



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของวิทยาลัยชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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. 2563 ซึ่ง ประกอบด้วย 6 งานบริการ ได้แก่ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน งานจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา หลักสูตรปวส. หลักสูตรปวช. หลักสูตรพัฒนาอาชีพ/ฝึกอบรม โครงการ และหลักสูตรประกาศนียบัตร ทั้งนี้สถาบันวิทยาลัยชุมชนจะนำผลการสำรวจนี้ไปใช้ ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของวิทยาลัยชุมชน และ เพื่อให้วิทยาลัยชุมชนนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

สถาบันวิทยาลัยชุมชน
ธันวาคม 2563

บทสรุป

สถาบันวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง ได้ร่วมกันสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 6 งานบริการ ประกอบด้วย งานบริการที่ 1 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรอนุปริญญา จากทุกวิทยาลัยชุมชน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3,106 คน งานบริการที่ 2 และ 3 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. จากวิทยาลัยชุมชน พิษณุตร และอุทัยธานี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม งานบริการที่ 4 งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพัฒนาอาชีพ/ฝึกอบรม มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8,187 คน งานบริการที่ 5 โครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25,604 คน และงานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 36,897 คน สรุปประเด็นที่สำคัญ ได้ดังนี้

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวม ได้ 3.06 คะแนน ที่ร้อยละ 61.20 โดยจำแนกคะแนนโดยเฉลี่ยของทั้ง 6 งานบริการ ด้วยค่าถ่วงน้ำหนัก 25 : 10 : 10 : 25 : 20 : 10 แล้วได้ผลคะแนนดังนี้

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ที่ร้อยละของคะแนน 85.78 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.35 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นของการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่า มีการบริการที่ดีที่ดี ส่วนจุด/ประเด็นความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่มีบริการน้ำดื่มและร้านอาหารไม่เพียงพอ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่า ต้องการให้ปรับปรุงที่จอดรถ

- งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ที่ร้อยละของคะแนน 88.06 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่ด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.49 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นการให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่าวิทยากรถ่ายทอดความรู้และเทคนิคได้ดี ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่ตอบว่าอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าปรับเวลาอบรม

- โครงการ ที่ร้อยละของคะแนน 88.70 โดยมีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดอยู่ที่คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.48 โดยข้อเสนอแนะด้านจุดเด่นการให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการดี ส่วนจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ส่วนใหญ่ตอบว่าเวลาเรียนกับเนื้อหาไม่สอดคล้อง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการส่วนใหญ่ตอบว่าเพิ่มเวลาในการอบรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุป	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	3
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	6
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	6
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา	17
งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม	46
โครงการ	58
ภาคผนวก แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	72

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. 2563

2. เพื่อให้วิทยาลัยชุมชนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายการสำรวจ

สถาบันวิทยาลัยชุมชน ได้กำหนดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 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. 2563 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. 2563 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 2562 – กันยายน 2563

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 2563 ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนทั้ง 20 แห่ง
2. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาคงอยู่ประจำปีการศึกษา 2563 ทุกคน จากวิทยาลัยชุมชนพิจิตร และอุทัยธานี ที่เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส. เท่านั้น
3. งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช. กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักศึกษาคงอยู่ประจำปีการศึกษา 2563 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. 2563 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	3,106
2	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวส.	-
3	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรปวช	-
4.	งานจัดการเรียนการสอนหลักสูตรฝึกอบรม	8,187
5	โครงการ	25,604
6	งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรประกาศนียบัตร	-
รวม		36,897

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปรากฏว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมได้ 3.06 คะแนน ที่ร้อยละของคะแนน 61.20 ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผู้รับบริการของวิทยาลัยชุมชน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 61.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนสูงสุด คือ โครงการ ที่ร้อยละ 88.70 รองลงมาคือ หลักสูตรฝึกอบรบ ที่ร้อยละ 88.06 และหลักสูตรอนุปริญญา ที่ร้อยละ 85.78 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการของบุคลากร มีคะแนนมากที่สุด ที่ระดับเฉลี่ย 3.10 ดังแสดงรายละเอียดในแต่ละงานบริการในตารางที่ 1

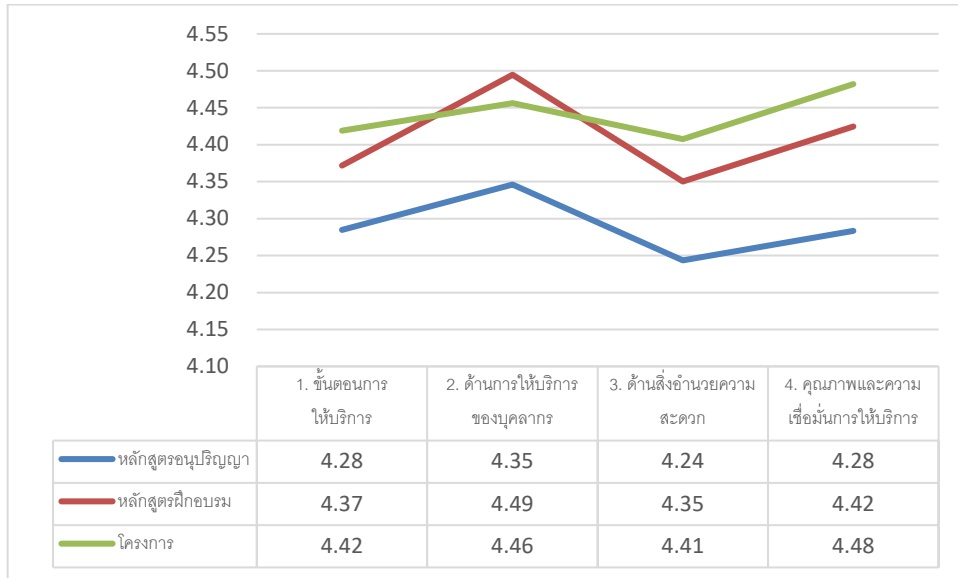
ตารางที่ 1 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน จำแนกตามงานบริการและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ค่าถ่วงน้ำหนัก	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
		1. ขั้นตอนการให้บริการ	2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
1. หลักสูตรอนุปริญญา	0.25	4.28	4.35	4.24	4.28	4.29	85.78
2. หลักสูตรปวส. *	0.10	-	-	-	-	-	-
3. หลักสูตรปวช. *	0.10	-	-	-	-	-	-
4. หลักสูตรฝึกอบรบ	0.25	4.37	4.49	4.35	4.42	4.40	88.06
5. โครงการ	0.20	4.42	4.46	4.41	4.48	4.44	88.70
6.ประกาศนียบัตร *	0.10	-	-	-	-	-	-
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 6 งานบริการเมื่อเฉลี่ยด้วยค่าถ่วงน้ำหนักแล้ว		3.05	3.10	3.03	3.07	3.06	61.20

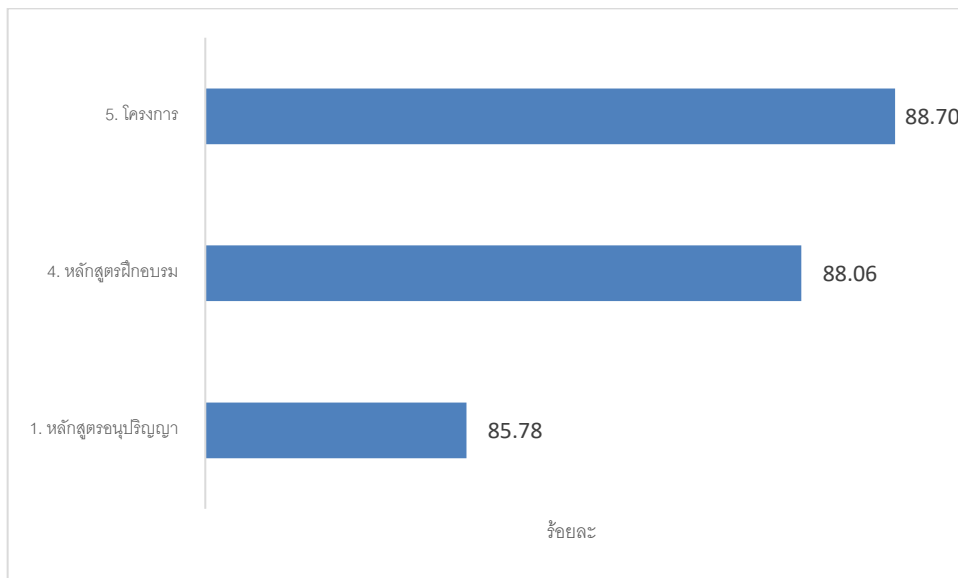
* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมได้ 3.06 คะแนน ที่ร้อยละ 61.20 โดยเรียงจากลำดับประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดไปต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ที่คะแนน 3.10 รองลงมาคือ คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ อยู่ที่คะแนน 3.07 ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่คะแนน 3.05 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่คะแนน 3.03 ถ้าเรียงตามงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนที่มีร้อยละของคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โครงการ ร้อยละ 88.70 รองลงมาคือหลักสูตรฝึกอบรบ ร้อยละ 88.06 และหลักสูตรอนุปริญญา ร้อยละ 85.78

แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกตามงานบริการ และประเด็นการให้บริการ



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ในภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกตามร้อยละของคะแนนรายหลักสูตร



ตารางที่ 2 จำนวนผู้รับบริการของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
						4.29
1. ขั้นตอนการให้บริการ	8,620	10,942	1,970	168	42	4.28
1.1 การประชาสัมพันธ์	1,608	1,256	221	16	5	4.43
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1,413	1,367	299	22	5	4.34
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	1,237	1,528	310	23	8	4.28
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	1,160	1,608	301	31	6	4.25
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะ หลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	984	1,840	259	16	7	4.22
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	1,077	1,709	290	27	3	4.23
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	1,141	1,634	290	33	8	4.25
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	5,320	6,164	874	52	14	4.35
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	1,559	1,353	181	10	3	4.43
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	1,313	1,571	204	14	4	4.34
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตาม วัตถุประสงค์	1,149	1,693	248	14	2	4.28
2.4 จิตบริการที่ดี	1,299	1,547	241	14	5	4.33
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4,599	6,310	1,317	68	47	4.24
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่ เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1,293	1,461	312	17	8	4.30
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับ กิจกรรม	1,181	1,522	358	13	9	4.25
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1,120	1,668	281	12	9	4.26
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาด สำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	1,005	1,659	366	26	21	4.17
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	3,509	5,022	717	59	11	4.28
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่ม ศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	1,258	1,580	244	20	4	4.31
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ แก่ชุมชน	1,052	1,747	274	29	4	4.23
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดี ของสังคม	1,199	1,695	199	10	3	4.31

จากตาราง ประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรอนุปริญญา** ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

- **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.43 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.34 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.28 การแนะนำและการให้คำปรึกษาและการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.25 เท่ากัน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ผู้รับบริการ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.23 และการวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.22 ตามลำดับ

- **ด้านการให้บริการของบุคลากร** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.43 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.34 จิตบริการที่ดี ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.33 และการวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.28 ตามลำดับ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.30 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.26 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.25 และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.17 ตามลำดับ

- **คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.31 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.31 และท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอนการให้บริการ	2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
หลักสูตรอนุปริญญา	4.28	4.35	4.24	4.28	4.29	85.78
1. แม่ฮ่องสอน	4.12	4.38	4.07	4.19	4.18	83.60
2. พิจิตร	4.13	4.40	4.11	4.09	4.18	83.60
3. ตาก	3.98	3.97	3.96	4.11	3.99	79.80
4. บุรีรัมย์	4.11	4.30	3.99	4.19	4.14	82.80
5. มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-
6. หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-
7. สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-
8. อุทัยธานี	4.28	4.34	4.26	4.33	4.30	86.00
9. ระนอง*	-	-	-	-	-	-
10. นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-
11. ยะลา	4.58	4.53	4.54	4.51	4.55	91.00
12. ปัตตานี	3.87	3.99	3.78	3.96	3.90	78.00
13. สตูล*	-	-	-	-	-	-
14. สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-
15. ยโสธร*	-	-	-	-	-	-
16. พังงา*	-	-	-	-	-	-
17. ตรารด*	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	4.12	4.29	3.97	4.20	4.13	82.60
19. สงขลา*	-	-	-	-	-	-
20. น่าน*	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรอนุปริญญา** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุด คือด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.35 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ยะลา อยู่ที่คะแนน 4.53 รองลงมาคือ พิจิตร อยู่ที่คะแนน 4.4 และแม่ฮ่องสอน อยู่ที่คะแนน 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนผู้รับบริการของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	67,671	71,733	6,975	594	74	4.40
1. ขั้นตอนการให้บริการ	24,882	28,663	3,198	225	16	4.37
1.1 การประชาสัมพันธ์	3,638	3,760	691	43	-	4.35
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3,689	4,010	394	29	-	4.40
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	3,537	4,152	423	15	-	4.38
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	3,341	4,317	482	20	-	4.35
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	3,282	4,362	489	18	-	4.34
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	3,545	4,171	381	39	-	4.38
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ	3,850	3,891	338	61	16	4.41
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	17,370	14,246	1,094	38	-	4.49
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความ เชี่ยวชาญ	4,470	3,420	289	8	-	4.51
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ	4,507	3,404	265	11	-	4.52
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตาม วัตถุประสงค์	4,059	3,830	287	11	-	4.46
2.4 จิตบริการที่ดี	4,334	3,592	253	8	-	4.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13,895	16,827	1,695	282	55	4.35
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่ เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3,521	4,205	405	55	1	4.37
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและ สอดคล้องกับกิจกรรม	3,553	4,143	427	63	2	4.37
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3,523	4,175	397	80	14	4.36
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทาง ลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	3,298	4,304	466	84	38	4.31

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	11,524	11,997	988	49	3	4.42
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	3,700	4,114	350	20	3	4.40
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	3,775	4,032	361	19	-	4.41
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	4,049	3,851	277	10	-	4.46

