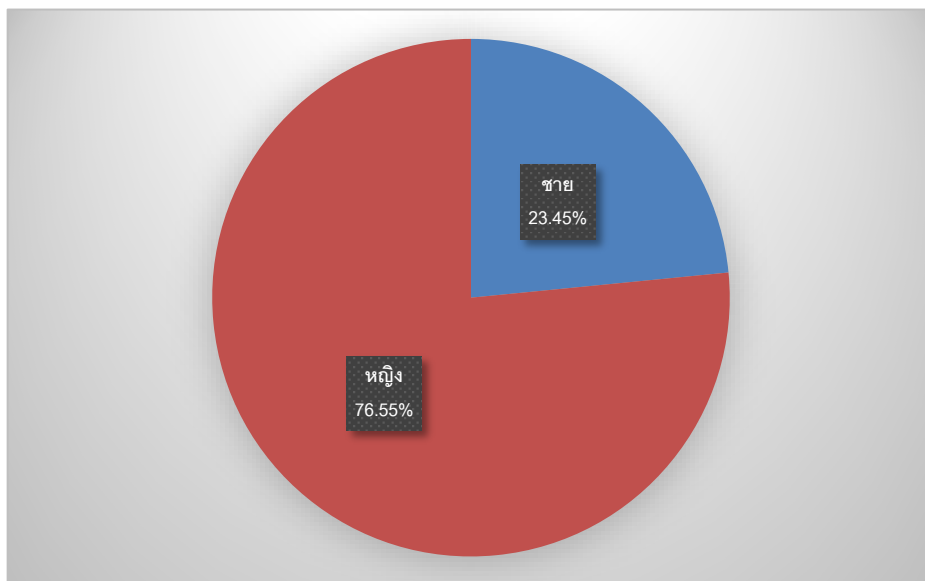
จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรบ ที่เน้นฝึกอบรบทักษะอาชีพ 45 ชั่วโมงขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 19,123 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**ฝึกอบรบ** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	19,123	19,123	4,484	14,639
ร้อยละ (%)		100.00	23.45	76.55
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	465	1,307
2.พิจิตร	1,483	1,483	482	1,001
3.ตาก	1,258	1,258	424	834
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	226	966
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	168	969
6.หนองบัวลำภู	771	771	174	597
7.สระแก้ว	894	894	263	631
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	813	1,001
9.ระนอง	869	869	82	787
10.นราธิวาส	569	569	150	419
11.ยะลา	633	633	148	485
12.ปัตตานี	808	808	249	559
13.สตูล	1,017	1,017	117	900
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	173	875
16.พังงา	1,180	1,180	213	967
17.ตราด	60	60	7	53
18.แพร่	877	877	96	781
19.สงขลา	450	450	12	438
20.น่าน	1,291	1,291	222	1,069

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม จากวิทยาลัยชุมชน
ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วน
ใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14,639 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 และเพศชาย จำนวน 4,484 คน คิดเป็นร้อยละ
23.45

แผนภูมิที่ 24 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามเพศ



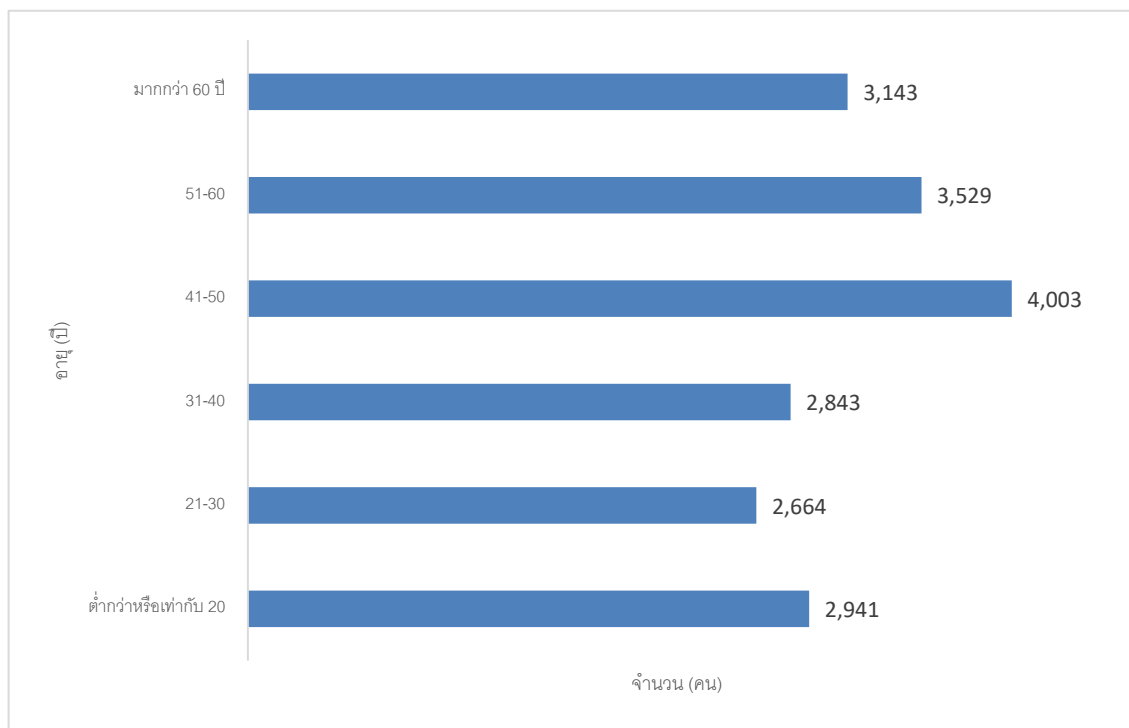
ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	19,123	19,123	2,941	2,664	2,843	4,003	3,529	3,143
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	431	403	301	217	206	214
2.พิจิตร	1,483	1,483	544	119	120	195	212	293
3.ตาก	1,258	1,258	462	260	180	162	113	81
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	367	57	159	319	221	69
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	120	87	109	188	244	389
6.หนองบัวลำภู	771	771	52	10	44	106	170	389
7.สระแก้ว	894	894	117	265	157	147	129	79
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	0	0	56	792	824	142
9.ระนอง	869	869	159	89	62	164	145	250
10.นราธิวาส	569	569	177	145	123	85	34	5
11.ยะลา	633	633	54	346	117	65	24	27
12.ปัตตานี	808	808	117	292	198	123	57	21
13.สตูล	1,017	1,017	32	155	215	349	160	106

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	19,123	19,123	2,941	2,664	2,843	4,003	3,529	3,143
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	17	46	139	299	300	247
16.พังงา	1,180	1,180	210	162	401	227	122	58
17.ตราด	60	60	11	12	15	4	3	15
18.แพร่	877	877	46	70	123	153	174	311
19.สงขลา	450	450	8	63	104	142	105	28
20.น่าน	1,291	1,291	17	83	220	266	286	419

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 4,003 คน รองลงมาคือ 51-60 ปี จำนวน 3,529 คน และมากกว่า 60 ปี จำนวน 3,143 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 25 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

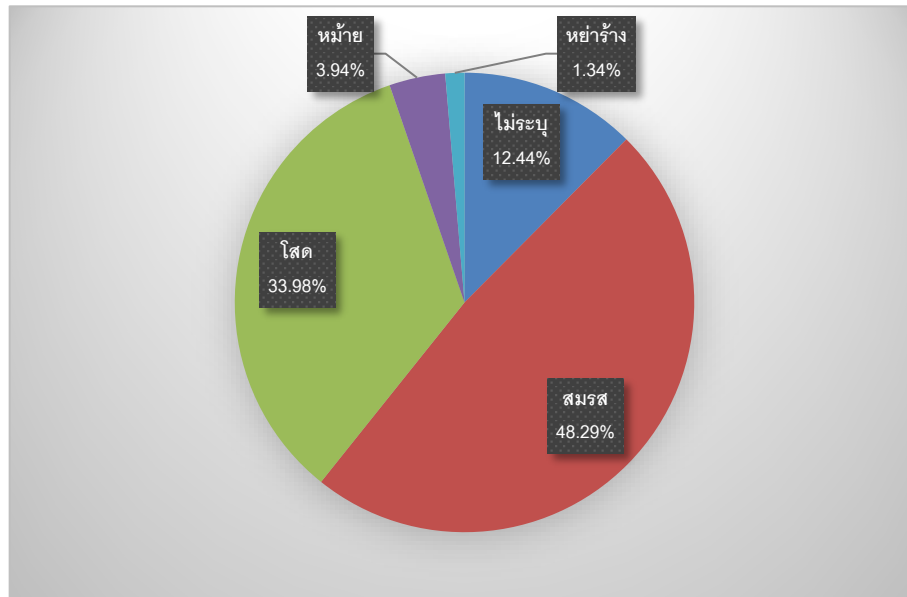


ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	19,123	19,123	2,379	9,235	6,498	754	257
ร้อยละ (%)		100.00	12.44	48.29	33.98	3.94	1.34
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	1	755	900	92	24
2.พิจิตร	1,483	1,483	199	488	735	49	12
3.ตาก	1,258	1,258	6	374	830	22	26
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	7	666	494	20	5
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	2	750	294	69	22
6.หนองบัวลำภู	771	771	5	594	82	78	12
7.สระแก้ว	894	894	3	367	517	6	1
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	692	720	255	95	52
9.ระนอง	869	869	829	1	36	2	1
10.นราธิวาส	569	569	2	255	276	32	4
11.ยะลา	633	633	2	282	328	11	10
12.ปัตตานี	808	808	32	390	370	12	4
13.สตูล	1,017	1,017	3	731	282	0	1
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	293	585	122	45	3
16.พังงา	1,180	1,180	6	685	429	44	16
17.ตราด	60	60	1	26	32	1	0
18.แพร่	877	877	278	289	212	54	44
19.สงขลา	450	450	6	317	114	6	7
20.น่าน	1,291	1,291	12	960	190	116	13

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 9,235 คน คิดเป็นร้อยละ 48.29 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 6,498 คน คิดเป็นร้อยละ 33.98 และไม่ระบุ จำนวน 2,379 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 26 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามสถานภาพสมรส



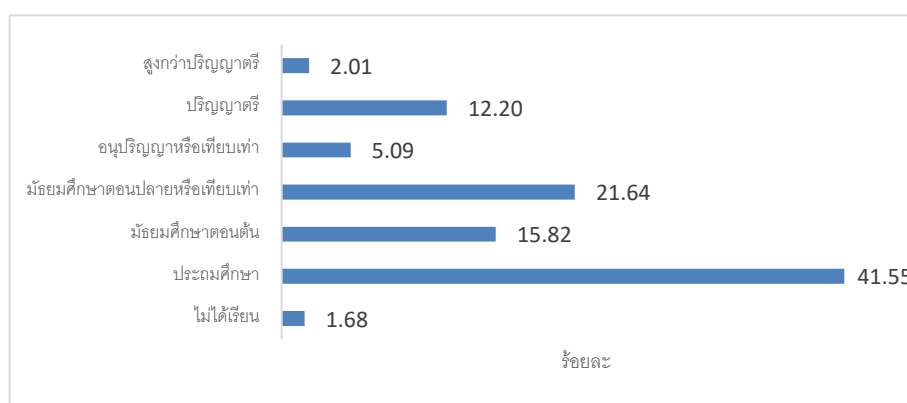
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	19,123	19,123	322	7,946	3,025	4,139	973	2,333	385
ร้อยละ (%)		100.00	1.68	41.55	15.82	21.64	5.09	12.20	2.01
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	80	367	251	521	129	353	71
2.พิจิตร	1,483	1,483	6	742	443	207	30	51	4
3.ตาก	1,258	1,258	31	299	195	456	70	169	38
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	6	726	267	129	6	56	2
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	23	620	135	222	53	77	7
6.หนองบัวลำภู	771	771	-	585	100	22	7	45	12
7.สระแก้ว	894	894	1	135	109	374	8	251	16
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	-	1,771	42	-	-	1	-
9.ระนอง	869	869	-	138	73	285	75	205	93
10.นราธิวาส	569	569	44	307	78	105	10	24	1

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	19,123	19,123	322	7,946	3,025	4,139	973	2,333	385
ร้อยละ (%)		100.00	1.68	41.55	15.82	21.64	5.09	12.20	2.01
11.ยะลา	633	633	-	32	33	262	63	233	10
12.ปัตตานี	808	808	32	166	123	226	28	225	8
13.สตูล	1,017	1,017	-	283	226	322	70	104	12
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	12	527	259	186	21	38	5
16.พังงา	1,180	1,180	2	149	266	422	253	82	6
17.ตราด	60	60	2	14	5	7	8	24	-
18.แพร่	877	877	6	176	103	136	70	298	88
19.สงขลา	450	450	1	190	161	87	7	4	-
20.น่าน	1,291	1,291	76	719	156	170	65	93	12

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 7,946 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 4,139 คน คิดเป็นร้อยละ 21.64 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3,025 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 27 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามวุฒิการศึกษา

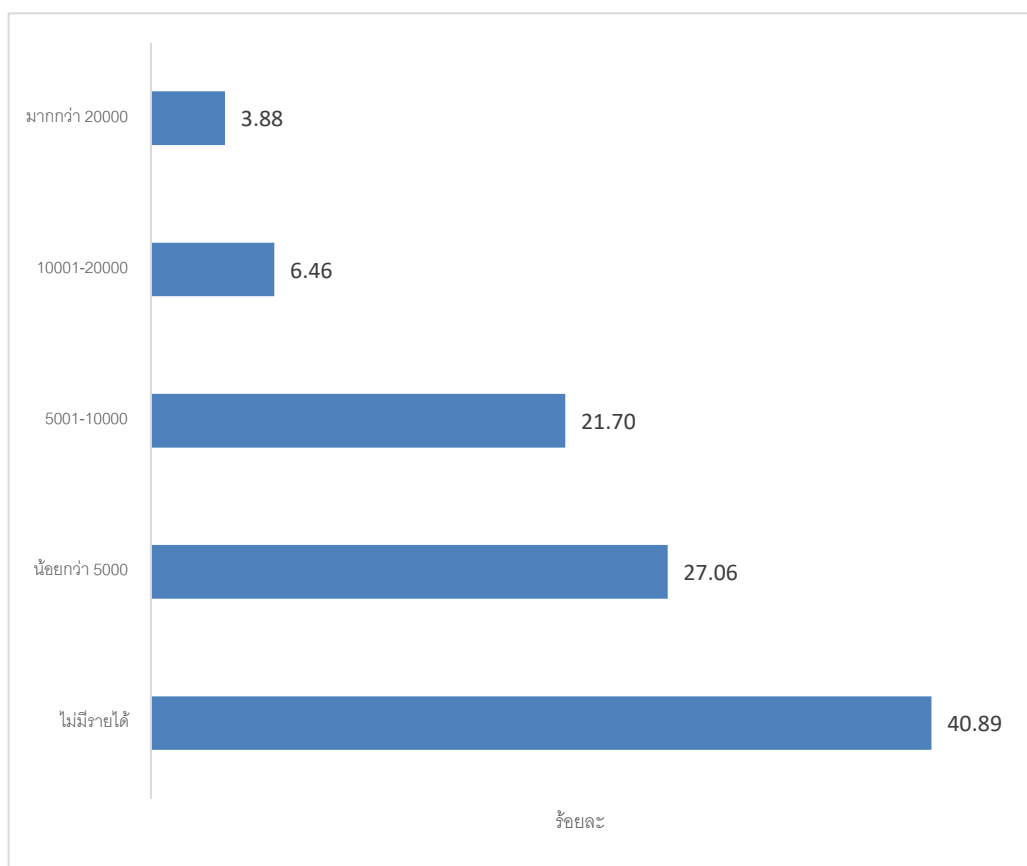


ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จำแนกตามรายได้

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	19,123	19,123	7,820	5,175	4,150	1,236	742
ร้อยละ (%)		100.00	40.89	27.06	21.70	6.46	3.88
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	811	230	341	305	85
2.พิจิตร	1,483	1,483	747	464	240	31	1
3.ตาก	1,258	1,258	825	94	184	91	64
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	860	206	103	21	2
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	415	522	130	45	25
6.หนองบัวลำภู	771	771	547	148	42	17	17
7.สระแก้ว	894	894	254	45	293	183	119
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	7	1,295	511	-	1
9.ระนอง	869	869	170	156	194	134	215
10.นราธิวาส	569	569	471	66	24	7	1
11.ยะลา	633	633	270	61	216	83	3
12.ปัตตานี	808	808	494	90	90	90	44
13.สตูล	1,017	1,017	226	352	400	36	3
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	77	831	108	18	14
16.พังงา	1,180	1,180	395	99	647	29	10
17.ตราด	60	60	22	1	15	16	6
18.แพร่	877	877	390	84	181	106	116
19.สงขลา	450	450	3	172	275	-	-
20.น่าน	1,291	1,291	836	259	156	24	16

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ ไม่มีรายได้ จำนวน 7,820 คน คิดเป็นร้อยละ 40.89 รองลงมาคือน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 5,175 คน คิดเป็นร้อยละ 27.06 และ 5,001-10,000 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 28 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามรายได้



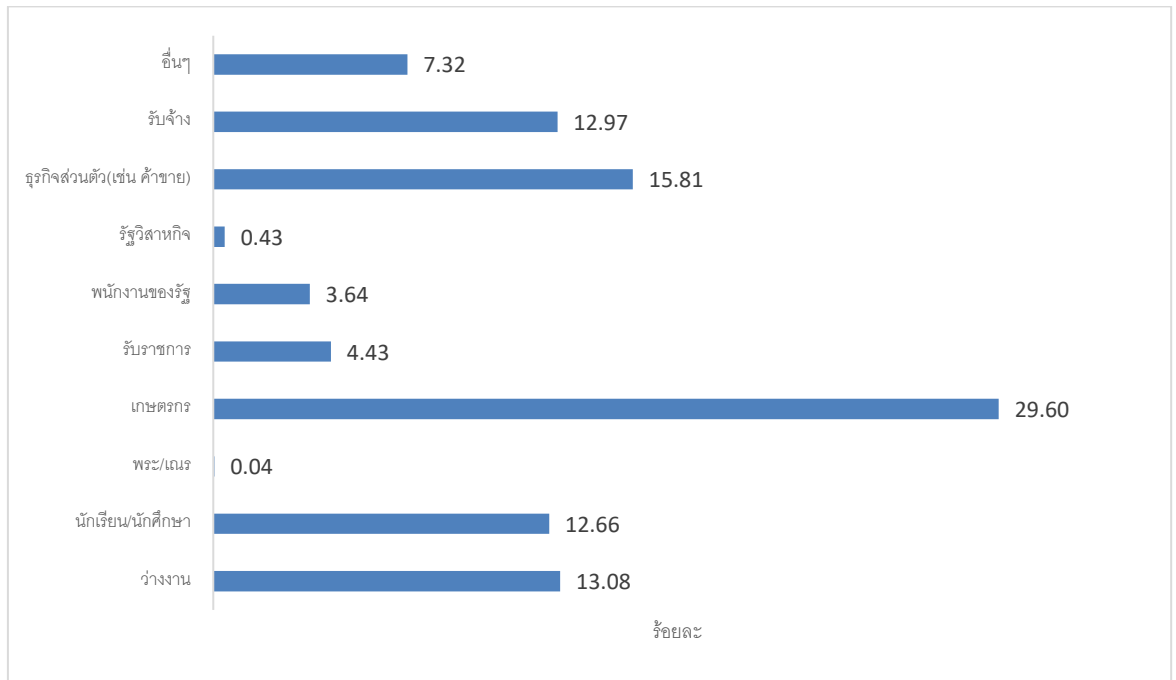
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/ นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน ของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	19,123	19,123	2,501	2,421	8	5,661	848	697	83	3,024	2,481	1,399
ร้อยละ (%)		100.00	13.08	12.66	0.04	29.60	4.43	3.64	0.43	15.81	12.97	7.32
1.แม่ฮ่องสอน	1,772	1,772	322	436	2	132	147	163	7	188	269	106
2.พิจิตร	1,483	1,483	104	519	4	521	18	6	1	95	180	35
3.ตาก	1,258	1,258	34	199	-	121	56	122	15	173	66	472
4.บุรีรัมย์	1,192	1,192	68	357	-	526	19	24	1	61	101	35
5.มุกดาหาร	1,137	1,137	172	78	-	430	17	27	4	178	84	147
6.หนองบัวลำภู	771	771	103	-	-	546	44	7	-	53	3	15
7.สระแก้ว	894	894	158	92	-	153	190	21	3	150	109	18
8.อุทัยธานี	1,814	1,814	3	3	-	697	1	-	10	404	696	-
9.ระนอง	869	869	115	43	1	91	103	62	2	274	178	-
10.นราธิวาส	569	569	412	58	-	19	-	10	-	38	32	-
11.ยะลา	633	633	141	90	-	87	23	52	17	91	86	46
12.ปัตตานี	808	808	130	187	-	100	66	67	4	125	49	80
13.สตูล	1,017	1,017	126	44	-	394	8	26	8	155	179	77

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	19,123	19,123	2,501	2,421	8	5,661	848	697	83	3,024	2,481	1,399
ร้อยละ (%)		100.00	13.08	12.66	0.04	29.60	4.43	3.64	0.43	15.81	12.97	7.32
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	1,048	1,048	54	15	-	798	22	16	-	105	19	19
16.พังงา	1,180	1,180	79	230	-	97	31	32	3	543	123	42
17.ตราด	60	60	11	11	-	3	15	8	-	2	10	-
18.แพร่	877	877	257	56	1	51	70	23	4	217	72	126
19.สงขลา	450	450	0	-	-	309	-	-	-	79	43	19
20.น่าน	1,291	1,291	212	3	-	586	18	31	4	93	182	162