จากตาราง ประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

- **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.41 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.40 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ผู้รับบริการ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.38 เท่ากัน การประชาสัมพันธ์ และการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.35 เท่ากัน และการวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.34 ตามลำดับ

- **ด้านการให้บริการของบุคลากร** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.52 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.51 จิตบริการที่ดี ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.50 และการวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.46 ตามลำดับ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.37 เท่ากัน อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.36 และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.31 ตามลำดับ

- **คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.46 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.41 และความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามวิทยาลัยชุมชนและประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการจัดการเรียนการสอน ของวิทยาลัยชุมชน	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	1. ขั้นตอนการให้บริการ	2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
หลักสูตรฝึกอบรม	4.37	4.49	4.35	4.42	4.40	88.06
1. แม่ฮ่องสอน	4.44	4.57	4.56	4.53	4.51	90.20
2. พิจิตร	4.37	4.43	4.40	4.52	4.41	88.20
3. ตาก	4.28	4.42	4.40	4.53	4.38	87.60
4. บุรีรัมย์	4.39	4.50	4.34	4.33	4.39	87.80
5. มุกดาหาร	4.59	4.63	4.63	4.62	4.61	92.20
6. หนองบัวลำภู	3.99	4.41	3.73	4.29	4.07	81.40
7. สระแก้ว	4.46	4.50	4.45	4.52	4.48	89.60
8. อุทัยธานี	4.39	4.33	4.32	4.50	4.38	87.60
9. ระนอง	4.39	4.55	4.46	4.29	4.42	88.40
10. นราธิวาส	4.32	4.36	4.37	4.41	4.36	87.20
11. ยะลา	4.36	4.56	4.10	4.49	4.37	87.40
12. ปัตตานี	4.41	4.60	4.44	4.48	4.47	89.40
13. สตูล	4.85	4.59	4.81	4.44	4.71	94.20
14. สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-
15. ยโสธร	4.32	4.40	4.29	4.34	4.34	86.80
16. พังงา	4.44	4.48	4.30	4.55	4.43	88.60
17. ตรารด	4.08	4.73	4.26	4.12	4.27	85.40
18. แพร่	4.25	4.51	4.31	4.23	4.32	86.40
19. สงขลา	4.23	4.52	4.23	4.36	4.32	86.40
20. น่าน	4.32	4.47	4.27	4.39	4.36	87.20

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน**หลักสูตรฝึกอบรม** มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือขั้นตอนด้านการให้บริการของบุคลากร ที่คะแนน 4.49 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ตรารด อยู่ที่คะแนน 4.73 รองลงมาคือ มุกดาหาร อยู่ที่คะแนน 4.63 และปัตตานี อยู่ที่คะแนน 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนผู้รับบริการของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน โครงการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	224,392	213,863	21,580	859	178	4.44
1. ขั้นตอนการให้บริการ	85,047	84,701	9,059	352	69	4.42
1.1 การประชาสัมพันธ์	13,448	10,903	1,196	49	8	4.47
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	12,134	12,446	982	32	10	4.43
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	11,667	12,487	1,383	55	12	4.40
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	11,657	12,598	1,277	62	10	4.40
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	11,631	12,334	1,558	70	11	4.39
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	11,915	12,350	1,274	56	9	4.41
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	12,595	11,583	1,389	28	9	4.43
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	51,173	46,965	4,130	115	33	4.46
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	13,129	11,481	957	29	8	4.47
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	12,991	11,515	1,065	24	9	4.46
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	11,931	12,465	1,160	38	10	4.42
2.4 จิตบริการที่ดี	13,122	11,504	948	24	6	4.47
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47,954	48,633	5,495	285	49	4.41
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	11,703	12,498	1,290	96	17	4.40
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	12,336	11,882	1,317	59	10	4.42
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาดปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	12,157	12,115	1,264	59	9	4.42
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	11,758	12,138	1,624	71	13	4.39
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	40,218	33,564	2,896	107	27	4.48

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	13,647	10,917	997	34	9	4.49
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	13,216	11,307	1,048	26	7	4.47
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	13,355	11,340	851	47	11	4.48

จากตาราง ประเด็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **โครงการ** ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ มีลำดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

- **ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การประชาสัมพันธ์ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.47 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ และการเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.43 เท่ากัน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ผู้รับบริการ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.41 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.40 เท่ากัน และการวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.39

- **ด้านการให้บริการของบุคลากร** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ จิตบริการที่ดี และความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.47 เท่ากัน เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.46 และการวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.42 ตามลำดับ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม และอาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.42 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ) ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.39 ตามลำดับ

- **คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ** มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ความรู้ วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่ ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.49 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.48 และท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน ระดับคะแนนอยู่ที่ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนของโครงการของวิทยาลัยชุมชน 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	4.42	4.46	4.41	4.48	4.44	88.70
1. แม่ฮ่องสอน	4.55	4.65	4.66	4.49	4.58	91.60
2. พิจิตร	4.23	4.40	4.23	4.38	4.29	85.80
3. ตาก	4.14	4.30	4.02	4.16	4.15	83.00
4. บุรีรัมย์	4.66	4.71	4.67	4.60	4.66	93.20
5. Mukdahan	4.62	4.69	4.72	4.75	4.68	93.60
6. หนองบัวลำภู	4.33	4.08	4.00	4.45	4.22	84.40
7. สระแก้ว	4.52	4.64	4.57	4.68	4.58	91.60
8. อุทัยธานี	4.29	4.36	4.22	4.60	4.34	86.80
9. ระนอง	4.36	4.46	4.41	4.42	4.40	88.00
10. นครราชสีมา	4.39	4.39	4.40	4.46	4.40	88.00
11. ยะลา	4.54	4.47	4.51	4.52	4.51	90.20
12. ปัตตานี	4.28	4.36	4.30	4.41	4.33	86.60
13. สตูล	4.54	4.54	4.54	4.57	4.54	90.80
14. สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	0.00
15. ยโสธร	4.37	4.42	4.36	4.40	4.38	87.60
16. พังงา	4.33	4.43	4.27	4.53	4.37	87.40
17. ตรัง	4.45	4.56	4.47	4.56	4.50	90.00
18.แพร่	4.25	4.65	4.33	4.49	4.40	88.00
19. สงขลา	4.56	4.60	4.52	4.58	4.56	91.20
20. น่าน	4.61	4.67	4.51	4.76	4.62	92.40

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง คะแนนของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน ของงานบริการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนโครงการ มีประเด็นความพึงพอใจที่คะแนนสูงสุดคือคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่คะแนน 4.48 ซึ่งวิทยาลัยชุมชนที่มีคะแนนด้านนี้สูงสุด 3 อันดับแรก คือ น่าน อยู่ที่คะแนน 4.76 รองลงมาคือ Mukdahan อยู่ที่คะแนน 4.75 และสระแก้ว อยู่ที่คะแนน 4.68 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตร อนุปริญญา

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรอนุปริญญา มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 3,106 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรอนุปริญญา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

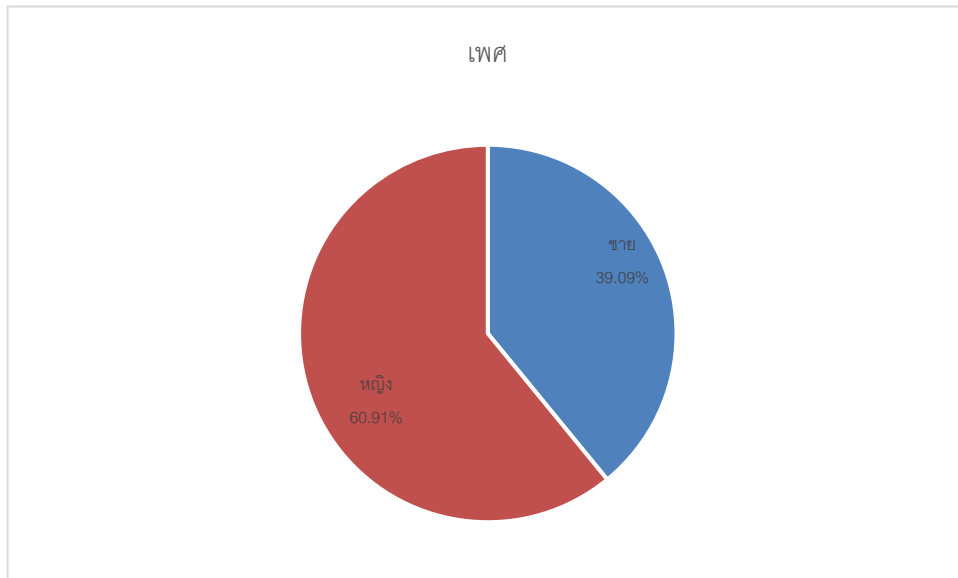
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตร อนุปริญญา จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	3,106	3,106	1,214	1,892
ร้อยละ (%)		100.00	39.09	60.91
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	61	116
2.พิจิตร	340	340	98	242
3.ตาก	74	74	31	43
4.บุรีรัมย์	102	102	19	83
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	47	12	35
9.ระนอง*	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	763	767
12.ปัตตานี	753	753	214	539
13.สตูล*	-	-	-	-
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	16	67
19.สงขลา*	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา**จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,892 คน คิดเป็นร้อยละ 60.91 และเพศชาย จำนวน 1,214 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามเพศ



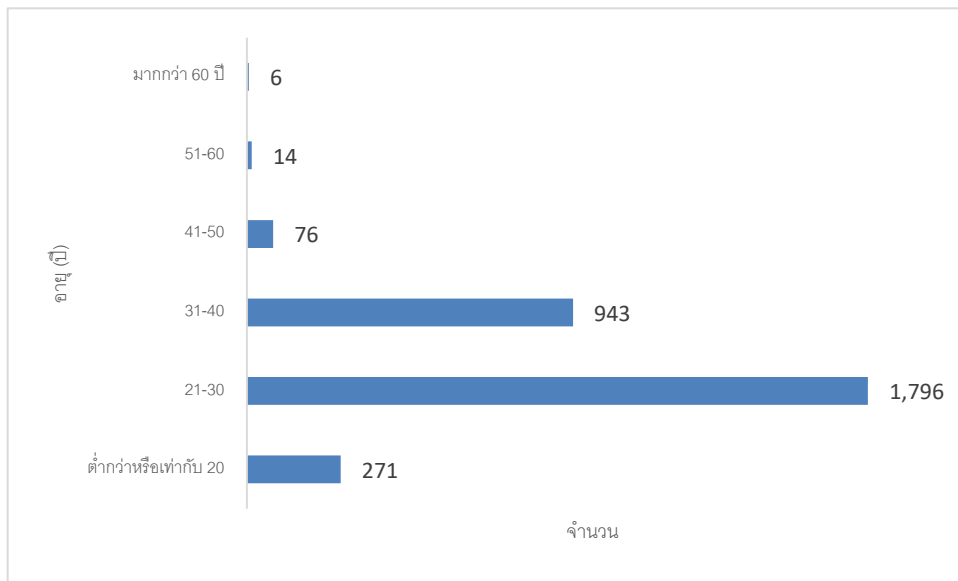
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตร
อนุปริญญา** จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อายุ					มากกว่า 60 ปี
			ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	
รวม	3,106	3,106	271	1,796	943	76	14	6
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	48	98	27	4	-	-
2.พิจิตร	340	340	17	186	89	34	11	3
3.ตาก	74	74	-	52	22	-	-	-
4.บุรีรัมย์	102	102	2	49	30	18	3	-
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	47	5	26	11	5	-	-
9.ระนอง*	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	115	745	668	-	-	2
12.ปัตตานี	753	753	78	593	72	9	-	1
13.สตูล*	-	-	-	-	-	-	-	-
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	6	47	24	6	-	-
19.สงขลา*	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 1,796 คน รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 943 คน และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 271 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามอายุ



ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามสถานภาพสมรส

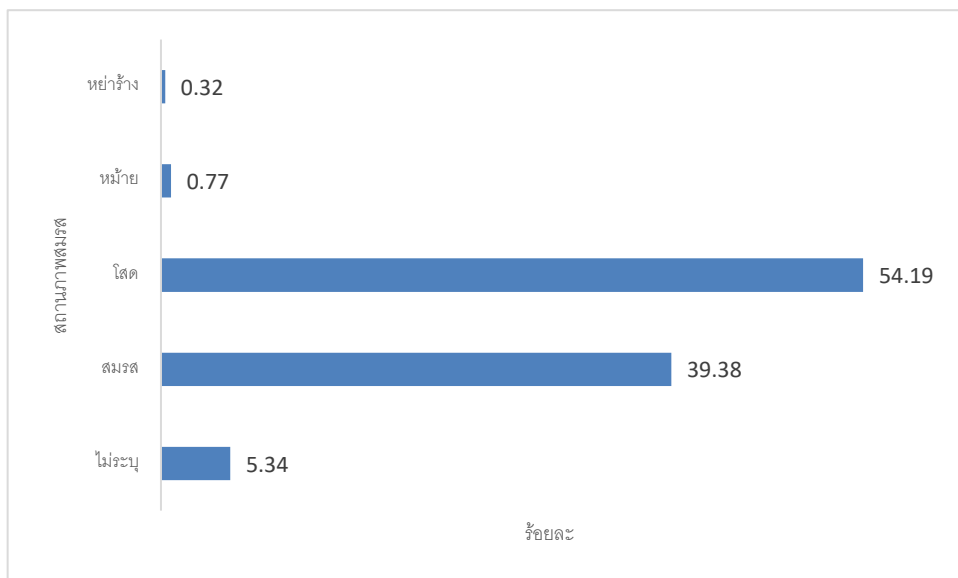
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	3,106	3,106	166	1,223	1,683	24	10
ร้อยละ (%)		100.00	5.34	39.38	54.19	0.77	0.32
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	-	45	128	1	3
2.พิจิตร	340	340	4	158	174	3	1
3.ตาก	74	74	73	-	1	-	-
4.บุรีรัมย์	102	102	-	37	63	-	2
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	47	2	12	29	1	3
9.ระนอง*	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	-	760	756	14	-
12.ปัตตานี	753	753	4	211	532	5	1
13.สตูล*	-	-	-	-	-	-	-