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 19,123 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 5,661 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย จำนวน 3,024 คน คิดเป็นร้อยละ 15.81 และว่างงาน จำนวน 2,501 คน คิดเป็นร้อยละ 13.08 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 29 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 38 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	161,909	158,036	22,843	1,310	113	4.40
1. ขั้นตอนการให้บริการ	60,014	63,213	10,076	518	40	4.36
1.1 การประชาสัมพันธ์	9,894	7,543	1,514	156	16	4.42
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	9,257	8,691	1,125	49	1	4.42
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	8,154	9,516	1,388	61	4	4.35
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	7,738	9,785	1,528	67	5	4.32
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	8,113	9,220	1,729	56	5	4.33
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	8,010	9,487	1,537	81	8	4.33

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	8,848	8,971	1,255	48	1	4.39
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	38,409	34,113	3,866	99	5	4.45
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	10,446	7,854	801	22	-	4.50
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเรียนเป็นสำคัญ	9,505	8,619	973	25	1	4.44
2.3 กาวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	9,309	8,746	1,030	35	3	4.43
2.4 จิตบริการที่ดี	9,149	8,894	1,062	17	1	4.42
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	34,929	35,152	5,870	494	44	4.37
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	9,075	8,630	1,314	99	4	4.39
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	8,486	8,905	1,626	101	4	4.35
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	8,636	8,751	1,583	138	15	4.35
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่งเรียนรู้ภายนอก	8,732	8,866	1,347	156	21	4.37
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	28,557	25,558	3,031	199	24	4.44
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่มีอยู่	9,550	8,551	993	27	2	4.44
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	9,259	8,622	1,069	153	20	4.41
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	9,748	8,385	969	19	2	4.46

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 87.91 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.40 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.45 รองลงมาคือ คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.44 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.37 ตามลำดับ

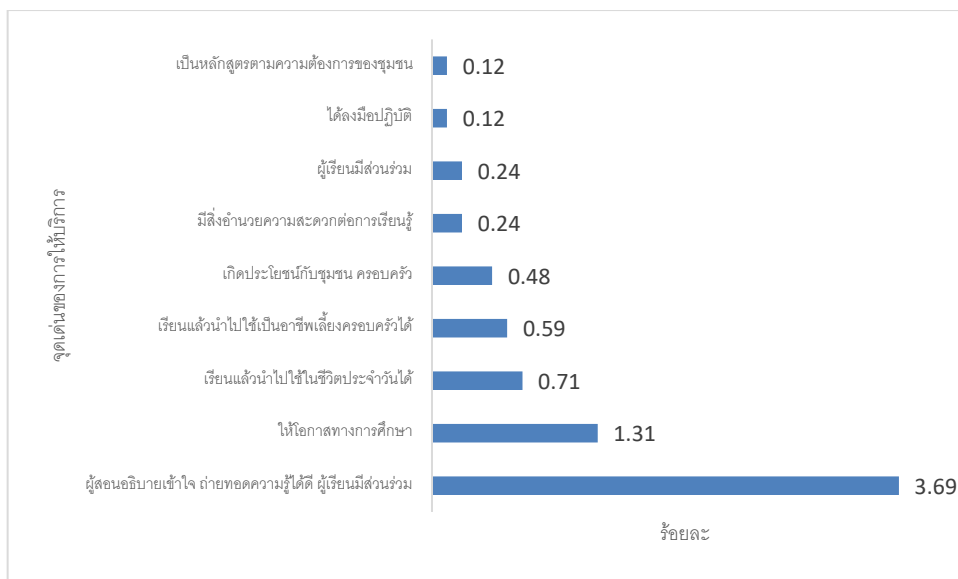
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้สอนอธิบายเข้าใจ ถ่ายทอดความรู้ได้ดี ผู้เรียนมีส่วนร่วม	31	3.69
ให้โอกาสทางการศึกษา	11	1.31
เรียนแล้วนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	6	0.71
เรียนแล้วนำไปใช้เป็นอาชีพเลี้ยงครอบครัวได้	5	0.59
เกิดประโยชน์กับชุมชน ครอบครัว	4	0.48
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้	2	0.24
ผู้เรียนมีส่วนร่วม	2	0.24
ได้ลงมือปฏิบัติ	1	0.12
เป็นหลักสูตรตามความต้องการของชุมชน	1	0.12

จากตาราง **จุดเด่นของการให้บริการ** ที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าผู้สอนอธิบายเข้าใจ ถ่ายทอดความรู้ได้ดี ผู้เรียนมีส่วนร่วม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 รองลงมาคือให้โอกาสทางการศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 และเรียนแล้วนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 30 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

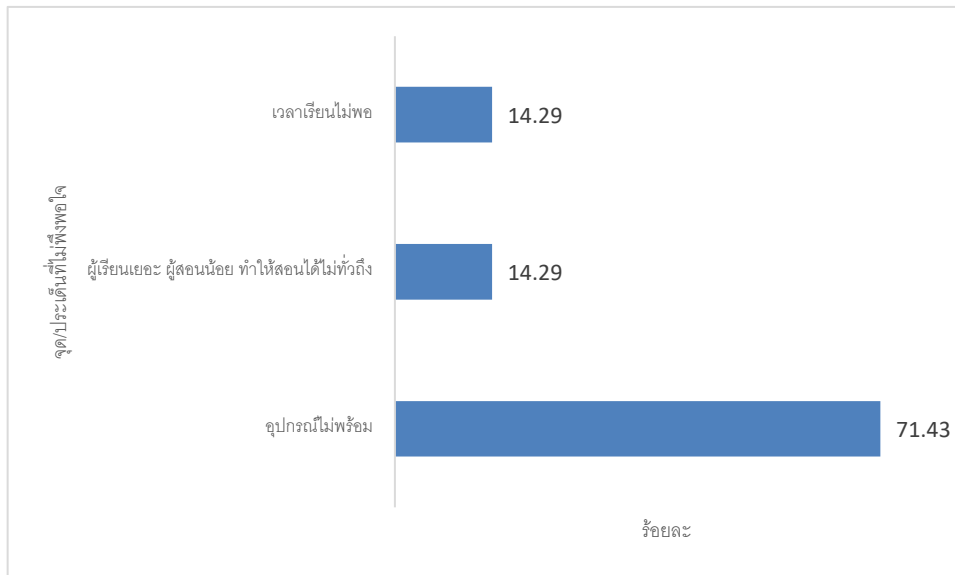


ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์ไม่พร้อม	5	71.43
ผู้เรียนเยอะ ผู้สอนน้อย ทำให้สอนได้ไม่ทั่วถึง	1	14.29
เวลาเรียนไม่พอ	1	14.29

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าอุปกรณ์ไม่พร้อม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือผู้เรียนเยอะ ผู้สอนน้อย ทำให้สอนได้ไม่ทั่วถึง, เวลาเรียนไม่พอ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.29

แผนภูมิที่ 31 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

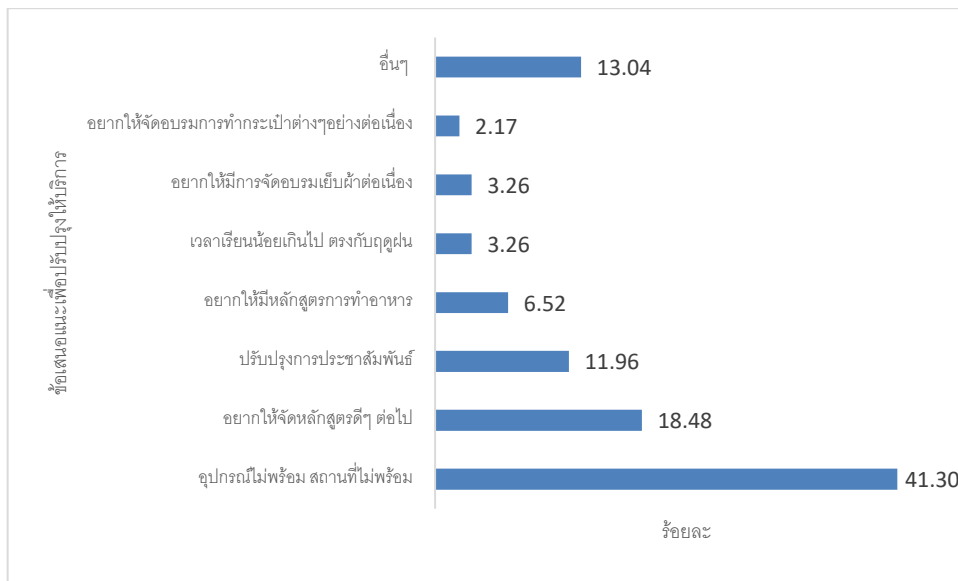


ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์ไม่พร้อม สถานที่ไม่พร้อม	38	41.30
อยากให้จัดหลักสูตรดีๆ ต่อไป	17	18.48
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	11	11.96
อยากให้มียุทธศาสตร์การทำอาหาร	6	6.52
เวลาเรียนน้อยเกินไป ตรงกับฤดูฝน	3	3.26
อยากให้มีการจัดอบรมเย็บผ้าต่อเนื่อง	3	3.26
อยากให้จัดอบรมการทำกระเป๋าต่างๆอย่างต่อเนื่อง	2	2.17
อื่นๆ	12	13.04

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐศรีสะเกษ ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่ามีการประชาสัมพันธ์ที่ดี แนะนำเป็นอย่างดี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.12 รองลงมาคือ อาจารย์มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองกับนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 และตอบสนองคนที่ทำงานแล้ว ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 32 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐศรีสะเกษ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.5 ความพึงพอใจในคุณภาพของโครงการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 27,631 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนโครงการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

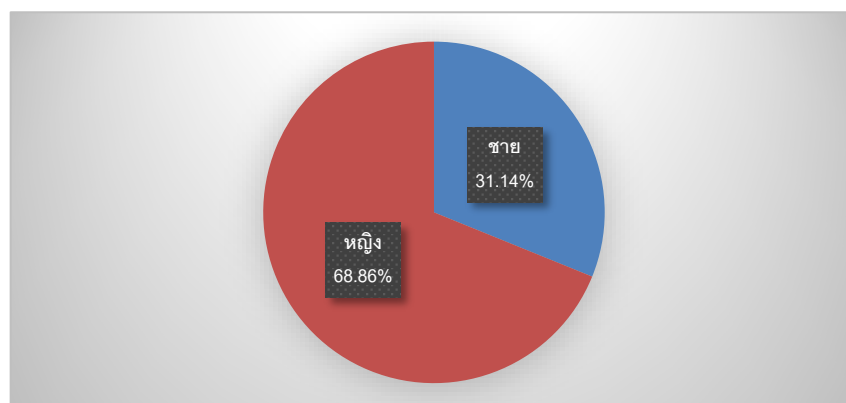
ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	27,631	27,631	8,604	19,027
ร้อยละ (%)		100.00	31.14	68.86
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	50	48

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	27,631	27,631	8,604	19,027
ร้อยละ (%)		100.00	31.14	68.86
2.พิจิตร	1,607	1,607	651	956
3.ตาก	1,284	1,284	390	894
4.บุรีรัมย์	458	458	75	383
5.มุกดาหาร	16	16	4	12
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	152	126
8.อุทัยธานี	188	188	70	118
9.ระนอง	2,691	2,691	592	2,099
10.นราธิวาส	905	905	312	593
11.ยะลา	5,876	5,876	1,885	3,991
12.ปัตตานี	4,455	4,455	1,333	3,122
13.สตูล	2,549	2,549	844	1,705
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-
15.ยโสธร	963	963	153	810
16.พังงา	719	719	154	565
17.ตราด	121	121	13	108
18.แพร่	71	71	14	57
19.สงขลา	3,339	3,339	1,011	2,328
20.น่าน	2,013	2,013	901	1,112

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,631 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 19,027 คน คิดเป็นร้อยละ 68.86 และเพศชาย จำนวน 8,604 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14

แผนภูมิที่ 33 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามเพศ

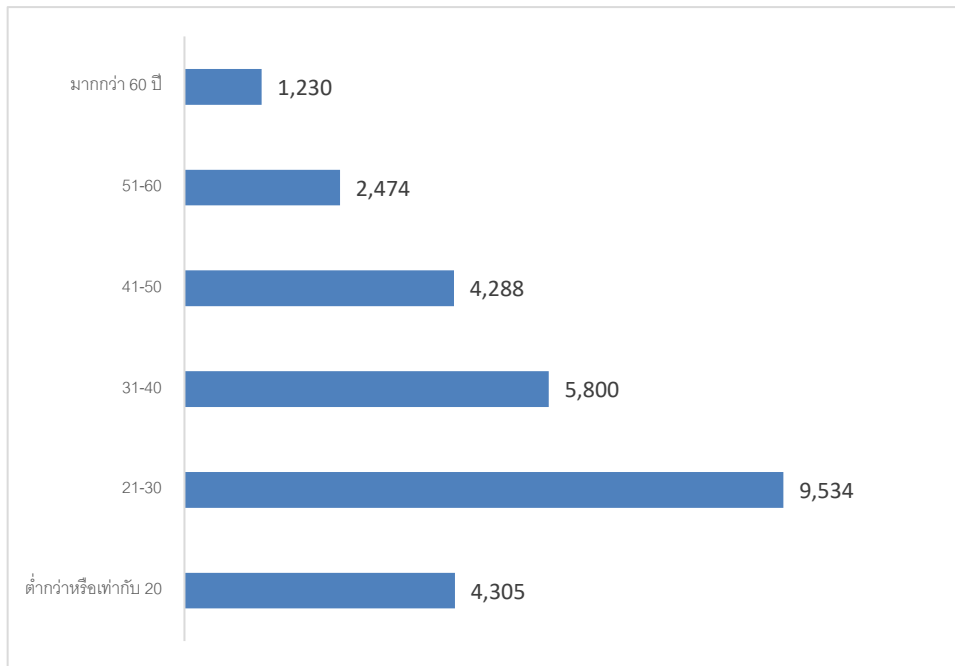


ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	27,631	27,631	4,305	9,534	5,800	4,288	2,474	1,230
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	46	36	12	2	1	1
2.พิจิตร	1,607	1,607	969	198	207	140	78	15
3.ตาก	1,284	1,284	164	665	280	130	29	16
4.บุรีรัมย์	458	458	1	16	60	121	119	141
5.มุกดาหาร	16	16	-	1	14	1	-	-
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	132	42	37	47	16	4
8.อุทัยธานี	188	188	-	13	38	67	70	-
9.ระนอง	2,691	2,691	263	1,188	388	383	258	211
10.นราธิวาส	905	905	40	181	304	233	96	51
11.ยะลา	5,876	5,876	749	2,592	1,157	682	523	173
12.ปัตตานี	4,455	4,455	471	1,950	1,129	675	176	54
13.สตูล	2,549	2,549	156	639	782	656	236	80
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	963	963	12	36	149	287	283	196
16.พังงา	719	719	144	227	100	108	90	50
17.ตราด	121	121	2	2	1	7	35	74
18.แพร่	71	71	-	2	19	20	19	11
19.สงขลา	3,339	3,339	532	1,433	648	410	229	87
20.น่าน	2,013	2,013	624	313	475	319	216	66

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,631 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 9,534 คน รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 5,800 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 จำนวน 4,305 คน

แผนภูมิที่ 34 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอายุ



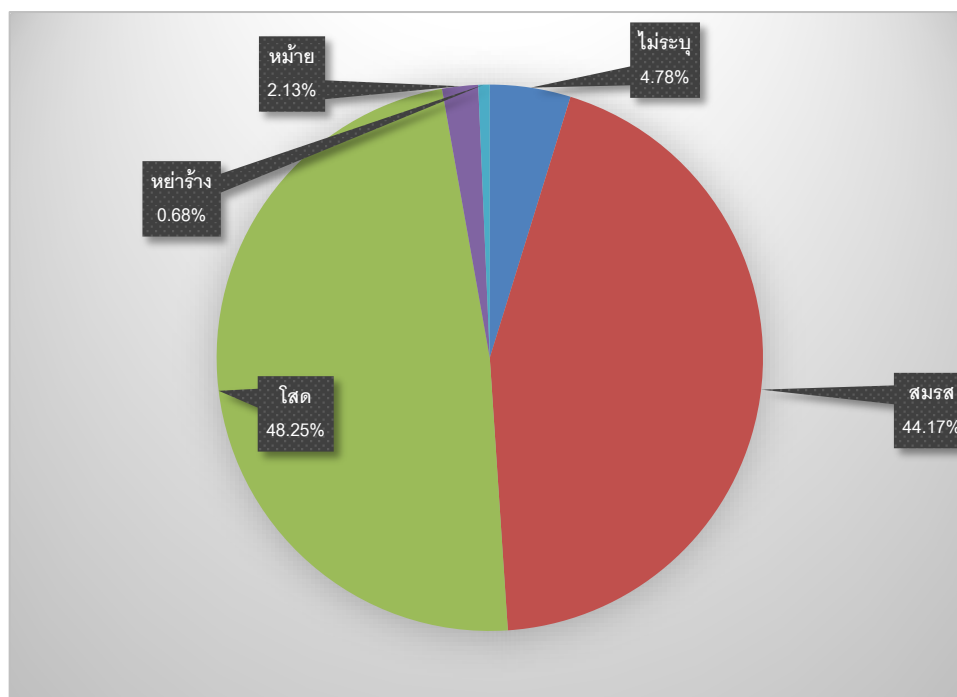
ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	27,631	27,631	1,320	12,204	13,332	588	187
ร้อยละ (%)		100.00	4.78	44.17	48.25	2.13	0.68
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	-	18	80	-	-
2.พิจิตร	1,607	1,607	5	394	1,194	12	2
3.ตาก	1,284	1,284	272	296	701	10	5
4.บุรีรัมย์	458	458	7	422	21	5	3
5.มุกดาหาร	16	16	-	11	5	-	-
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	2	103	166	6	1
8.อุทัยธานี	188	188	-	118	66	-	4
9.ระนอง	2,691	2,691	334	913	1,326	79	39
10.นราธิวาส	905	905	7	668	209	21	-
11.ยะลา	5,876	5,876	170	2,302	3,195	167	42
12.ปัตตานี	4,455	4,455	24	2,026	2,327	64	14
13.สตูล	2,549	2,549	35	1,473	997	34	10
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	963	963	10	790	120	37	6

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	27,631	27,631	1,320	12,204	13,332	588	187
ร้อยละ (%)		100.00	4.78	44.17	48.25	2.13	0.68
16.พังงา	719	719	17	330	331	33	8
17.ตราด	121	121	1	45	67	8	-
18.แพร่	71	71	20	23	12	10	6
19.สงขลา	3,339	3,339	387	1,391	1,456	75	30
20.น่าน	2,013	2,013	29	881	1,059	27	17

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,631 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 13,332 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 12,204 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 และไม่ระบุ จำนวน 1,320 คน คิดเป็นร้อยละ 4.78 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 35 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

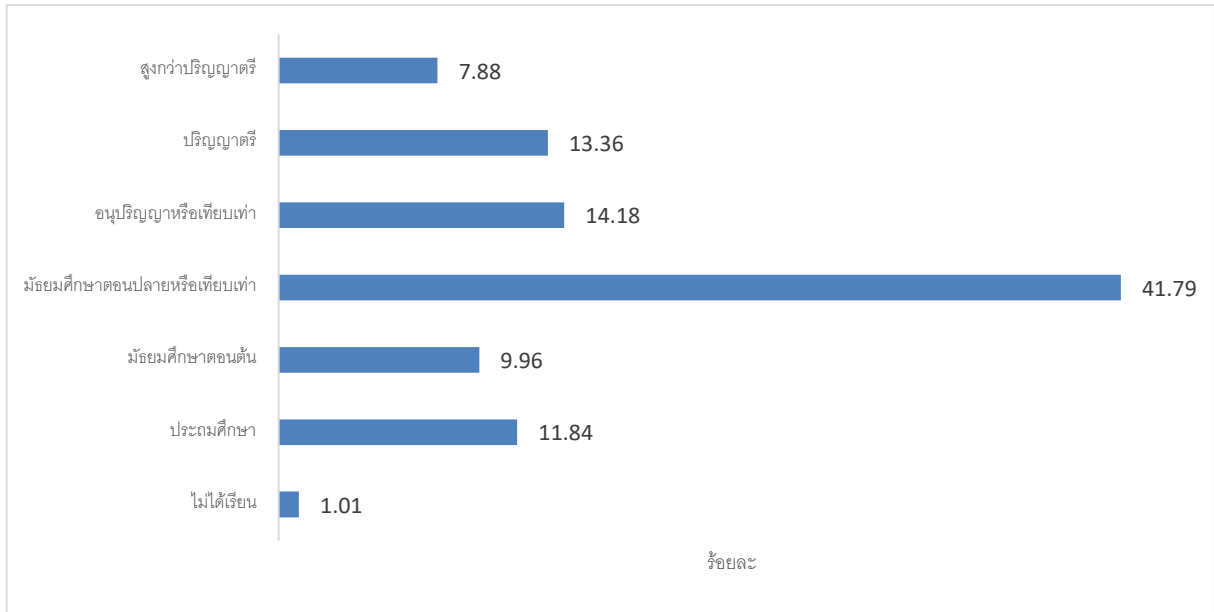


ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	27,631	27,631	278	3,271	2,751	11,546	3,917	3,691	2,177
ร้อยละ (%)		100.00	1.01	11.84	9.96	41.79	14.18	13.36	7.88
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	-	-	12	33	5	44	4
2.พิจิตร	1,607	1,607	12	106	273	950	65	81	120
3.ตาก	1,284	1,284	-	17	42	146	750	178	151
4.บุรีรัมย์	458	458	-	346	13	15	7	37	40
5.มุกดาหาร	16	16	-	-	-	-	-	10	6
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	2	211	20	8	-	34	3
8.อุทัยธานี	188	188	-	63	42	-	6	30	47
9.ระนอง	2,691	2,691	12	60	160	1,142	640	426	251
10.นราธิวาส	905	905	24	236	125	173	47	181	119
11.ยะลา	5,876	5,876	78	461	459	3,564	484	644	186
12.ปัตตานี	4,455	4,455	12	622	339	2,607	423	133	319
13.สตูล	2,549	2,549	27	173	166	546	510	727	400
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	963	963	16	525	218	130	22	32	20
16.พังงา	719	719	1	82	113	181	199	88	55
17.ตราด	121	121	29	59	5	3	-	22	3
18.แพร่	71	71	1	4	-	1	9	46	10
19.สงขลา	3,339	3,339	55	173	418	1,397	688	407	201
20.น่าน	2,013	2,013	9	133	346	650	62	571	242