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	3,106	3,106	166	1,223	1,683	24	10
ร้อยละ (%)		100.00	5.34	39.38	54.19	0.77	0.32
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	83	-	-	-	-
19.สงขลา*	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 1,683 คน คิดเป็นร้อยละ 54.19 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 1,223 คน คิดเป็นร้อยละ 39.38 ไม่ระบุ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จำแนกตามสถานภาพสมรส



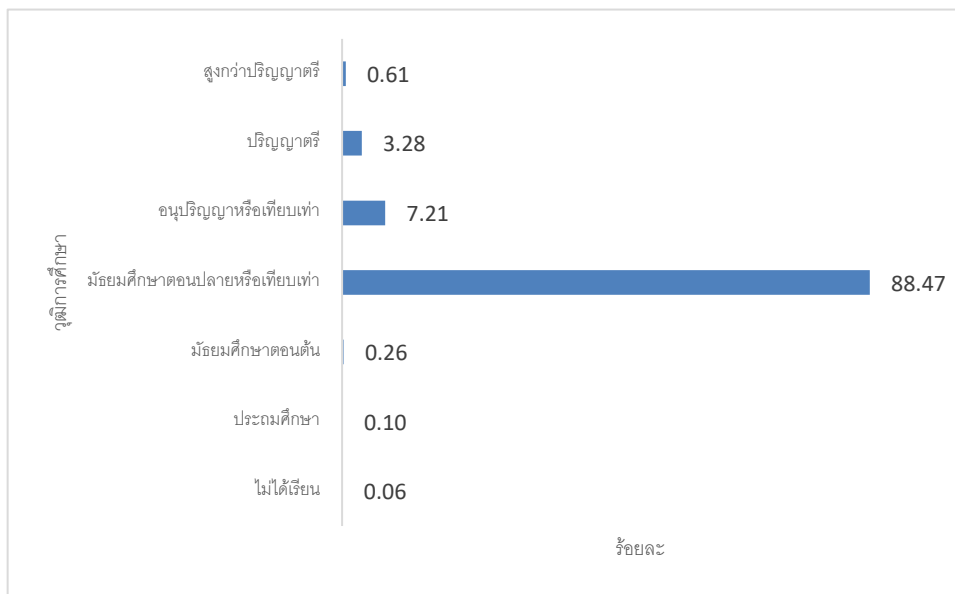
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตร**
อนุปริญญา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	3,106	3,106	2	3	8	2,748	224	102	19
ร้อยละ (%)		100.00	0.06	0.10	0.26	88.47	7.21	3.28	0.61
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	-	-	-	155	14	7	1
2.พิจิตร	340	340	-	-	3	305	-	30	2
3.ตาก	74	74	-	-	-	10	49	11	4
4.บุรีรัมย์	102	102	1	-	-	66	18	10	7
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	47	-	-	-	33	13	1	-
9.ระนอง*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	-	-	1	1,529	-	-	-
12.ปัตตานี	753	753	1	3	4	593	121	30	1
13.สตูล*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	-	-	-	57	9	13	4
19.สงขลา*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 2,748 คน คิดเป็นร้อยละ 88.47 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 7.21 และปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามวุฒิการศึกษา



ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามรายได้

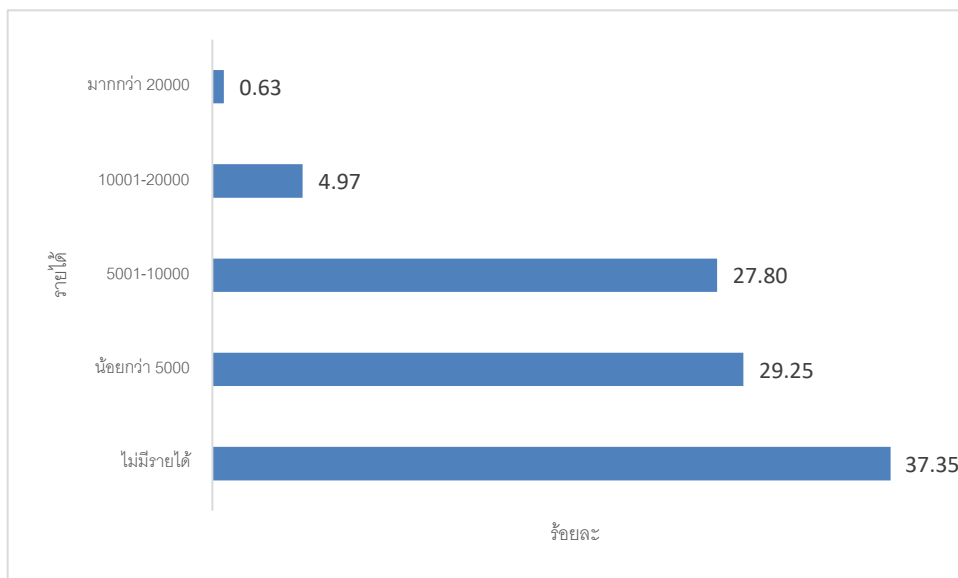
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	3,106	3,036	1,134	888	844	151	19
ร้อยละ (%)		97.75	37.35	29.25	27.80	4.97	0.63
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	86	22	59	10	-
2.พิจิตร	340	340	45	-	268	27	-
3.ตาก	74	74	35	-	22	17	-
4.บุรีรัมย์	102	96	26	8	37	17	8
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	44	10	3	27	4	-
9.ระนอง*	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	629	711	160	24	6
12.ปัตตานี	753	692	293	126	235	36	2

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	3,106	3,036	1,134	888	844	151	19
ร้อยละ (%)		97.75	37.35	29.25	27.80	4.97	0.63
13.สตูล*	-	-	-	-	-	-	-
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	10	18	36	16	3
19.สงขลา*	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญาจากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 1,134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 รองลงมาคือน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 888 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 844 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามรายได้



ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามอาชีพ

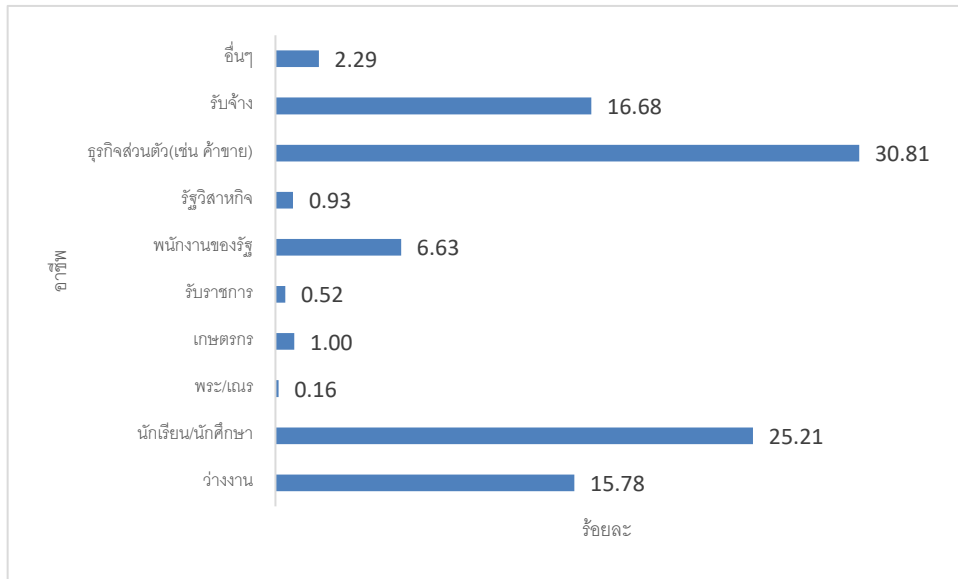
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	3,106	3,106	490	783	5	31	16	206	29	957	518	71
ร้อยละ (%)		100.00	15.78	25.21	0.16	1.00	0.52	6.63	0.93	30.81	16.68	2.29
1.แม่ฮ่องสอน	177	177	27	59	-	5	3	28	4	12	38	1
2.พิจิตร	340	340	39	1	1	6	4	64	9	73	143	-
3.ตาก	74	74	7	-	-	4	2	8	8	8	20	17
4.บุรีรัมย์	102	102	20	8	2	4	6	23	1	7	27	4
5.มุกดาหาร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.หนองบัวลำภู*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7.สระแก้ว*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8.อุทัยธานี	47	47	4	8	2	-	-	5	-	4	16	8
9.ระนอง*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.นราธิวาส*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11.ยะลา	1,530	1,530	279	437	-	-	-	1	-	754	59	-
12.ปัตตานี	753	753	107	255	-	10	-	62	5	87	198	29

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	3,106	3,106	490	783	5	31	16	206	29	957	518	71
ร้อยละ (%)		100.00	15.78	25.21	0.16	1.00	0.52	6.63	0.93	30.81	16.68	2.29
13.สตูล*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16.พังงา*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.ตราด*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18.แพร่	83	83	7	15	-	2	1	15	2	12	17	12
19.สงขลา*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.น่าน*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา**จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 3,106 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย) จำนวน 957 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 783 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 รับจ้าง จำนวน 518 คน คิดเป็นร้อยละ 16.68 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	
	22,048	28,438	4,878	347	114	4.29
1. ขั้นตอนการให้บริการ	8,620	10,942	1,970	168	42	4.28
1.1 การประชาสัมพันธ์	1,608	1,256	221	16	5	4.43
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1,413	1,367	299	22	5	4.34
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	1,237	1,528	310	23	8	4.28
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	1,160	1,608	301	31	6	4.25
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	984	1,840	259	16	7	4.22
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	1,077	1,709	290	27	3	4.23
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	1,141	1,634	290	33	8	4.25
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	5,320	6,164	874	52	14	4.35

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	1,559	1,353	181	10	3	4.43
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1,313	1,571	204	14	4	4.34
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	1,149	1,693	248	14	2	4.28
2.4 จิตบริการที่ดี	1,299	1,547	241	14	5	4.33
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4,599	6,310	1,317	68	47	4.24
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	1,293	1,461	312	17	8	4.30
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	1,181	1,522	358	13	9	4.25
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1,120	1,668	281	12	9	4.26
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาด สำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	1,005	1,659	366	26	21	4.17
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	3,509	5,022	717	59	11	4.28
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	1,258	1,580	244	20	4	4.31
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	1,052	1,747	274	29	4	4.23
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	1,199	1,695	199	10	3	4.31

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 85.78 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.29 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.35 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.28 คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.28 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับคะแนน 4.24 ตามลำดับ

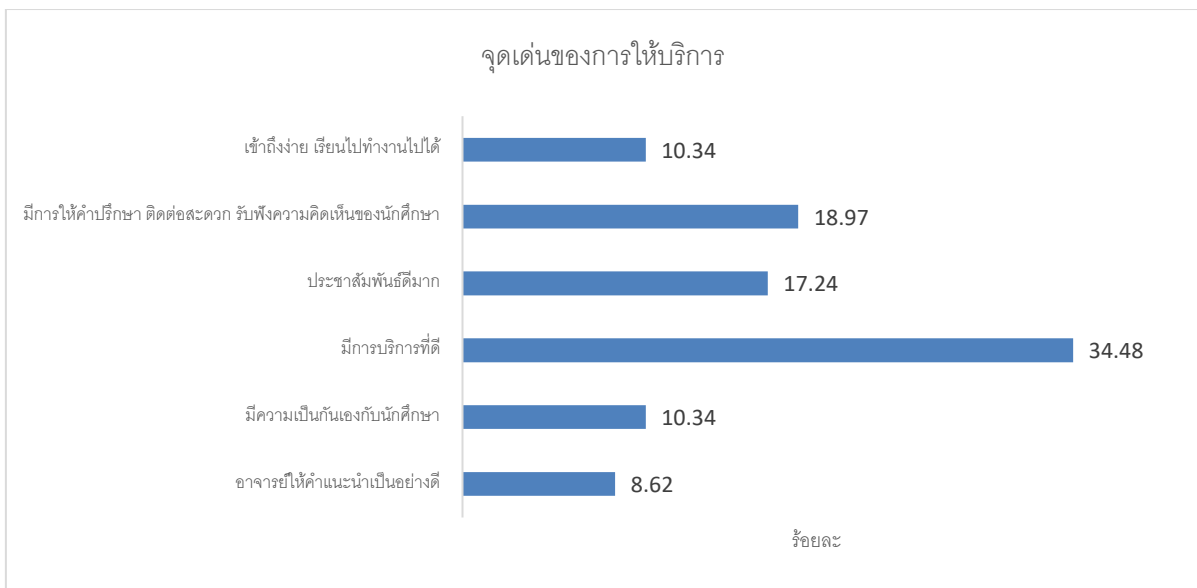
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรอนุปริญญา** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐอนุปริญญา
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	58	100.00
อาจารย์ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	5	8.62
มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา	6	10.34
มีการบริการที่ดี	20	34.48
ประชาสัมพันธ์ดีมาก	10	17.24
มีการให้คำปรึกษา ติดต่อบริการ รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา	11	18.97
เข้าถึงง่าย เรียนไปทำงานไปได้	6	10.34

จากตาราง จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐอนุปริญญา ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่ามีการบริการที่ดี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาคือประชาสัมพันธ์ดีมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 และมีความเป็นกันเองกับนักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 9 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักรัฐอนุปริญญา
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