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,631 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11,546 คน คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 3,917 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 และปริญญาตรี จำนวน 3,691 คน คิดเป็นร้อยละ 13.36 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 36 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา



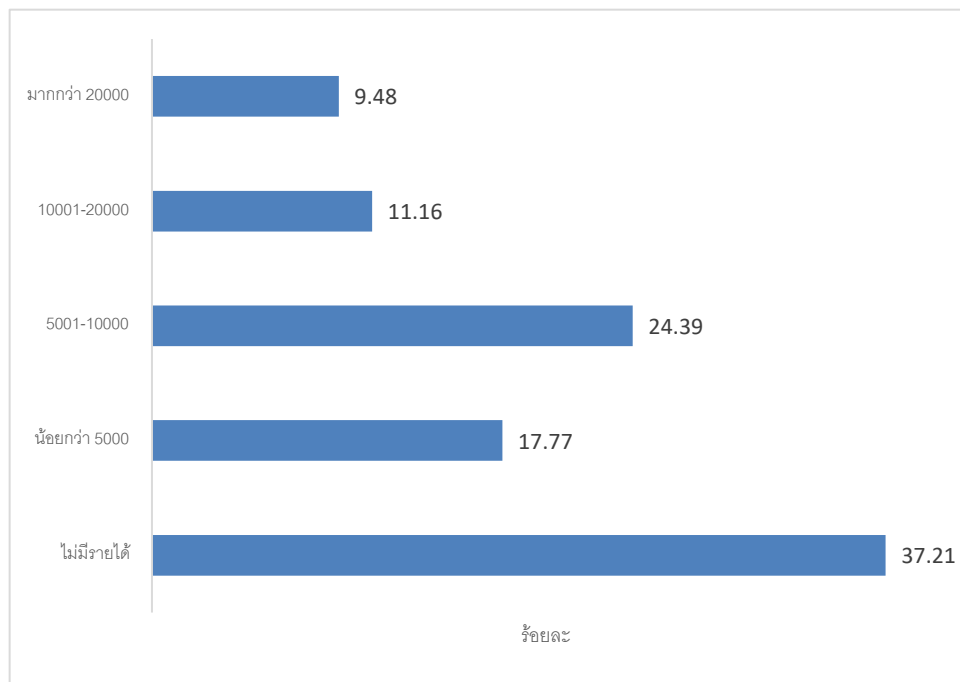
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามรายได้

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	27,631	27,629	10,280	4,909	6,738	3,084	2,618
ร้อยละ (%)		99.99	37.21	17.77	24.39	11.16	9.48
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	61	2	11	18	6
2.พิจิตร	1,607	1,607	916	60	168	370	93
3.ตาก	1,284	1,284	630	7	296	168	183
4.บุรีรัมย์	458	458	151	201	32	15	59
5.มุกดาหาร	16	15	1	-	-	10	4
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	132	6	61	42	37
8.อุทัยธานี	188	188	2	-	129	9	48
9.ระนอง	2,691	2,691	1,191	80	663	427	330
10.นราธิวาส	905	905	362	206	134	60	143
11.ยะลา	5,876	5,876	1,821	1,296	2,051	497	211
12.ปัตตานี	4,455	4,455	2,064	1,196	731	166	298
13.สตูล	2,549	2,549	523	341	676	479	530
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	963	963	42	795	80	15	31
16.พังงา	719	719	132	67	230	218	72

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	27,631	27,629	10,280	4,909	6,738	3,084	2,618
ร้อยละ (%)		99.99	37.21	17.77	24.39	11.16	9.48
17.ตราด	121	121	115	1	1	3	1
18.แพร่	71	71	2	-	37	14	18
19.สงขลา	3,339	3,338	1,161	529	1,085	317	246
20.น่าน	2,013	2,013	974	122	353	256	308

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,629 คน คิดเป็นร้อยละ 99.99 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 10,280 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 6,738 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 และน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 4,909 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 37 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามรายได้



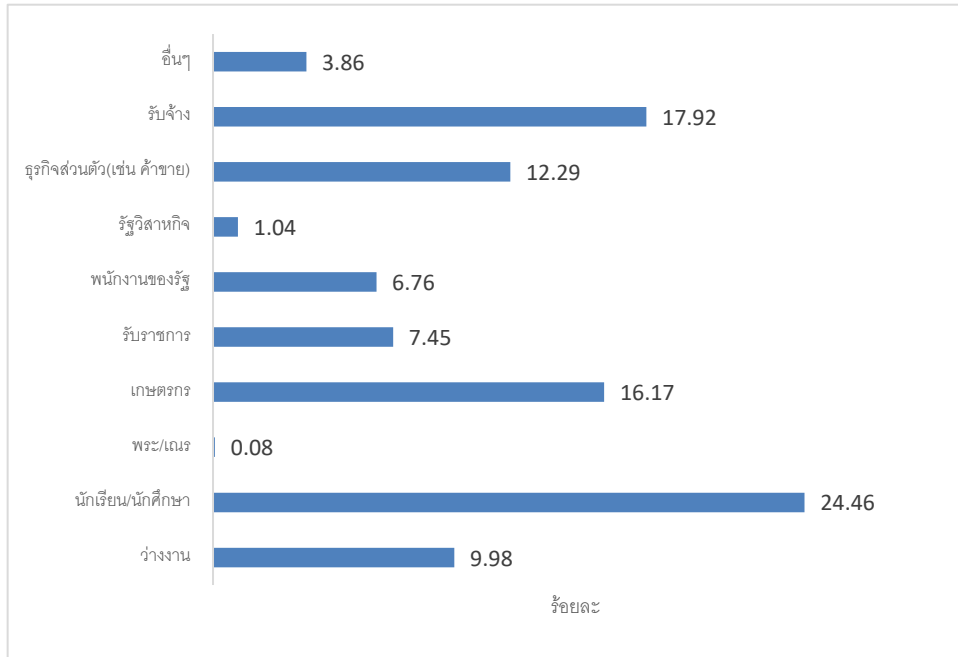
ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	27,631	27,631	2,758	6,758	23	4,469	2,058	1,867	286	3,395	4,951	1,066
ร้อยละ (%)		100.00	9.98	24.46	0.08	16.17	7.45	6.76	1.04	12.29	17.92	3.86
1.แม่ฮ่องสอน	98	98	-	62	-	-	24	8	-	2	2	-
2.พิจิตร	1,607	1,607	89	695	2	269	108	56	13	59	310	6
3.ตาก	1,284	1,284	298	120	2	49	125	120	12	75	147	336
4.บุรีรัมย์	458	458	102	-	-	229	38	24	-	11	31	23
5.มุกดาหาร	16	16	-	-	-	-	3	13	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว	278	278	3	129	-	72	8	2	4	55	5	-
8.อุทัยธานี	188	188	-	1	-	83	29	27	-	12	9	27
9.ระนอง	2,691	2,691	422	731	3	206	230	251	16	302	462	68
10.นราธิวาส	905	905	67	75	-	322	108	98	6	65	150	14
11.ยะลา	5,876	5,876	963	1,079	-	824	228	314	64	766	1,528	110
12.ปัตตานี	4,455	4,455	402	1,716	2	333	221	302	41	586	783	69
13.สตูล	2,549	2,549	98	428	-	410	389	292	55	454	322	101
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	27,631	27,631	2,758	6,758	23	4,469	2,058	1,867	286	3,395	4,951	1,066
ร้อยละ (%)		100.00	9.98	24.46	0.08	16.17	7.45	6.76	1.04	12.29	17.92	3.86
15.ยโสธร	963	963	32	10	-	735	16	23	-	51	48	48
16.พังงา	719	719	9	120	-	113	41	40	9	173	147	67
17.ตราด	121	121	9	1	-	63	3	3	-	25	16	1
18.แพร่	71	71	2	-	-	-	7	-	-	56	5	1
19.สงขลา	3,339	3,339	243	923	1	569	289	140	24	511	537	102
20.น่าน	2,013	2,013	19	668	13	192	191	154	42	192	449	93

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 27,631 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 6,758 คน คิดเป็นร้อยละ 24.46 รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 4,951 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 และเกษตรกร จำนวน 4,469 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 38 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โครงการ ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง
ดังนี้

ตารางที่ 48 จำนวนผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	221,461	232,038	40,337	2,943	579	4.35
1. ขั้นตอนการให้บริการ	83,974	92,870	15,758	774	41	4.34
1.1 การประชาสัมพันธ์	12,010	13,018	2,450	147	6	4.33
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	11,812	13,783	1,934	100	2	4.35
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	12,202	13,046	2,291	86	6	4.35
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	11,363	13,783	2,384	99	2	4.32
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	11,800	13,356	2,352	114	9	4.33
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	12,227	13,187	2,084	126	7	4.36
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	12,560	12,697	2,263	102	9	4.36

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	51,526	51,103	7,402	439	54	4.39
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	12,821	12,864	1,825	108	13	4.39
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเรียนเป็นสำคัญ	12,970	12,709	1,825	113	14	4.39
2.3 กวาวแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	12,556	13,007	1,951	103	14	4.37
2.4 จิตบริการที่ดี	13,179	12,523	1,801	115	13	4.40
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	44,783	51,955	12,119	1,223	444	4.26
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	10,812	13,236	3,128	367	88	4.24
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	11,288	12,942	2,993	280	128	4.27
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	11,353	12,774	3,113	270	121	4.27
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่งเรียนรู้ภายนอก	11,330	13,003	2,885	306	107	4.27
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	41,178	36,110	5,058	507	40	4.42
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่มีอยู่	13,329	12,450	1,726	118	8	4.41
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	13,604	11,965	1,811	235	16	4.41
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	14,245	11,695	1,521	154	16	4.45

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ **โครงการ** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 86.98 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.35 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.42 รองลงมาคือการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.39 และขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.34 ตามลำดับ

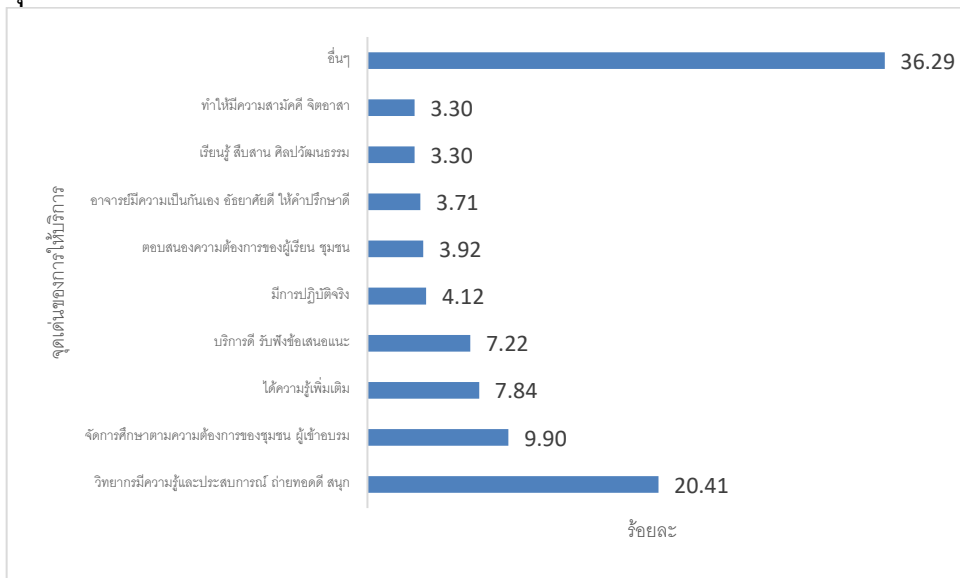
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ **โครงการ** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 49 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ ถ่ายทอดดี สนุก	99	20.41
จัดการศึกษาตามความต้องการของชุมชน ผู้เข้าอบรม	48	9.90
ได้ความรู้เพิ่มเติม	38	7.84
บริการดี รับฟังข้อเสนอแนะ	35	7.22
มีการปฏิบัติจริง	20	4.12
ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ชุมชน	19	3.92
อาจารย์มีความเป็นกันเอง อธิบายดี ให้คำปรึกษาดี	18	3.71
เรียนรู้ สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม	16	3.30
ทำให้มีความสามัคคี จิตอาสา	16	3.30
อื่นๆ	176	36.29

จากตาราง จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าวิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ ถ่ายทอดดี สนุก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 รองลงมาคือ จัดการศึกษาตามความต้องการของชุมชน ผู้เข้าอบรม จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และได้ความรู้เพิ่มเติม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 39 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

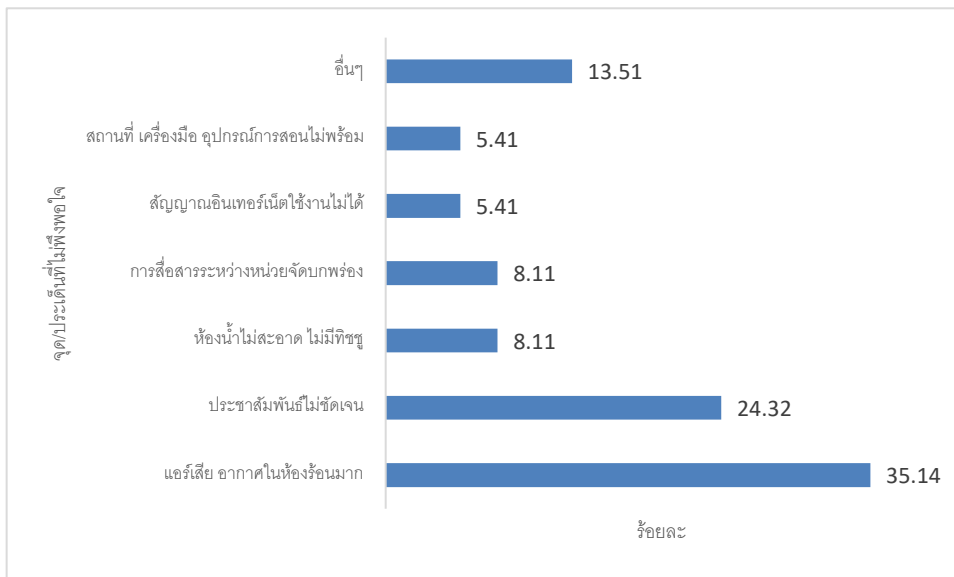


ตารางที่ 50 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
แอร์เสีย อากาศในห้องร้อนมาก	13	35.14
ประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน	9	24.32
ห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีทิชชู	3	8.11
การสื่อสารระหว่างหน่วยจัดบกร่อง	3	8.11
สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้	2	5.41
สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์การสอนไม่พร้อม	2	5.41
อื่นๆ	5	13.51

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าแอร์เสีย อากาศในห้องร้อนมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 และห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีทิชชู กับ การสื่อสารระหว่างหน่วยจัดบกร่อง จำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 40 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

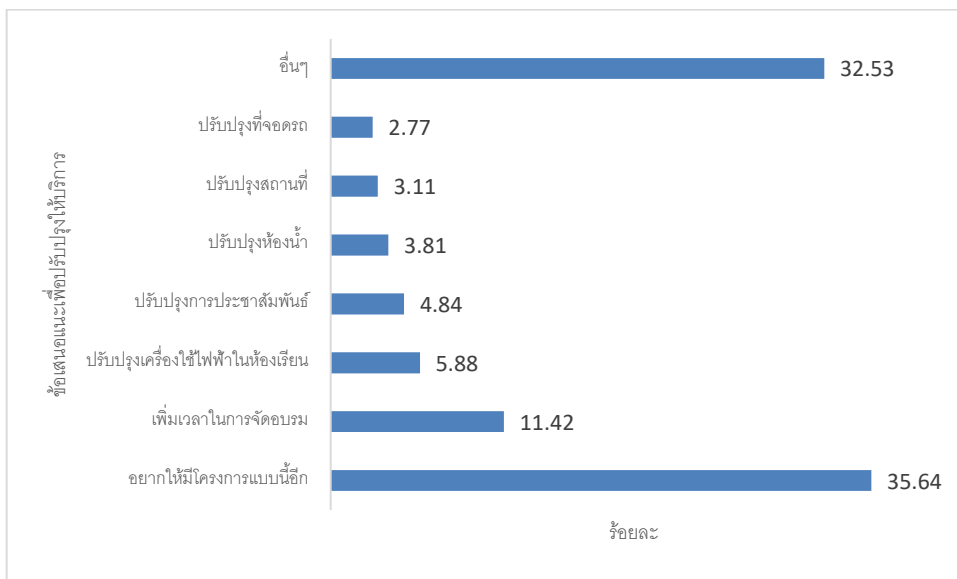


ตารางที่ 51 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก	103	35.64
เพิ่มเวลาในการจัดอบรม	33	11.42
ปรับปรุงเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องเรียน	17	5.88
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	14	4.84
ปรับปรุงห้องน้ำ	11	3.81
ปรับปรุงสถานที่	9	3.11
ปรับปรุงที่จอดรถ	8	2.77
อื่นๆ	94	32.53

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าอยากให้มีโครงการแบบนี้อีก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.64 รองลงมาคือเพิ่มเวลาในการจัดอบรม 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 และปรับปรุงเครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องเรียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 41 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.6 ความพึงพอใจในคุณภาพของหลักสูตรประกาศนียบัตร

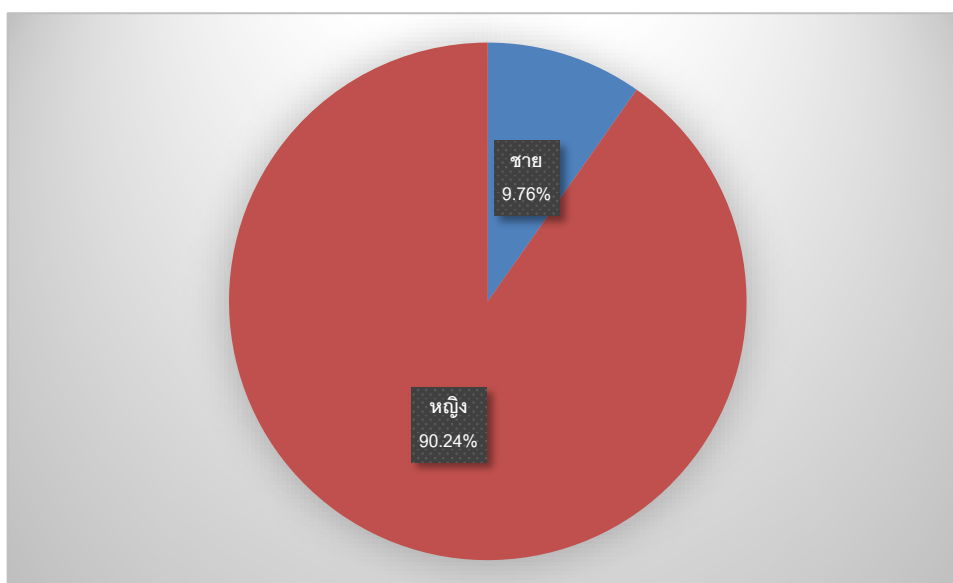
จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหลักสูตรประกาศนียบัตร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 41 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรประกาศนียบัตร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 52 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	41	41	4	37
ร้อยละ (%)		100.00	9.76	90.24
1. มุกดาหาร	-	-	-	-
2. หนองบัวลำภู	-	-	-	-
3. สระแก้ว	-	-	-	-
4. ระนอง	24	24	4	20
5. ปัตตานี	17	17	-	17
6. ตราด	-	-	-	-
7. สงขลา	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 90.24 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76

แผนภูมิที่ 42 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามเพศ

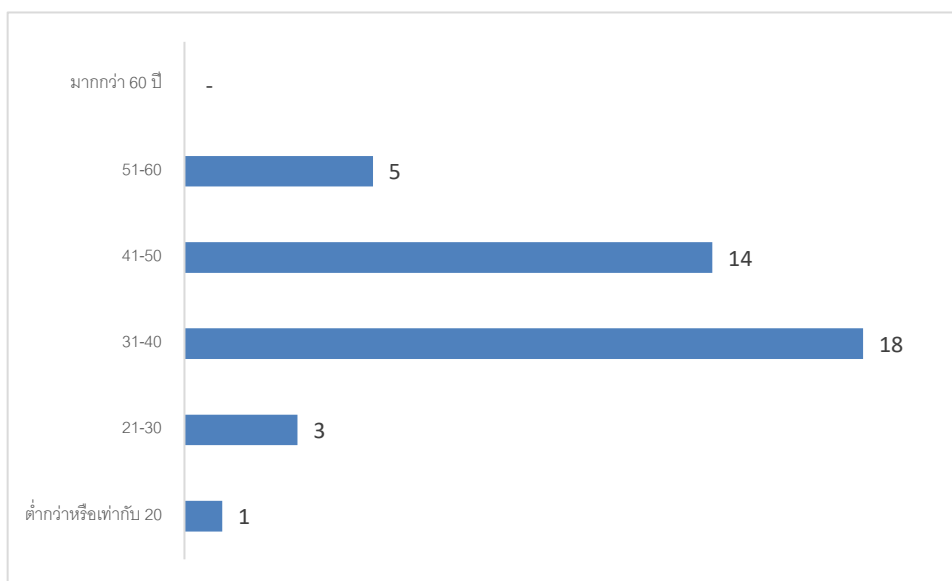


ตารางที่ 53 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	41	41	1	3	18	14	5	-
1. มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-
2. หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-	-
3. สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ระนอง	24	24	-	1	10	9	4	-
5. ปัตตานี	17	17	1	2	8	5	1	-
6. ตรารด	-	-	-	-	-	-	-	-
7. สงขลา	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน รองลงมาคือ 41-50 ปี จำนวน 14 คน และ 51-60 ปี จำนวน 5 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 43 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามอายุ