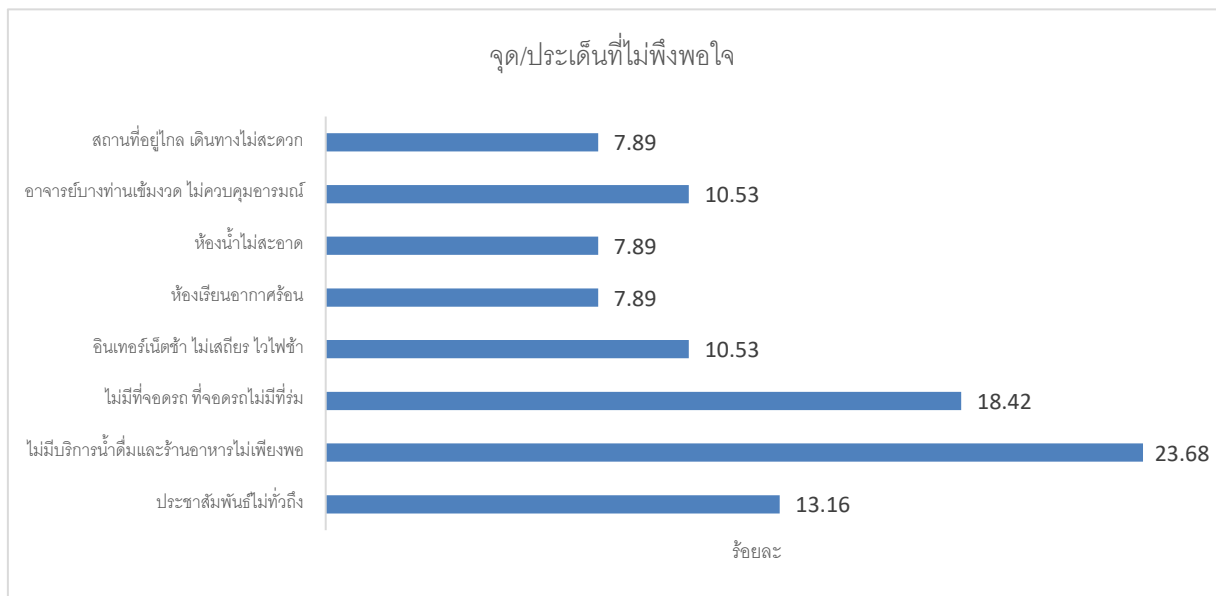


ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
	38	100.00
ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	5	13.16
ไม่มีบริการน้ำดื่มและร้านอาหารไม่เพียงพอ	9	23.68
ไม่มีที่จอดรถ ที่จอดรถไม่มีที่ร่ม	7	18.42
อินเทอร์เน็ตช้า ไม่เสถียร ไวไฟช้า	4	10.53
ห้องเรียนอากาศร้อน	3	7.89
ห้องน้ำไม่สะอาด	3	7.89
อาจารย์บางท่านเข้มงวด ไม่ควบคุมอารมณ์	4	10.53
สถานที่อยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก	3	7.89

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่า ไม่มีบริการน้ำดื่มและร้านอาหารไม่เพียงพอ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 รองลงมาคือ ไม่มีที่จอดรถ ที่จอดรถไม่มีที่ร่ม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 และ ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 10 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

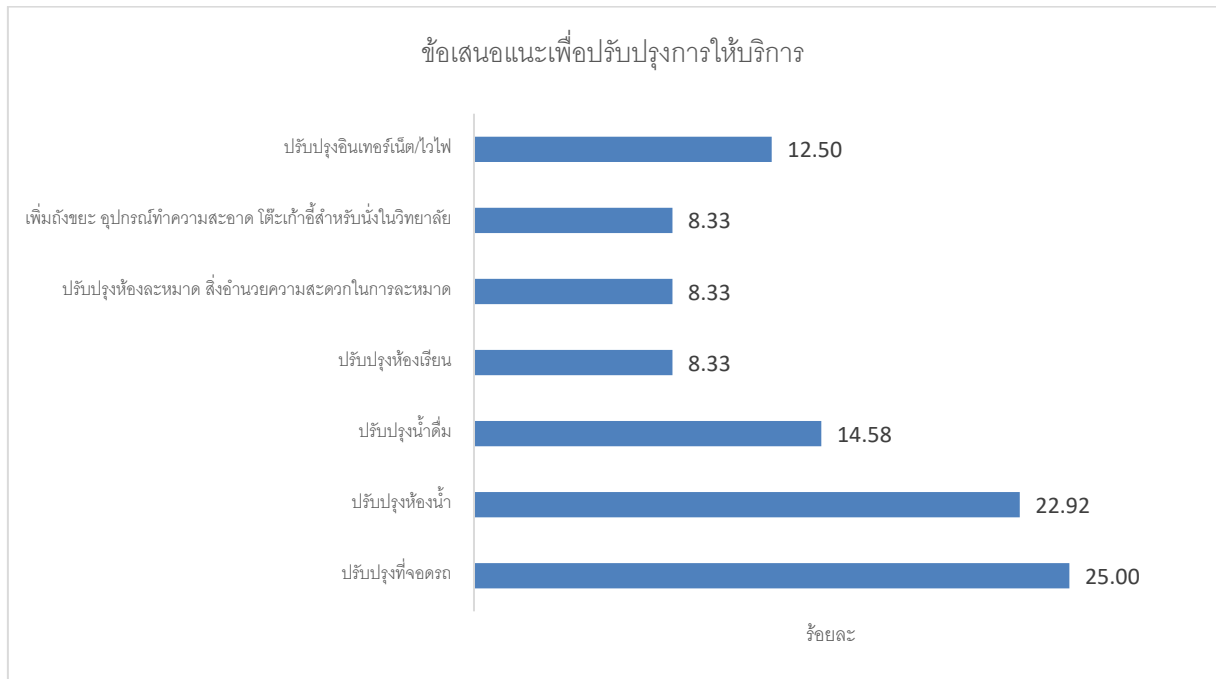


ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	48	100.00
ปรับปรุงที่จอดรถ	12	25.00
ปรับปรุงห้องน้ำ	11	22.92
ปรับปรุงน้ำดื่ม	7	14.58
ปรับปรุงห้องเรียน	4	8.33
ปรับปรุงห้องละหมาด สิ่งอำนวยความสะดวกในการละหมาด	4	8.33
เพิ่มถังขยะ อุปกรณ์ทำความสะอาด โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งในวิทยาลัย	4	8.33
ปรับปรุงอินเทอร์เน็ต/ไวไฟ	6	12.50

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องการให้ปรับปรุงที่จอดรถจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาคือ ปรับปรุงห้องน้ำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.92 และปรับปรุงน้ำดื่ม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 11 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรอนุปริญญา
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ที่เน้นฝึกอบรมทักษะอาชีพ 45 ชั่วโมงขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 8,187 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

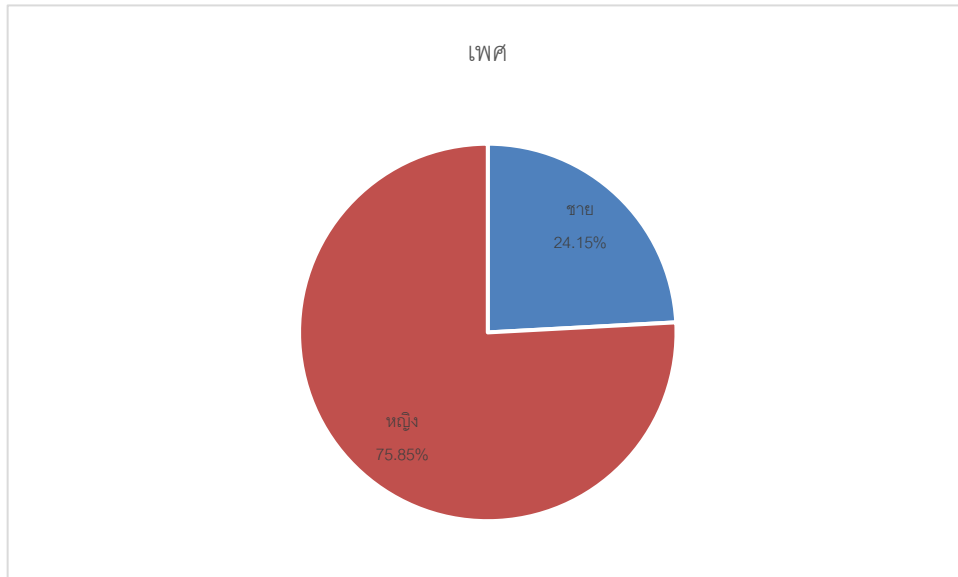
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	8,187	8,187	1,977	6,210
ร้อยละ (%)		100.00	24.15	75.85
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	379	859
2.พิจิตร	378	378	208	170
3.ตาก	430	430	120	310
4.บุรีรัมย์	550	550	123	427
5.มุกดาหาร	103	103	12	91
6.หนองบัวลำภู	450	450	164	286
7.สระแก้ว	279	279	118	161
8.อุทัยธานี	464	464	183	281
9.ระนอง	467	467	44	423
10.นราธิวาส	182	182	10	172
11.ยะลา	451	451	84	367
12.ปัตตานี	262	262	51	211
13.สตูล	372	372	33	339
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	78	563
16.พังงา	428	428	145	283
17.ตราด	145	145	16	129
18.แพร่	376	376	41	335
19.สงขลา	431	431	32	399
20.น่าน	540	540	136	404

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรบ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 6,210 คน คิดเป็นร้อยละ 75.85 และเพศชาย จำนวน 1,977 คน คิดเป็นร้อยละ 24.15

แผนภูมิที่ 12 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรบ จำแนกตามเพศ



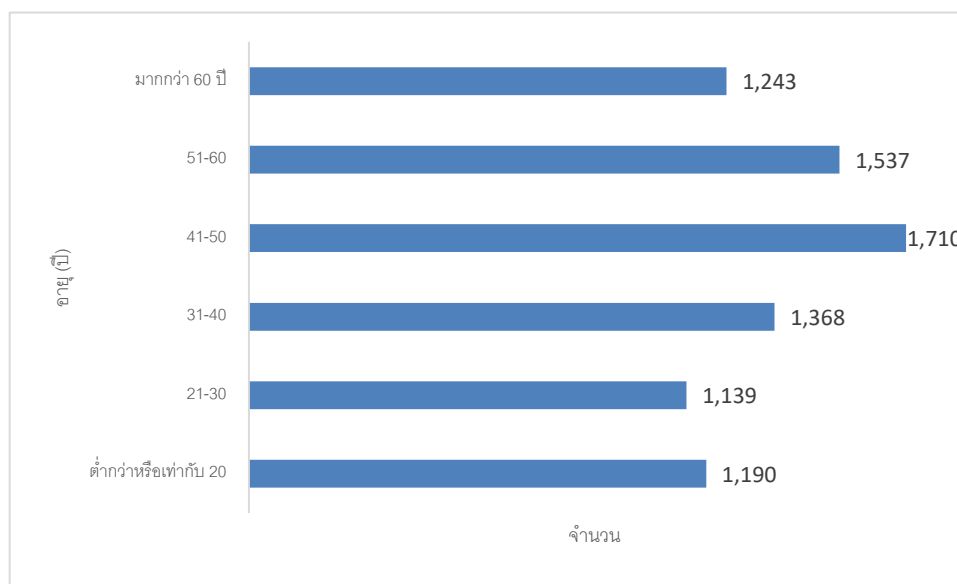
ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	อายุ					มากกว่า 60 ปี
			ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	
รวม	8,187	8,187	1,190	1,139	1,368	1,710	1,537	1,243
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	252	293	230	194	164	105
2.พิจิตร	378	378	338	16	7	8	5	4
3.ตาก	430	430	126	36	52	102	63	51
4.บุรีรัมย์	550	550	67	38	71	144	115	115
5.มุกดาหาร	103	103	0	2	16	11	20	54
6.หนองบัวลำภู	450	450	155	21	44	65	86	79
7.สระแก้ว	279	279	13	73	68	60	42	23
8.อุทัยธานี	464	464	1	14	50	159	240	0
9.ระนอง	467	467	17	64	81	117	102	86
10.นราธิวาส	182	182	15	83	57	24	3	0
11.ยะลา	451	451	17	135	147	110	34	8
12.ปัตตานี	262	262	23	73	78	48	31	9
13.สตูล	372	372	13	44	99	123	57	36
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	14	18	56	166	206	181
16.พังงา	428	428	44	91	93	84	77	39
17.ตราด	145	145	10	19	16	42	19	39
18.แพร่	376	376	5	43	70	55	88	115
19.สงขลา	431	431	6	54	97	127	93	54
20.น่าน	540	540	74	22	36	71	92	245

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนหลักสูตรฝึกอบรม จากวิทยาลัยชุมชน
ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วน
ใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 1,710 คน รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 1,537 คน และ อายุ 31-40 ปี
จำนวน 1,368 คน ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 13 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามอายุ



ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามสถานภาพสมรส

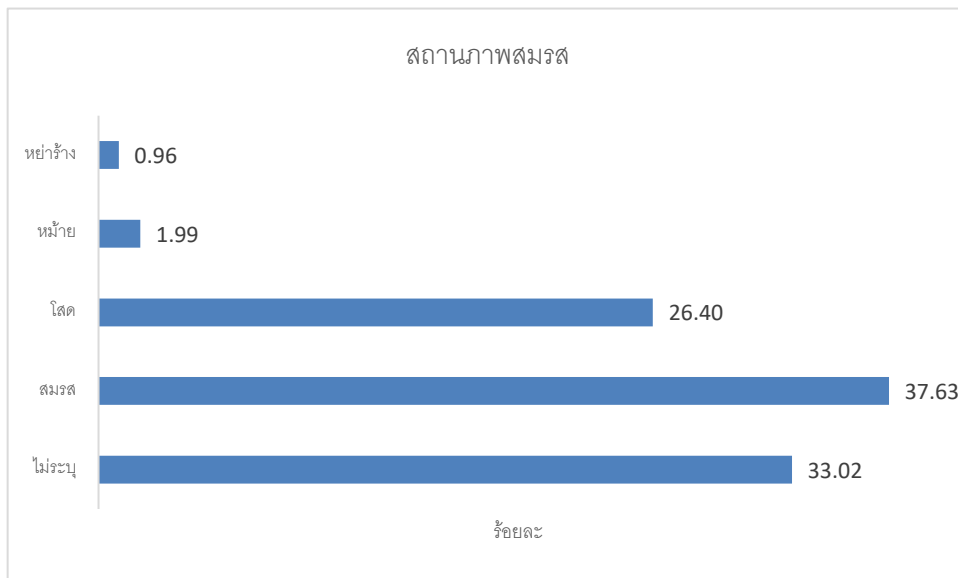
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	8,187	8,187	2,703	3,081	2,161	163	79
ร้อยละ (%)		100.00	33.02	37.63	26.40	1.99	0.96
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	1	643	544	24	26
2.พิจิตร	378	378	-	17	360	-	1
3.ตาก	430	430	3	158	247	10	12
4.บุรีรัมย์	550	550	332	163	48	6	1
5.มุกดาหาร	103	103	-	86	10	6	1
6.หนองบัวลำภู	450	450	1	240	190	15	4
7.สระแก้ว	279	279	2	91	185	1	-
8.อุทัยธานี	464	464	-	446	18	-	-
9.ระนอง	467	467	467	-	-	-	-
10.นราธิวาส	182	182	1	93	73	13	2
11.ยะลา	451	451	-	281	169	1	-
12.ปัตตานี	262	262	1	147	88	17	9