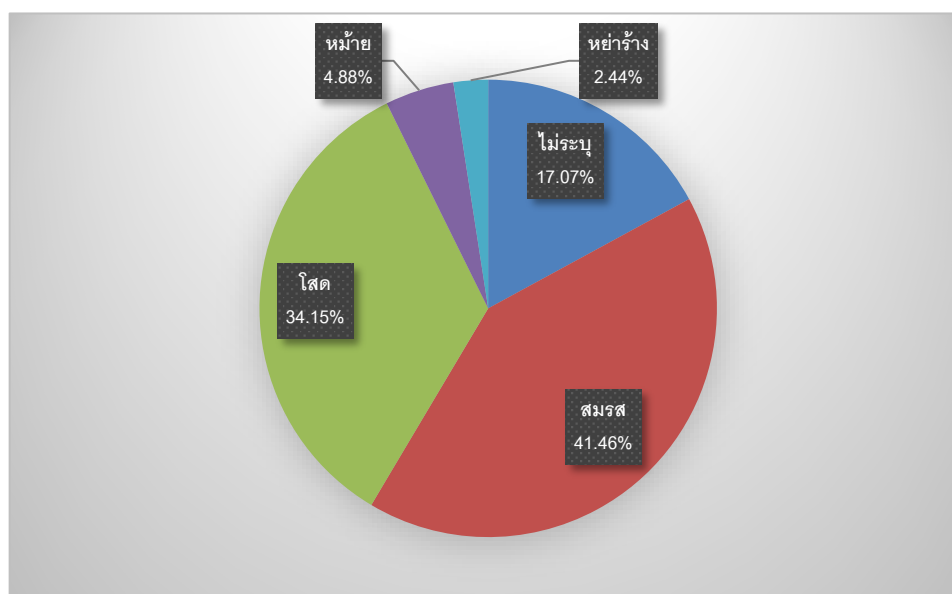


ตารางที่ 54 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามสถานภาพสมรส

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	41	41	7	17	14	2	1
ร้อยละ (%)		100.00	17.07	41.46	34.15	4.88	2.44
1. มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-
2. หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-
3. สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-
4. ระนอง	24	24	7	5	10	1	1
5. ปัตตานี	17	17	-	12	4	1	-
6. ตรารด	-	-	-	-	-	-	-
7. สงขลา	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 และไม่ระบุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 44 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามสถานภาพสมรส

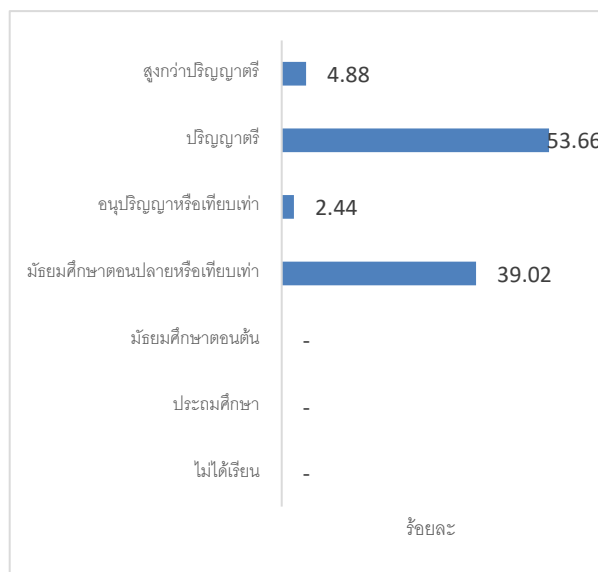


ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	41	41	-	-	-	16	1	22	2
ร้อยละ (%)		100.00	-	-	-	39.02	2.44	53.66	4.88
1. มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ระนอง	24	24	-	-	-	-	1	21	2
5. ปัตตานี	17	17	-	-	-	16	-	1	-
6. ตราราด	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. สงขลา	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 9,041 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 39.02 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 45 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

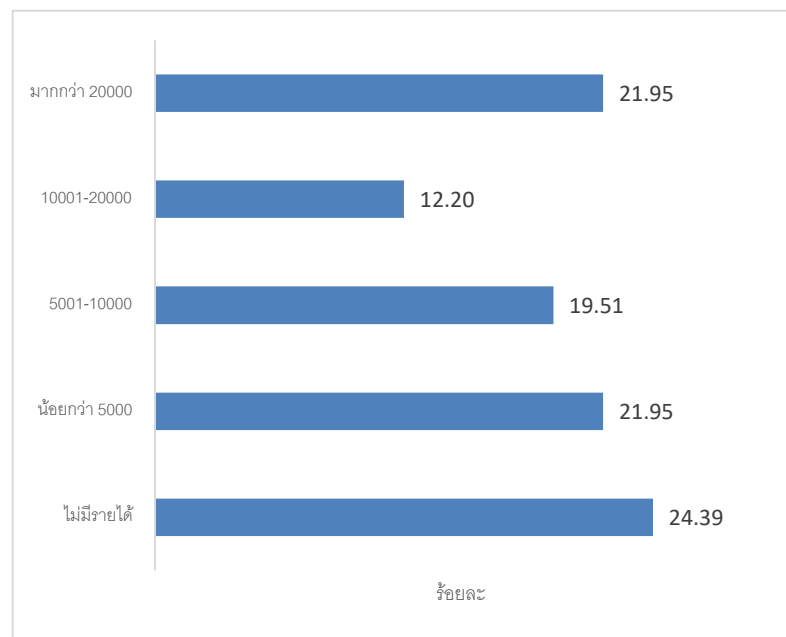


ตารางที่ 56 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามรายได้

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	41	41	10	9	8	5	9
ร้อยละ (%)		100.00	24.39	21.95	19.51	12.20	21.95
1. มุกดาหาร	-	-	-	-	-	-	-
2. หนองบัวลำภู	-	-	-	-	-	-	-
3. สระแก้ว	-	-	-	-	-	-	-
4. ระนอง	24	24	3	2	5	5	9
5. ปัตตานี	17	17	7	7	3	-	-
6. ตรารด	-	-	-	-	-	-	-
7. สงขลา	-	-	-	-	-	-	-

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 9,041 คน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 24.39 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 9 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.95 และ 5,001-10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 46 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามรายได้

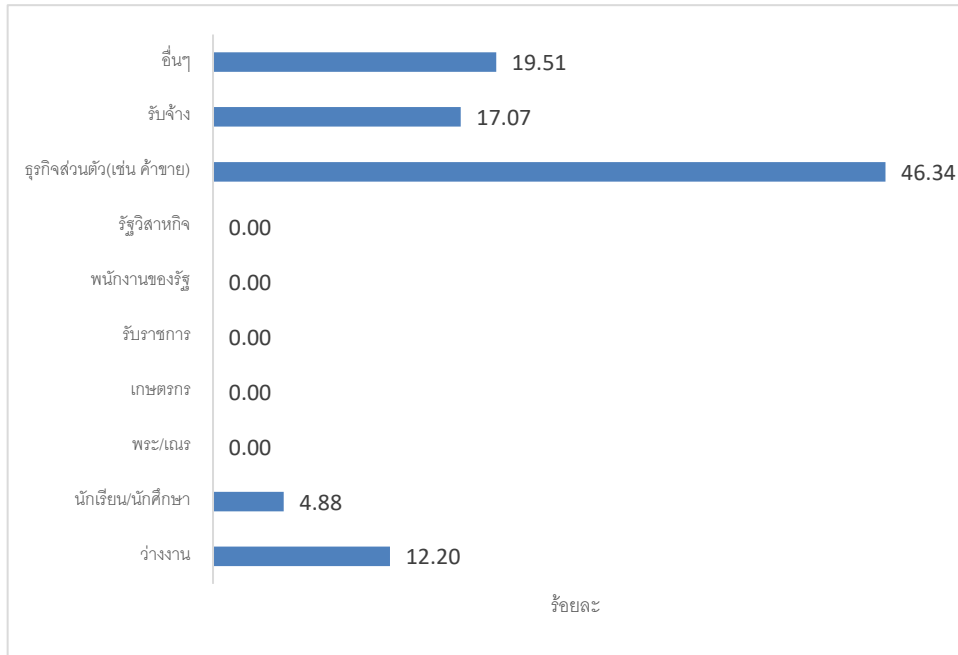


ตารางที่ 57 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามอาชีพ

วิทยาลัย ชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อาชีพ										
			ว่างงาน	นักเรียน/ นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน ของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ	
รวม	41	41	5	2	-	-	-	-	-	-	19	7	8
ร้อยละ (%)		100.00	12.20	4.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	46.34	17.07	19.51
1.ระนอง	24	24	5	-	-	-	-	-	-	-	12	4	3
2. ปัตตานี	17	17	-	2	-	-	-	-	-	-	7	3	5

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34 รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 และว่างงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 47 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร
จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน
หลักสูตรประกาศนียบัตร ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 58 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร
จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	454	273	11	-	-	4.60
1. ขั้นตอนการให้บริการ	181	105	1	-	-	4.63
1.1 การประชาสัมพันธ์	29	12	-	-	-	4.71
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	26	15	-	-	-	4.63
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	21	20	-	-	-	4.51
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	20	21	-	-	-	4.49
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะ หลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	27	14	-	-	-	4.66
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	29	12	-	-	-	4.71

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	29	11	1	-	-	4.68
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	101	61	2	-	-	4.60
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	32	7	2	-	-	4.73
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเรียนเป็นสำคัญ	26	15	-	-	-	4.63
2.3 กาวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	25	16	-	-	-	4.61
2.4 จิตบริการที่ดี	18	23	-	-	-	4.44
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	72	7	-	-	4.48
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	23	16	2	-	-	4.51
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	27	12	2	-	-	4.61
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	23	17	1	-	-	4.54
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่งเรียนรู้ภายนอก	12	27	2	-	-	4.24
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	87	35	1	-	-	4.70
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่มีอยู่	27	14	-	-	-	4.66
4.2 ท่านมีโอกาสดูร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	34	6	1	-	-	4.80
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	26	15	-	-	-	4.63

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรประกาศนียบัตร มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.01 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.60 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.70 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.63 และด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.60 ตามลำดับ

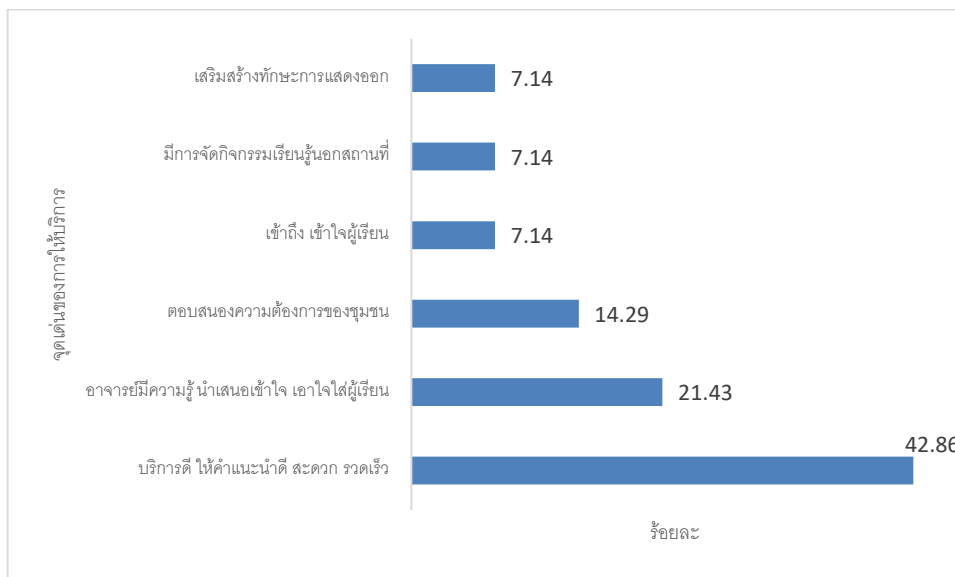
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 59 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการดี ให้คำแนะนำดี สะดวก รวดเร็ว	6	42.86
อาจารย์มีความรู้ นำเสนอเข้าใจ เอาใจใส่ผู้เรียน	3	21.43
ตอบสนองความต้องการของชุมชน	2	14.29
เข้าถึง เข้าใจผู้เรียน	1	7.14
มีการจัดกิจกรรมเรียนรู้นอกสถานที่	1	7.14
เสริมสร้างทักษะการแสดงออก	1	7.14

จากตาราง **จุดเด่นของการให้บริการ** ที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการดี ให้คำแนะนำดี สะดวก รวดเร็ว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคืออาจารย์มีความรู้ นำเสนอเข้าใจ เอาใจใส่ผู้เรียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และตอบสนองความต้องการของชุมชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 48 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

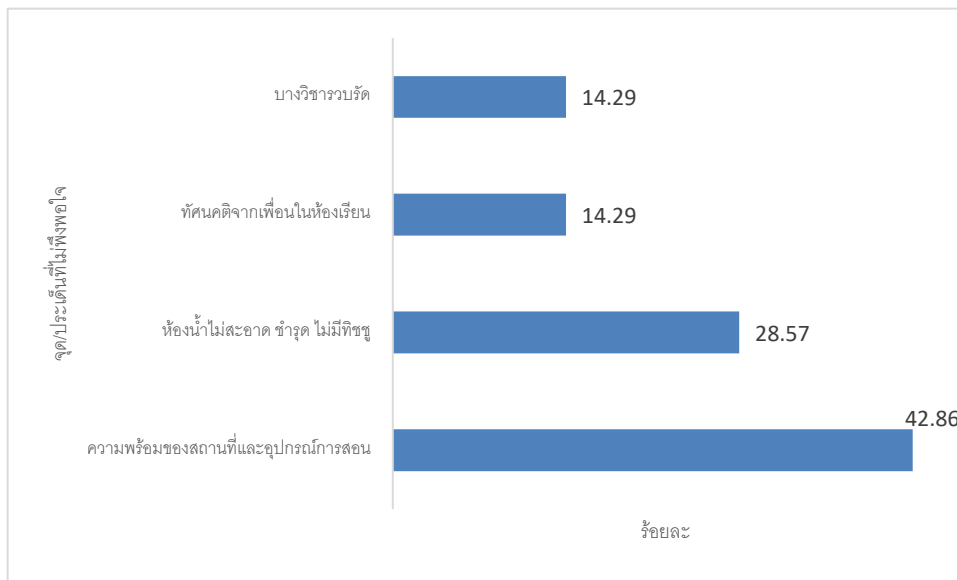


ตารางที่ 60 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์การสอน	3	42.86
ห้องน้ำไม่สะอาด ชำรุด ไม่มีทิชชู	2	28.57
ทัศนคติจากเพื่อนในห้องเรียน	1	14.29
บางวิชารวบรัด	1	14.29

จากตาราง **จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** ที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่พอใจความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์การสอน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือห้องน้ำไม่สะอาด ชำรุด ไม่มีทิชชู จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และทัศนคติจากเพื่อนในห้องเรียน กับ บางวิชารวบรัด จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.29

แผนภูมิที่ 49 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ



ตารางที่ 61 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรประกาศนียบัตร** จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ลดเวลาเรียน	2	22.22
ควรจัดรุ่นต่อไป	1	11.11
ปรับปรุงด้านสถานที่	1	11.11
ปรับปรุงห้องน้ำ	1	11.11
ให้โอกาสคนในพื้นที่ได้เรียนก่อน	1	11.11
อยากให้มียาจารย์เจ้าของภาษามาสอนร่วมกับอาจารย์คนไทย	1	11.11
ควรมีไลน์ติดต่อกับวิทยาลัยชุมชน	1	11.11
ปรับปรุงอุปกรณ์การสอน	1	11.11

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าควรลดเวลาเรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมาคือ ควรจัดรุ่นต่อไป, ปรับปรุงด้านสถานที่, ปรับปรุงห้องน้ำ, ให้ออกาสคนในพื้นที่ได้เรียนก่อน, อยากให้มีอาจารย์เจ้าของภาษามาสอนร่วมกับอาจารย์คนไทย, ควรมีไลน์ติดต่อกับวิทยาลัยชุมชน, ปรับปรุงอุปกรณ์การสอน จำนวน 1 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 11.11

แผนภูมิที่ 50 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



ภาคผนวก ก
ผลการสำรวจความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
จำแนกรายวิทยาลัย

ระดับความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกรายวิทยาลัย

ตารางที่ 62 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน จำแนกตามวิทยาลัยชุมชน 20 แห่ง (คำนวณค่าถ่วงน้ำหนักทั้ง 6 งานบริการ)

วิทยาลัยชุมชน	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในวิทยาลัยชุมชน 2562							ถ่วงน้ำหนัก						คำนวณเฉลี่ยความพึงพอใจ 2562 (จากคะแนนดิบ)					
	ภาพรวม	หลักสูตร อนุปริญญา	หลักสูตร ปวส.	หลักสูตร ปวช.	หลักสูตร ฝึกอบรบ	โครงการ	ประกาศนียบัตร	อนุ 25%	ปวส 10%	ปวช 10%	ฝึกอบรบ 25%	โครงการ 20%	ปทศ 10%	อนุ ปริญญา	ปวส.	ปวช.	ฝึกอบรบ	โครงการ	ประกาศนียบัตร
คะแนนร้อยละ	86.25	82.70	85.21	84.83	87.91	86.98	92.01	20.67	8.52	8.48	21.98	17.40	9.20	4.13	4.26	4.24	4.40	4.35	4.60
1. แม่ฮ่องสอน	86.20	84.40			87.80	86.40		21.10	-	-	21.95	17.28	-	4.22			4.39	4.32	
2. พิจิตร	85.64	89.40	84.00	87.20	85.20	82.40		22.35	8.40	8.72	21.30	16.48	-	4.47	4.20	4.36	4.26	4.12	
3. ตาก	82.47	79.40			84.20	83.80		19.85	-	-	21.05	16.76	-	3.97			4.21	4.19	
4. บุรีรัมย์	59.53	-			84.20	94.40		0.00	-	-	21.05	18.88	-	-			4.21	4.72	
5. มุกดาหาร	59.87	-			93.60	86.00		0.00	-	-	23.40	17.20	0.00	-			4.68	4.30	
6. หนองบัวลำภู	58.67	88.40			87.60	-		22.10	-	-	21.90	0.00	0.00	4.42			4.38	.00	
7. สระแก้ว	64.20	-			99.00	93.60		0.00	-	-	24.75	18.72	0.00	-			4.95	4.68	
8. อุทัยธานี	87.64	87.00	88.40	81.20	91.60	90.00		21.75	8.84	8.12	22.90	18.00	-	4.35	4.42	4.06	4.58	4.50	
9. ระนอง	66.50	-			88.40	86.40	91.20	0.00	-	-	22.10	17.28	9.12	-			4.42	4.32	4.56
10. นราธิวาส	87.27	86.20			88.00	87.60		21.55	-	-	22.00	17.52	-	4.31			4.40	4.38	
11. ยะลา	81.13	79.40			79.80	84.20		19.85	-	-	19.95	16.84	-	3.97			3.99	4.21	
12. ปัตตานี	87.95	79.60			88.40	87.00	96.80	19.90	-	-	22.10	17.40	9.68	3.98			4.42	4.35	4.84
13. สตูล	88.73	82.80			91.00	92.40		20.70	-	-	22.75	18.48	-	4.14			4.55	4.62	
14. สมุทรสาคร	-	-			-	-		0.00	-	-	0.00	0.00	-	-			.00	.00	
15. ยโสธร	59.27	-			90.20	87.60		0.00	-	-	22.55	17.52	-	-			4.51	4.38	
16. พังงา	84.87	85.80			80.80	88.00		21.45	-	-	20.20	17.60	-	4.29			4.04	4.40	
17.ตราด	86.93	83.60			84.60	92.60		20.90	-	-	21.15	18.52	0.00	4.18			4.23	4.63	
18.แพร่	86.80	83.80			86.40	90.20		20.95	-	-	21.60	18.04	-	4.19			4.32	4.51	
19.สงขลา	60.60	-			91.20	90.60		0.00	-	-	22.80	18.12	0.00	-			4.56	4.53	
20.น่าน	56.73	-			85.80	84.40		0.00	-	-	21.45	16.88	-	-			4.29	4.22	

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชน ปี พ.ศ.

คำชี้แจง 1. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลข้อมูลสำหรับการบริการและการจัดการศึกษาให้เป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการจากวิทยาลัยชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้ และเติมคำในช่องว่าง)

1. หลักสูตร/โครงการ

อนุปริญญา..... ปวส..... ปวช..... ประกาศนียบัตร..... สัมฤทธิบัตร โครงการ.....

2. เพศ ชาย หญิง 3. อายุ.....ปี 4. สัญชาติ.....

5. รายได้ บาท/ เดือน

6. วุฒิการศึกษา ไม่ได้เรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูง ปริญญาตรี

7. อาชีพ ว่างงาน นักเรียน/ นักศึกษา พระ/เณร เกษตรกร รับราชการ พนักงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย) รับจ้าง อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์					
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน					
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา					
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)					
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ผู้รับบริการ					
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร : อาจารย์ผู้สอน วิทยากร เจ้าหน้าที่					
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ					
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์					
2.4 จิตบริการที่ดี					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : อุปกรณ์ สื่อ ห้องเรียน อาคาร สถานที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
3.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
3.2 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่ที่เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม					
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือ แหล่งเรียนรู้ภายนอก					
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ					
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่					
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน					
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. จุดเด่นของการให้บริการ

.....
.....
.....

2. จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....
.....
.....