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	8,187	8,187	2,703	3,081	2,161	163	79
ร้อยละ (%)		100.00	33.02	37.63	26.40	1.99	0.96
13.สตูล	372	372	-	277	69	23	3
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	477	128	12	21	3
16.พังงา	428	428	103	192	98	18	17
17.ตราด	145	145	-	98	46	1	-
18.แพร่	376	376	376	-	-	-	-
19.สงขลา	431	431	429	2	-	-	-
20.น่าน	540	540	510	19	4	7	-

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 3,081 คน คิดเป็นร้อยละ 37.63 รองลงมาคือไม่ระบุ จำนวน 2,703 คน คิดเป็นร้อยละ 33.02 และสถานภาพโสด จำนวน 2,161 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 14 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จำแนกตามสถานภาพสมรส



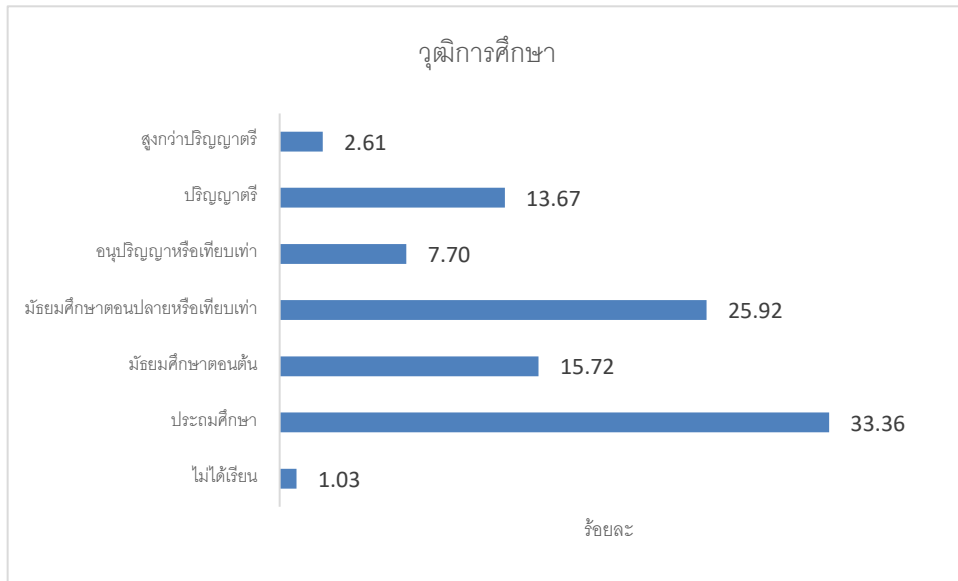
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	8,187	8,187	84	2,731	1,287	2,122	630	1,119	214
ร้อยละ (%)		100.00	1.03	33.36	15.72	25.92	7.70	13.67	2.61
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	26	232	151	308	300	173	48
2.พิจิตร	378	378	-	45	296	10	14	10	3
3.ตาก	430	430	18	7	141	177	4	68	15
4.บุรีรัมย์	550	550	3	322	86	63	11	50	15
5.มุกดาหาร	103	103	-	78	8	13	1	2	1
6.หนองบัวลำภู	450	450	-	182	41	155	-	51	21
7.สระแก้ว	279	279	5	3	133	131	-	7	-
8.อุทัยธานี	464	464	-	437	11	14	-	2	-
9.ระนอง	467	467	3	140	17	159	60	67	21
10.นราธิวาส	182	182	4	29	23	60	32	31	3
11.ยะลา	451	451	-	-	2	339	3	104	3
12.ปัตตานี	262	262	-	119	6	21	11	96	9
13.สตูล	372	372	-	109	47	116	17	81	2
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	11	434	101	75	6	14	-
16.พังงา	428	428	-	117	32	171	40	55	13
17.ตราด	145	145	1	33	3	33	28	43	4
18.แพร่	376	376	3	82	30	43	47	143	28
19.สงขลา	431	431	1	142	87	113	35	47	6
20.น่าน	540	540	9	220	72	121	21	75	22

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จากวิทยาลัยชุมชน ที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 2,731 คน คิดเป็นร้อยละ 33.36 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 2,122 คน คิดเป็นร้อยละ 25.92 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1,287 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.72 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 15 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามวุฒิการศึกษา



ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามรายได้

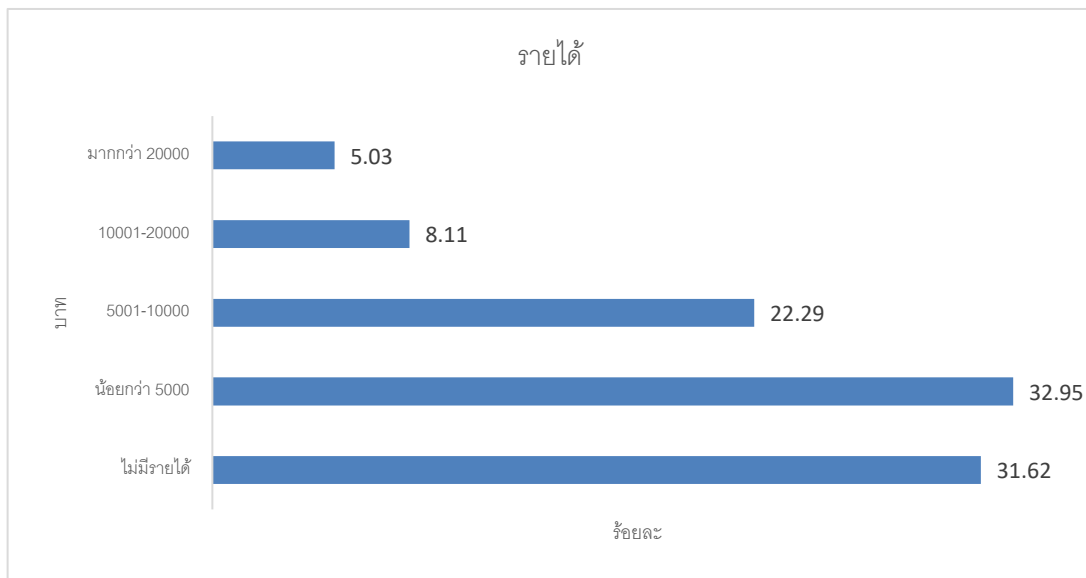
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001- 10000	10001- 20000	มากกว่า 20000
รวม	8,187	8,137	2,573	2,681	1,814	660	409
ร้อยละ (%)		99.39	31.62	32.95	22.29	8.11	5.03
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	414	262	360	134	68
2.พิจิตร	378	378	351	8	12	7	-
3.ตาก	430	430	262	86	42	11	29
4.บุรีรัมย์	550	550	84	337	86	17	26
5.มุกดาหาร	103	103	11	76	11	4	1
6.หนองบัวลำภู	450	450	239	117	37	24	33
7.สระแก้ว	279	279	127	20	115	9	8
8.อุทัยธานี	464	450	1	295	154	-	-
9.ระนอง	467	467	101	98	155	81	32
10.นราธิวาส	182	176	139	8	18	8	3
11.ยะลา	451	447	136	74	170	56	11
12.ปัตตานี	262	243	89	49	34	37	34
13.สตูล	372	372	50	131	120	65	6

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	8,187	8,137	2,573	2,681	1,814	660	409
ร้อยละ (%)		99.39	31.62	32.95	22.29	8.11	5.03
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	27	562	38	-	14
16.พังงา	428	428	136	50	159	52	31
17.ตราด	145	144	38	21	32	30	23
18.แพร่	376	375	119	109	56	58	33
19.สงขลา	431	431	74	175	158	16	8
20.น่าน	540	535	175	203	57	51	49

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 2,681 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 รองลงมาคือไม่มีรายได้ จำนวน 2,573 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 และ รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 1,814 คน คิดเป็นร้อยละ 22.29 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 16 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามรายได้



ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรมจำแนกตามอาชีพ

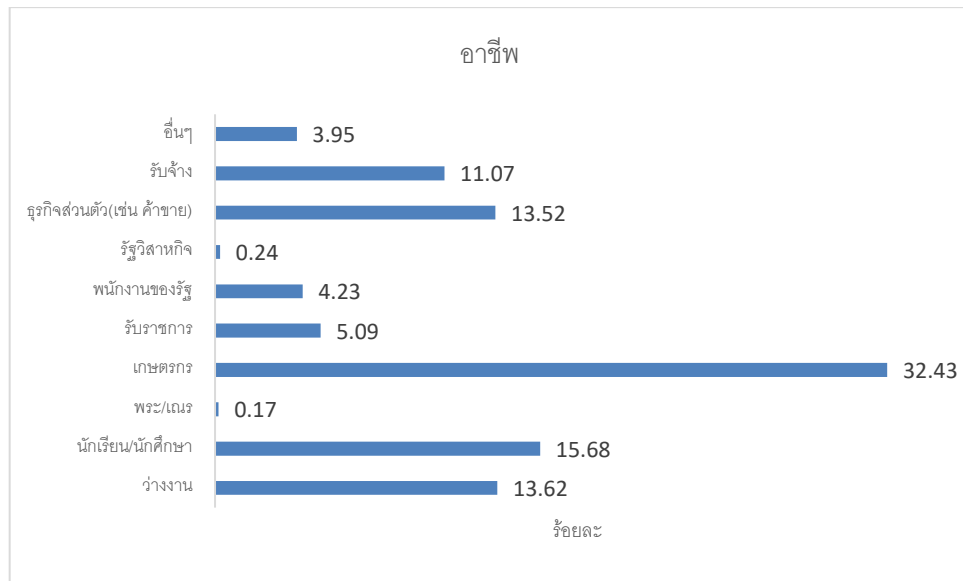
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	8,187	8,187	1,115	1,284	14	2,655	417	346	20	1,107	906	323
ร้อยละ (%)		100.00	13.62	15.68	0.17	32.43	5.09	4.23	0.24	13.52	11.07	3.95
1.แม่ฮ่องสอน	1,238	1,238	141	268	1	99	94	116	9	134	369	7
2.พิจิตร	378	378	2	344	-	10	-	-	-	1	18	3
3.ตาก	430	430	143	111	1	25	14	25	1	82	15	13
4.บุรีรัมย์	550	550	18	62	-	335	30	19	-	33	24	29
5.มุกดาหาร	103	103	12	-	-	76	-	2	-	8	5	-
6.หนองบัวลำภู	450	450	0	153	-	188	37	12	2	51	7	-
7.สระแก้ว	279	279	113	2	-	90	6	3	1	49	6	9
8.อุทัยธานี	464	464	0	16	-	427	-	1	-	7	13	-
9.ระนอง	467	467	67	25	1	91	10	19	1	135	107	11
10.นราธิวาส	182	182	104	31	-	2	13	16	-	10	6	-
11.ยะลา	451	451	16	120	-	37	22	13	-	136	93	14
12.ปัตตานี	262	262	88	9	-	24	36	27	2	7	42	27

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	8,187	8,187	1,115	1,284	14	2,655	417	346	20	1,107	906	323
ร้อยละ (%)		100.00	13.62	15.68	0.17	32.43	5.09	4.23	0.24	13.52	11.07	3.95
13.สตูล	372	372	39	17	-	135	41	13	-	67	49	11
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	641	641	18	8	-	557	5	-	-	44	4	5
16.พังงา	428	428	44	39	-	66	31	20	1	137	26	64
17.ตราด	145	145	29	10	1	28	23	15	1	26	12	-
18.แพร่	376	376	148	5	-	36	24	25	-	65	35	38
19.สงขลา	431	431	14	3	-	271	-	7	1	50	38	47
20.น่าน	540	540	119	61	10	158	31	13	1	65	37	45

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 8,187 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 2,655 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1,284 คน คิดเป็นร้อยละ 15.68 และว่างงาน จำนวน 1,115 คน คิดเป็นร้อยละ 13.62 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 17 ร้อยละของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 24 จำนวนผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	67,671	71,733	6,975	594	74	4.40
1. ขั้นตอนการให้บริการ	24,882	28,663	3,198	225	16	4.37
1.1 การประชาสัมพันธ์	3,638	3,760	691	43	-	4.35
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	3,689	4,010	394	29	-	4.40
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	3,537	4,152	423	15	-	4.38
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	3,341	4,317	482	20	-	4.35
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	3,282	4,362	489	18	-	4.34
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับบริการ	3,545	4,171	381	39	-	4.38
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	3,850	3,891	338	61	16	4.41

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	67,671	71,733	6,975	594	74	4.40
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	17,370	14,246	1,094	38	-	4.49
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	4,470	3,420	289	8	-	4.51
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4,507	3,404	265	11	-	4.52
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	4,059	3,830	287	11	-	4.46
2.4 จิตบริการที่ดี	4,334	3,592	253	8	-	4.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13,895	16,827	1,695	282	55	4.35
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3,521	4,205	405	55	1	4.37
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	3,553	4,143	427	63	2	4.37
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3,523	4,175	397	80	14	4.36
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาด สำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	3,298	4,304	466	84	38	4.31
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	11,524	11,997	988	49	3	4.42
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	3,700	4,114	350	20	3	4.40
4.2 ท่านมีโอกาสดำเนินกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	3,775	4,032	361	19	-	4.41
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	4,049	3,851	277	10	-	4.46

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรบ** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 88.06 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.40 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.49 รองลงมาคือ คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.42 และขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.37 ตามลำดับ

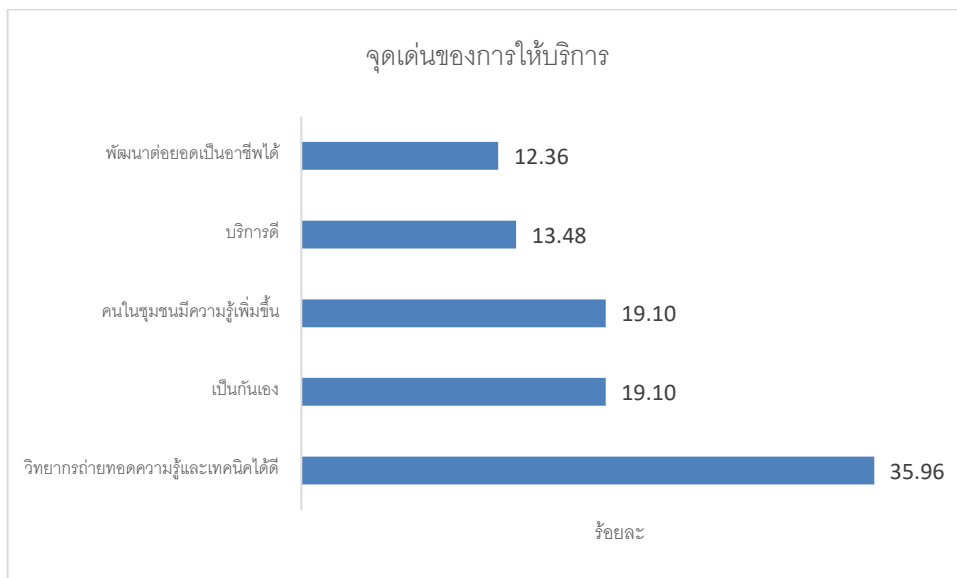
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	89	100.00
วิทยากรถ่ายทอดความรู้และเทคนิคได้ดี	32	35.96
เป็นกันเอง	17	19.10
คนในชุมชนมีความรู้เพิ่มขึ้น	17	19.10
บริการดี	12	13.48
พัฒนาต่อยอดเป็นอาชีพได้	11	12.36

จากตาราง **จุดเด่นของการให้บริการ** ที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าวิทยากรถ่ายทอดความรู้และเทคนิคได้ดี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.96 รองลงมาคือ เป็นกันเอง กับ คนในชุมชนมีความรู้เพิ่มเติม จำนวน 17 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และบริการดี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.48 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 18 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรฝึกอบรม** จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

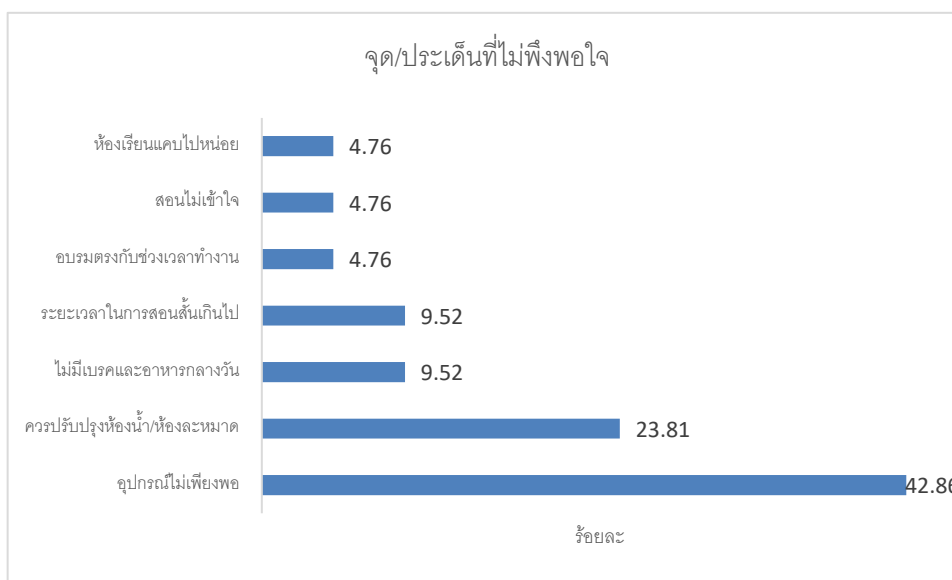


ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
	21	100.00
อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	9	42.86
ควรปรับปรุงห้องน้ำ/ห้องละหมาด	5	23.81
ไม่มีเบรคและอาหารกลางวัน	2	9.52
ระยะเวลาในการสอนสั้นเกินไป	2	9.52
อบรมตรงกับช่วงเวลาทำงาน	1	4.76
สอนไม่เข้าใจ	1	4.76
ห้องเรียนแคบไปหน่อย	1	4.76

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าอุปกรณ์ไม่เพียงพอ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงห้องน้ำ/ห้องละหมาด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และไม่มีเบรคและอาหารกลางวัน กับ ระยะเวลาในการสอนสั้นเกินไป จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 19 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

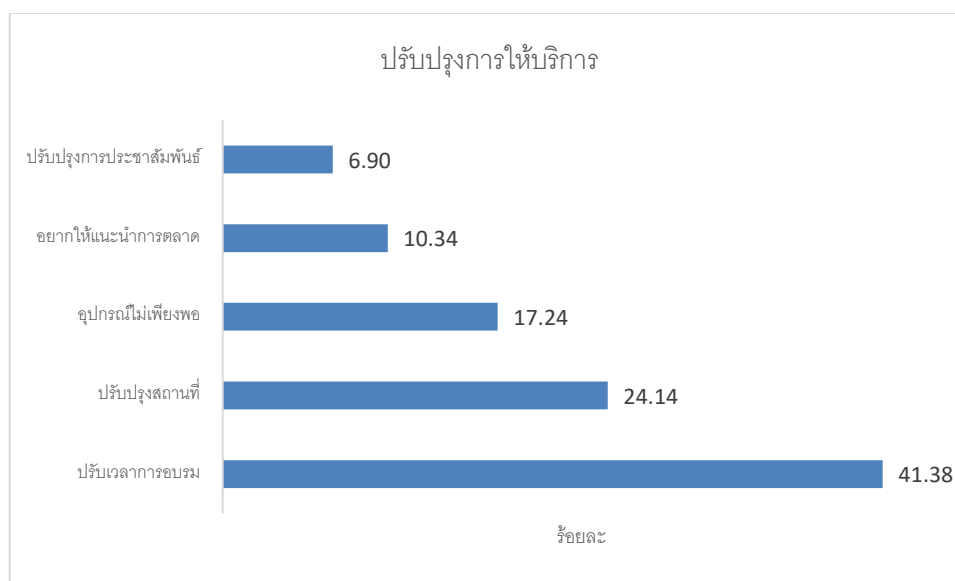


ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	29	100
ปรับเวลาการอบรม	12	41.38
ปรับปรุงสถานที่	7	24.14
อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	5	17.24
อยากให้แนะนำการตลาด	3	10.34
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	2	6.90

จากตาราง ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าปรับเวลาอบรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมาคือปรับปรุงสถานที่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 20 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรฝึกอบรม
จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.4 ความพึงพอใจในคุณภาพของโครงการ

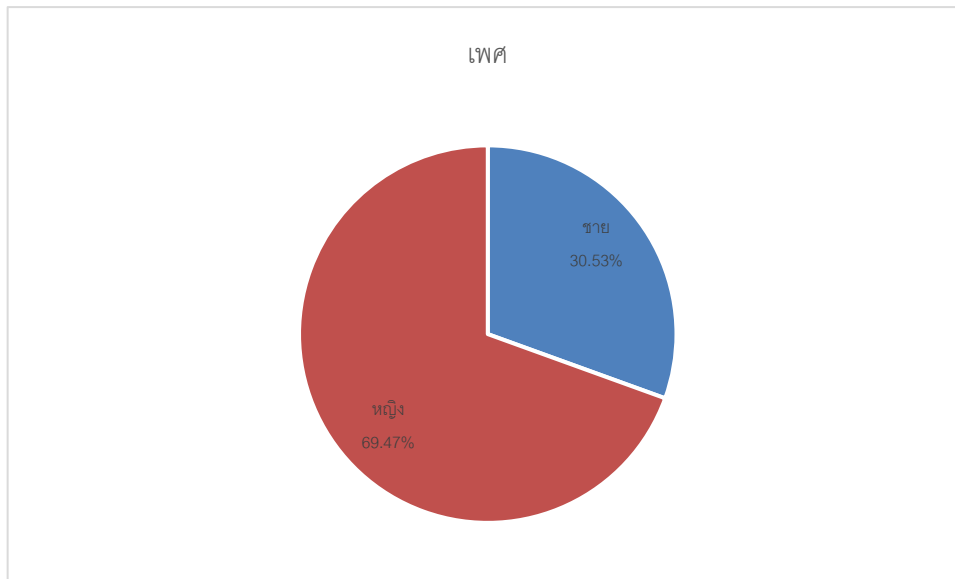
จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโครงการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25,604 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนโครงการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามเพศ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	เพศ	
			ชาย	หญิง
รวม	25,604	25,604	7,816	17,788
ร้อยละ (%)		100.00	30.53	69.47
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	73	167
2.พิจิตร	1,061	1,061	725	336
3.ตาก	1,432	1,432	406	1,026
4.บุรีรัมย์	263	263	36	227
5.มุกดาหาร	60	60	17	43
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	3
7.สระแก้ว	452	452	128	324
8.อุทัยธานี	80	80	13	67
9.ระนอง	1,833	1,833	470	1,363
10.นราธิวาส	4,735	4,735	1,149	3,586
11.ยะลา	5,578	5,578	1,799	3,779
12.ปัตตานี	3,319	3,319	1,016	2,303
13.สตูล	1,706	1,706	520	1,186
14.สมุทรสาคร	-	-	-	-
15.ยโสธร	93	93	24	69
16.พังงา	836	836	217	619
17.ตราด	1,327	1,327	432	895
18.แพร่	284	284	87	197
19.สงขลา	1,531	1,531	468	1,063
20.น่าน	771	771	236	535

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17,788 คน คิดเป็นร้อยละ 69.47 และเพศชาย จำนวน 7,816 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53

แผนภูมิที่ 21 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามเพศ



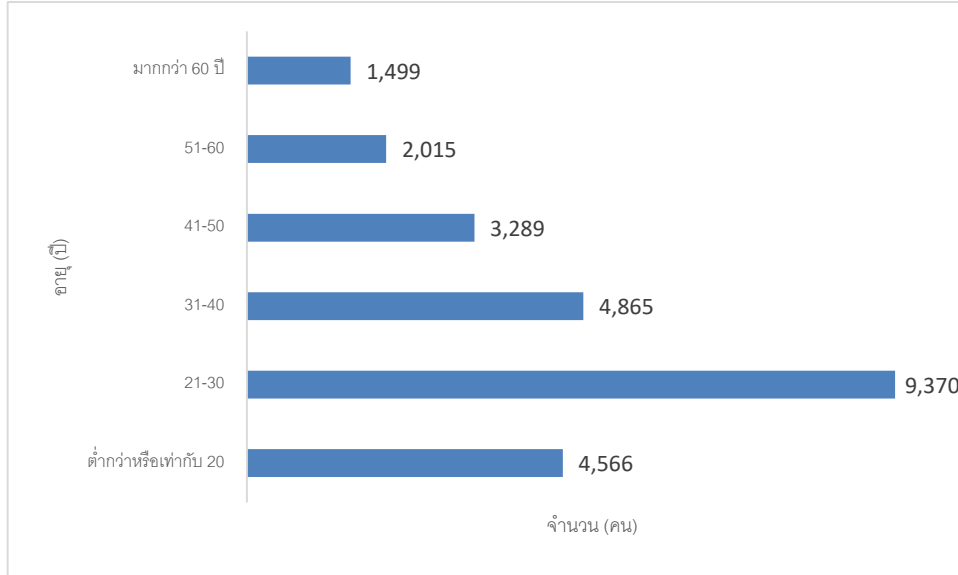
ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอายุ

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อายุ					
			ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30	31-40	41-50	51-60	มากกว่า 60 ปี
รวม	25,604	25,604	4,566	9,370	4,865	3,289	2,015	1,499
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	26	44	68	39	34	29
2.พิจิตร	1,061	1,061	724	59	145	107	19	7
3.ตาก	1,432	1,432	207	583	356	202	73	11
4.บุรีรัมย์	263	263	-	15	47	61	43	97
5.มุกดาหาร	60	60	-	1	30	19	8	2
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	-	2	-	1	-
7.สระแก้ว	452	452	64	61	71	78	84	94
8.อุทัยธานี	80	80	1	17	4	31	27	-
9.ระนอง	1,833	1,833	176	931	174	202	138	212
10.นราธิวาส	4,735	4,735	1,455	2,224	412	343	242	59
11.ยะลา	5,578	5,578	602	2,187	1,484	513	400	392
12.ปัตตานี	3,319	3,319	362	1,678	630	428	157	64
13.สตูล	1,706	1,706	202	361	438	398	195	112
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	93	93	1	17	15	29	20	11
16.พังงา	836	836	143	337	142	95	55	64
17.ตราด	1,327	1,327	100	213	293	282	259	180
18.แพร่	84	284	15	71	75	36	49	38
19.สงขลา	,531	1,531	84	475	391	363	142	76
20.น่าน	771	771	404	96	88	63	69	51

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 9,370 คน รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 4,865 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 จำนวน 4,566 คน

แผนภูมิที่ 22 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอายุ



ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

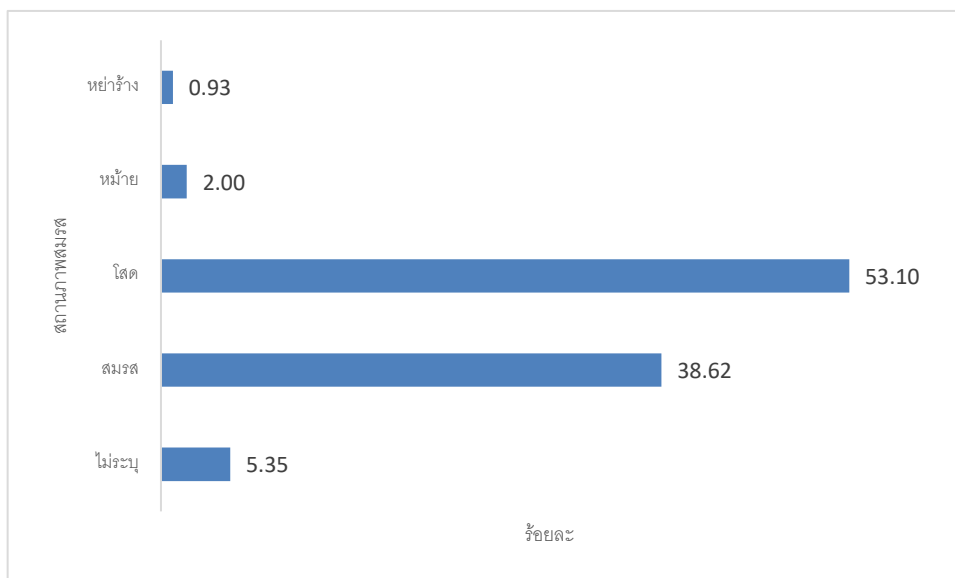
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	25,604	25,604	1,370	9,889	13,596	512	237
ร้อยละ (%)		100.00	5.35	38.62	53.10	2.00	0.93
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	9	120	101	5	5
2.พิจิตร	1,061	1,061	12	63	985	1	-
3.ตาก	1,432	1,432	6	575	813	16	22
4.บุรีรัมย์	263	263	5	204	33	21	-
5.มุกดาหาร	60	60	-	49	8	2	1
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	3	-	-	-
7.สระแก้ว	452	452	13	246	156	32	5
8.อุทัยธานี	80	80	-	54	25	-	1
9.ระนอง	1,833	1,833	628	524	607	54	20
10.นราธิวาส	4,735	4,735	27	996	3,615	53	44
11.ยะลา	5,578	5,578	52	2,607	2,828	70	21
12.ปัตตานี	3,319	3,319	12	1,440	1,819	36	12
13.สตูล	1,706	1,706	79	973	595	34	25

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	สถานภาพสมรส				
			ไม่ระบุ	สมรส	โสด	หม้าย	หย่าร้าง
รวม	25,604	25,604	1,370	9,889	13,596	512	237
ร้อยละ (%)		100.00	5.35	38.62	53.10	2.00	0.93
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	93	93	10	58	19	4	2
16.พังงา	836	836	143	218	452	16	7
17.ตราด	1,327	1,327	244	678	333	61	11
18.แพร่	284	284	-	159	96	23	6
19.สงขลา	1,531	1,531	128	662	614	80	47
20.น่าน	771	771	2	260	497	4	8

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 13,596 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 9,889 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 และไม่ระบุ จำนวน 1,370 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 23 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามสถานภาพสมรส



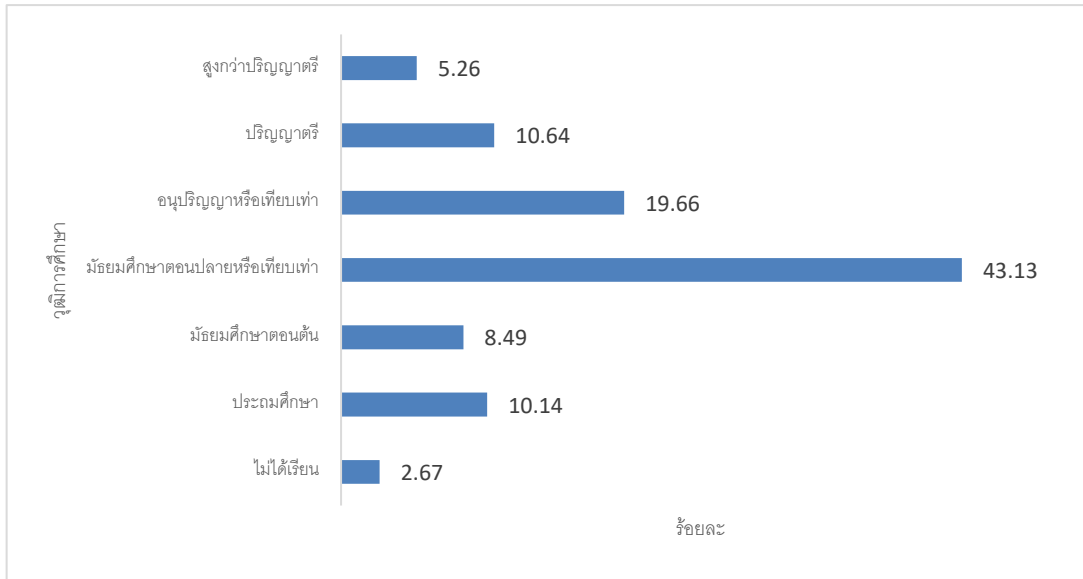
ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	วุฒิการศึกษา						
			ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
รวม	25,604	25,604	684	2,597	2,175	11,042	5,034	2,724	1,348
	ร้อยละ (%)	100.00	2.67	10.14	8.49	43.13	19.66	10.64	5.26
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	9	38	13	36	30	77	37
2.พิจิตร	1,061	1,061	3	19	64	561	165	238	11
3.ตาก	1,432	1,432	1	115	109	172	818	144	73
4.บุรีรัมย์	263	263	21	154	7	9	3	60	9
5.มุกดาหาร	60	60	-	7	1	2	-	26	24
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	-	-	-	-	-	3
7.สระแก้ว	452	452	1	166	163	64	9	48	1
8.อุทัยธานี	80	80	-	47	3	19	4	2	5
9.ระนอง	1,833	1,833	17	100	104	1,149	118	191	154
10.นราธิวาส	4,735	4,735	119	252	317	3,370	233	360	84
11.ยะลา	5,578	5,578	386	478	280	2,687	1,017	500	230
12.ปัตตานี	3,319	3,319	55	231	208	909	1,459	191	266
13.สตูล	1,706	1,706	7	157	218	278	500	260	286
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	93	93	-	37	10	35	2	6	3
16.พังงา	836	836	7	70	31	241	392	40	55
17.ตราด	1,327	1,327	28	350	221	390	111	187	40
18.แพร่	284	284	9	53	19	145	6	39	13
19.สงขลา	1,531	1,531	20	163	182	744	167	213	42
20.น่าน	771	771	1	160	225	231	-	142	12

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11,042 คน คิดเป็นร้อยละ 43.13 รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5,034 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 และปริญญาตรี จำนวน 2,724 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 24 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา



ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามรายได้

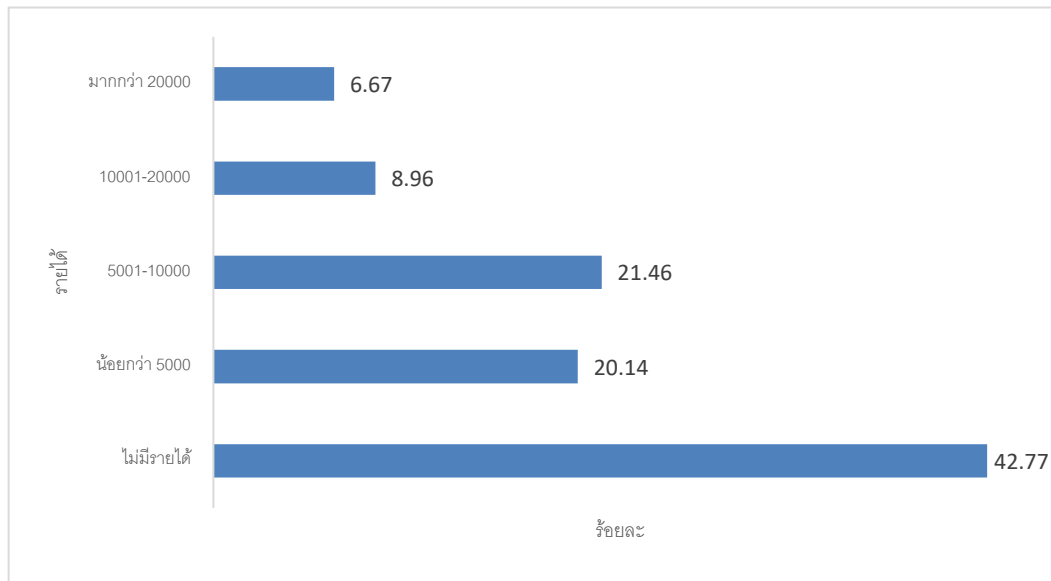
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	25,604	25,439	10,881	5,124	5,459	2,279	1,696
ร้อยละ (%)		99.36	42.77	20.14	21.46	8.96	6.67
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	85	18	32	53	52
2.พิจิตร	1,061	1,060	766	19	33	197	45
3.ตาก	1,432	1,432	485	112	518	176	141
4.บุรีรัมย์	263	263	37	149	14	28	35
5.มุกดาหาร	60	60	-	2	4	28	26
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	-	-	1	2
7.สระแก้ว	452	451	92	146	165	41	7
8.อุทัยธานี	80	65	2	21	33	5	4
9.ระนอง	1,833	1,828	907	105	406	213	197
10.นราธิวาส	4,735	4,664	3,532	518	353	179	82
11.ยะลา	5,578	5,552	1,678	2,168	1,398	155	153
12.ปัตตานี	3,319	3,276	1,637	698	492	145	304
13.สตูล	1,706	1,705	255	294	662	183	311
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-
15.ยโสธร	93	93	-	59	18	15	1
16.พังงา	836	836	196	59	318	190	73
17.ตราด	1,327	1,327	153	227	624	214	109

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	รายได้				
			ไม่มีรายได้	น้อยกว่า 5000	5001-10000	10001-20000	มากกว่า 20000
รวม	25,604	25,439	10,881	5,124	5,459	2,279	1,696
ร้อยละ (%)		99.36	42.77	20.14	21.46	8.96	6.67
18.แพร่	284	284	68	49	51	97	19
19.สงขลา	1,531	1,529	427	469	293	249	91
20.น่าน	771	771	561	11	45	110	44

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 99.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 10,881 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 รองลงมาคือ 5,001-10,000 บาท จำนวน 5,459 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46 และน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 5,124 คน คิดเป็นร้อยละ 20.14 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 25 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามรายได้



ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอาชีพ

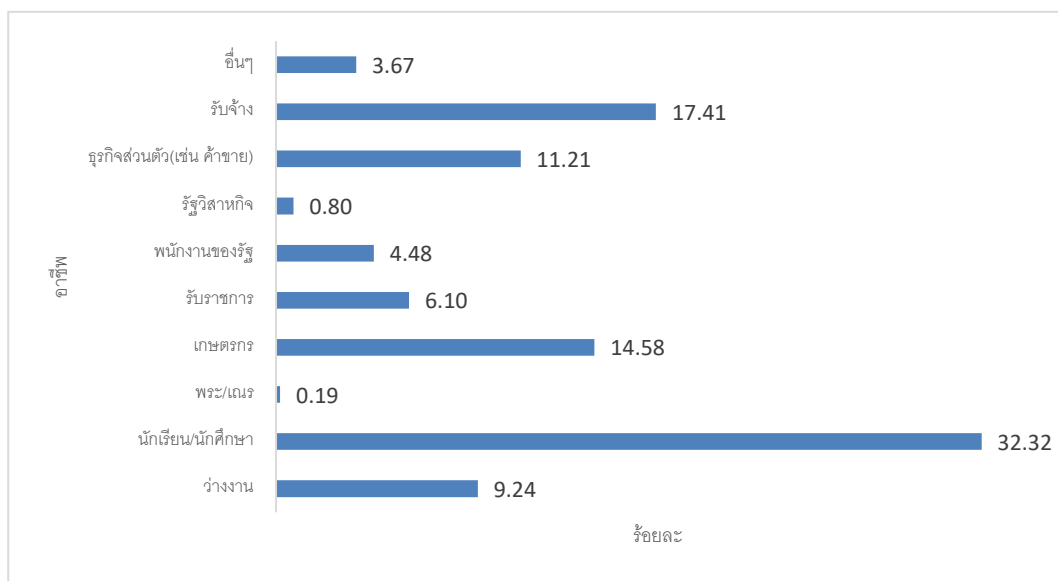
วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	25,604	25,604	2,366	8,276	49	3,734	1,561	1,147	206	2,869	4,457	939
ร้อยละ (%)		100.00	9.24	32.32	0.19	14.58	6.10	4.48	0.80	11.21	17.41	3.67
1.แม่ฮ่องสอน	240	240	24	37	-	25	35	42	3	17	43	14
2.พิจิตร	1,061	1,061	3	760	7	15	32	23	3	13	201	4
3.ตาก	1,432	1,432	336	142	9	171	110	156	47	74	276	111
4.บุรีรัมย์	263	263	61	-	-	97	52	16	1	5	31	-
5.มุกดาหาร	60	60	-	-	-	7	11	32	5	3	2	-
6.หนองบัวลำภู	3	3	-	-	-	-	2	1	-	-	-	-
7.สระแก้ว	452	452	33	49	2	190	17	24	2	67	33	35
8.อุทัยธานี	80	80	1	16	1	50	3	1	2	1	5	-
9.ระนอง	1,833	1,833	100	785	2	171	145	102	26	219	237	46
10.นราธิวาส	4,735	4,735	133	3,110	-	284	147	143	2	152	434	330
11.ยะลา	5,578	5,578	812	834	1	1,059	273	99	4	1,039	1,392	65
12.ปัตตานี	3,319	3,319	376	1,213	-	242	245	137	31	183	731	161
13.สตูล	1,706	1,706	63	342	2	283	219	117	20	418	199	43
14.สมุทรสาคร*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

วิทยาลัยชุมชน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้	อาชีพ									
			ว่างงาน	นักเรียน/นักศึกษา	พระ/เณร	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานของรัฐ	รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย)	รับจ้าง	อื่นๆ
รวม	25,604	25,604	2,366	8,276	49	3,734	1,561	1,147	206	2,869	4,457	939
ร้อยละ (%)		100.00	9.24	32.32	0.19	14.58	6.10	4.48	0.80	11.21	17.41	3.67
15.ยโสธร	93	93	2	-	-	62	2	1	-	4	7	15
16.พังงา	836	836	24	162	-	138	40	48	12	116	266	30
17.ตราด	1,327	1,327	60	163	1	420	72	91	9	239	244	28
18.แพร่	284	284	31	52	-	67	12	10	-	65	43	4
19.สงขลา	1,531	1,531	165	226	-	443	97	39	32	203	294	32
20.น่าน	771	771	142	385	24	10	47	65	7	51	19	21

* ไม่รายงานข้อมูลความพึงพอใจในระบบบริหารโครงการตามพันธกิจ

จากตาราง ผู้รับบริการ โครงการ จากวิทยาลัยชุมชนที่ตอบแบบสอบถามข้อนี้ จำนวน 25,604 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8,276 คน คิดเป็นร้อยละ 32.32 รองลงมาคือรับจ้าง จำนวน 4,457 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 และเกษตรกร จำนวน 3,734 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 26 ร้อยละของผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามอาชีพ



ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โครงการ ใน 4 ประเด็นหลักดังแสดงในตาราง
ดังนี้

ตารางที่ 34 จำนวนผู้รับบริการ โครงการ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	224,39	213,863	21,580	859	178	4.44
1. ขั้นตอนการให้บริการ	,047	84,701	9,059	352	69	4.42
1.1 การประชาสัมพันธ์	13,448	10,903	1,196	49	8	4.47
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	12,134	12,446	982	32	10	4.43
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน	11,667	12,487	1,383	55	12	4.40
1.4 การแนะแนวและการให้คำปรึกษา	11,657	12,598	1,277	62	10	4.40
1.5 การวัดและประเมินผลการให้บริการ (เฉพาะ หลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอน)	11,631	12,334	1,558	70	11	4.39
1.6 กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ ผู้รับบริการ	11,915	12,350	1,274	56	9	4.41
1.7 การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	12,595	11,583	1,389	28	9	4.43
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	51,173	46,965	4,130	115	33	4.46
2.1 ความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ	13,129	11,481	957	29	8	4.47

ประเด็น	จำนวนผู้แสดงความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.2 เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	12,991	11,515	1,065	24	9	4.46
2.3 การวางแผนการสอนและสอนตรงตามวัตถุประสงค์	11,931	12,465	1,160	38	10	4.42
2.4 จิตบริการที่ดี	13,122	11,504	948	24	6	4.47
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	47,954	48,633	5,495	285	49	4.41
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสมและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	11,703	12,498	1,290	96	17	4.40
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม	12,336	11,882	1,317	59	10	4.42
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	12,157	12,115	1,264	59	9	4.42
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ)	11,758	12,138	1,624	71	13	4.39
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ	40,218	33,564	2,896	107	27	4.48
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่	13,647	10,917	997	34	9	4.49
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน	13,216	11,307	1,048	26	7	4.47
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม	13,355	11,340	851	47	11	4.48

จากตาราง ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ **โครงการ** ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชนในหลักสูตรอนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน เฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 88.70 หรือ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.44 คะแนน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.48 รองลงมาคือด้านการให้บริการของบุคลากร ที่ระดับคะแนน 4.46 และขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับคะแนน 4.42 ตามลำดับ

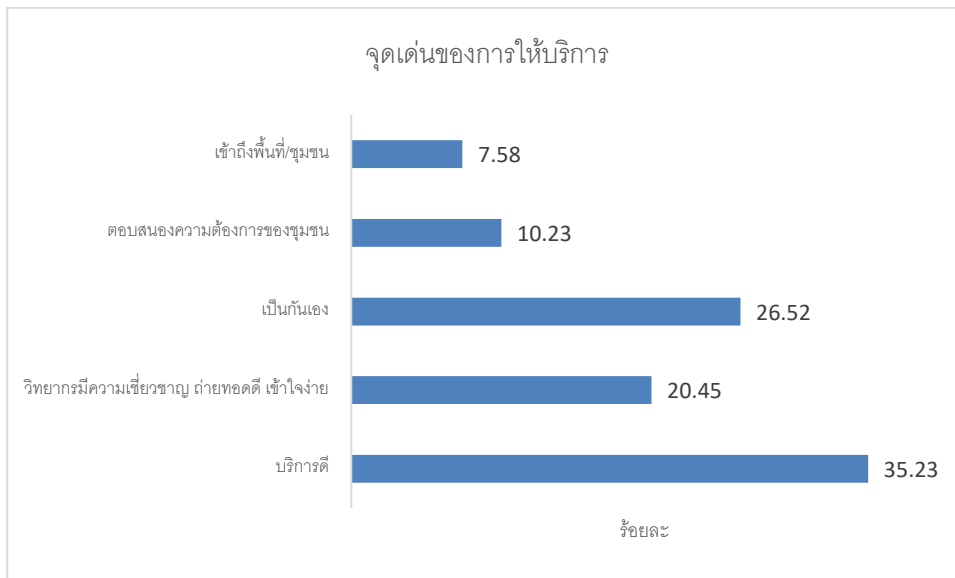
ส่วนข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ **โครงการ** มีสามด้านคือ จุดเด่นของการให้บริการ จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีดังนี้

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	264	100.00
บริการดี	93	35.23
วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ ถ่ายทอดดี เข้าใจง่าย	54	20.45
เป็นกันเอง	70	26.52
ตอบสนองความต้องการของชุมชน	27	10.23
เข้าถึงพื้นที่/ชุมชน	20	7.58

จากตาราง จุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าบริการดี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมาคือ วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ ถ่ายทอดดี เข้าใจง่าย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.52 และเป็นกันเอง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 27 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุดเด่นของการให้บริการ

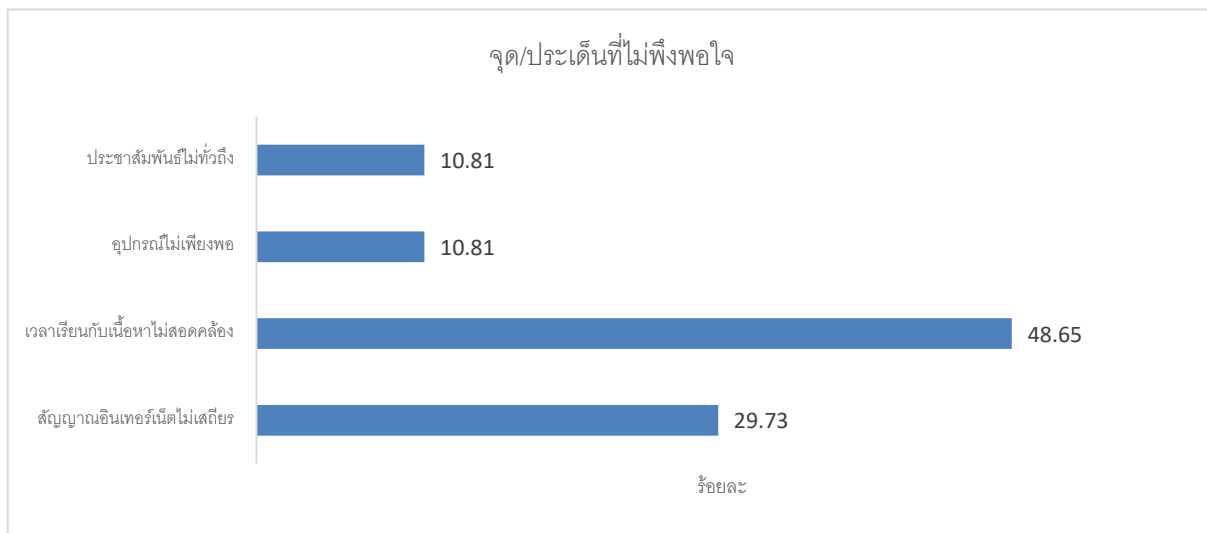


ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ
จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
	37	100.00
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร	11	29.73
เวลาเรียนกับเนื้อหาไม่สอดคล้อง	18	48.65
อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	4	10.81
ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	4	10.81

จากตาราง จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรโครงการ** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าเวลาเรียนกับเนื้อหาไม่สอดคล้อง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 รองลงมาคือสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73 และ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ กับ ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง จำนวน 4 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 28 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรโครงการ** จำแนกตามจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

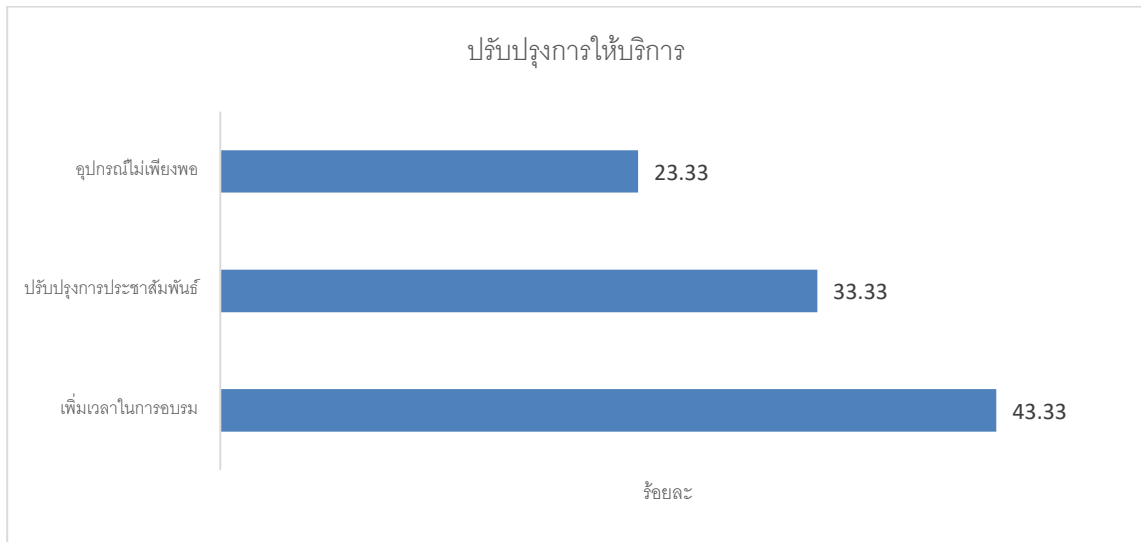


ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรโครงการ** จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
	30	100.00
เพิ่มเวลาในการอบรม	13	43.33
ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์	10	33.33
อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	7	23.33

จากตาราง **ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ**ที่ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน **หลักสูตรโครงการ** ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบว่าเพิ่มเวลาในการอบรม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 29 ร้อยละผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยชุมชน หลักสูตรโครงการ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ



3.4 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจครั้งนี้

การจัดเก็บครั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในภาพรวมได้ 3.06 คะแนน ที่ร้อยละ 61.20 เนื่องจากข้อจำกัดในการจัดเก็บ เพราะวิทยาลัยชุมชนมีการจัดการศึกษาเป็นหน่วยจัด มีพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ติดต่оไม่สะดวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของวิทยาลัยชุมชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชน

ปี พ.ศ.

- คำชี้แจง** 1. โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลข้อมูลสำหรับการบริการและการจัดการศึกษาให้เป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการจากวิทยาลัยชุมชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้ และเติมค่าในช่องว่าง)

1. หลักสูตร/โครงการ
 อนุปริญญา ปวส. ปวช. ประกาศนียบัตร สัมฤทธิบัตร โครงการ.....
2. เพศ ชาย หญิง 3. อายุ.....ปี 4. สัญชาติ.....
5. วุฒิการศึกษา ไม่ได้เรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูง ปริญญาตรี
6. อาชีพ ว่างงาน นักเรียน/นักศึกษา พระ/เณร เกษตรกร รับราชการ พนักงานของรัฐ
รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว (เช่น ค้าขาย) รับจ้าง อื่นๆ.....
7. รายได้ บาท/ เดือน (สำหรับผู้ที่มีงานทำ)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์					
1.2 การเข้าถึงการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน					
1.3 ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้รับบริการ ชุมชน และตลาดแรงงาน					
1.4 การแนะนำและการให้คำปรึกษา					
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. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้					
3.1 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่เหมาะสม และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
3.2 ห้องเรียน ห้องอบรม ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สถานที่จัดการเรียนรู้ เพียงพอและสอดคล้องกับกิจกรรม					
3.3 อาคาร สถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย หรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม ฯลฯ) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในวิทยาลัย หน่วยจัดการศึกษา หรือแหล่งเรียนรู้ภายนอก					
4. คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ					
4.1 ความรู้วิชาการและทักษะวิชาชีพสามารถเพิ่มศักยภาพเพื่อประกอบอาชีพและพัฒนางานที่ทำอยู่					
4.2 ท่านมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมที่สร้างประโยชน์แก่ชุมชน					
4.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้ประพฤติตนเป็นคนดีของสังคม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. จุดเด่นของการให้บริการ

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

2. จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

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

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

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

