



แบบฟอร์มการรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินโครงการ (รอบ 12 เดือน) ของวิทยาลัยชุมชนยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

1. ชื่อแผนงาน โครงการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยชุมชนยโสธร (หลักสูตรอนุปริญญา)
งบประมาณที่ใช้.....10,000..... บาท

2. ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล ของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม

วิทยาลัยชุมชนยโสธรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอนหลักสูตรอนุปริญญา และหลักสูตรพัฒนาทักษะและเสริมสร้างประสบการณ์ด้านอาชีพและด้านคุณภาพชีวิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง เป็นสถาบันทางเลือกใหม่ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้พลาดโอกาสในการศึกษาต่อได้รับโอกาสเท่าเทียมกันสามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต โดยยึดหลักการตามนโยบาย “การศึกษาสร้างชาติ สร้างตน และสร้างงาน” ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 วิทยาลัยชุมชนยโสธรได้เปิดสอนหลักสูตรอนุปริญญา จำนวน 3 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ตามกลยุทธ์การส่งเสริมการสร้างพันธกิจสัมพันธ์ชุมชน โดยการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในการสร้างความเข้มแข็ง ความมั่นคง สมานฉันท์ ทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตามแผนกลยุทธ์การศึกษาของวิทยาลัยชุมชนระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2562) โดยมีเป้าประสงค์ในการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในการสร้างความเข้มแข็ง ความมั่นคง สมานฉันท์ ทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเป็นสังคม “กินดีอยู่เย็นเป็นสุข”

ดังนั้นวิทยาลัยชุมชนยโสธรได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชน โดยข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น

3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- 3.2 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการหลักสูตรอนุปริญญา ประจำปีการศึกษา 2559
- 3.3 เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

4. กลุ่มเป้าหมาย

เป้าหมายเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้รับบริการหลักสูตรอนุปริญญา ประจำปีการศึกษา 2559 จำนวน 400 คน

เป้าหมายเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้รับบริการหลักสูตรอนุปริญญา ประจำปีการศึกษา 2559 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของวิทยาลัยชุมชนในทุกๆ ด้านโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด

5. วิธีดำเนินการ (ขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละช่วงการดำเนินงาน และวิทยากรเป็นใคร)

- 5.1 เสนอโครงการ/แต่งตั้งคณะทำงาน/ประชุมชี้แจงเตรียมความพร้อม
- 5.2 ติดต่อประสานงานศึกษาเอกสารและข้อมูลเบื้องต้น
- 5.3 สร้างเครื่องมือในการวิจัยและดำเนินการเก็บข้อมูล
- 5.4 วิเคราะห์/สรุป/จัดพิมพ์รูปเล่มสมบูรณ์

6. รายละเอียดในการดำเนินการ (เชิงพรรณนา)

การดำเนินงานโครงการศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อวิทยาลัยชุมชนโยธา (หลักสูตรอนุปริญญา) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับ เมื่อนำมาบันทึกลงโปรแกรมและวิเคราะห์ผลสรุปได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.04 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านที่ 1 ขั้นตอนการให้บริการ : กระบวนการจัดการเรียนการสอน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85
- ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของบุคลากร : อาจารย์ผู้สอน วิทยากร เจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11
- ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : อุปกรณ์/สื่อ/ห้องเรียน/อาคาร/สถานที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94
- ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

7. ผลผลิต/ผลลัพธ์

7.1 เชิงปริมาณ

แบบสอบถามที่เก็บกลับคืนมาได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

7.2 เชิงคุณภาพ

ในการจัดเก็บข้อมูลนักศึกษาให้ความร่วมมือในการประเมินความพึงพอใจเป็นอย่างดีจากนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน รวมถึงผู้ประสานงานสถานที่จัดการเรียนการสอนในแต่ละอำเภอ

8. ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

8.1 ปัญหาอุปสรรค

การออกเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการหลักสูตรอนุปริญญา พบปัญหาคือนักศึกษาบางส่วนออกกลางคัน และไม่สามารถติดต่อนักศึกษาได้เนื่องจากมีเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ ย้ายที่อยู่หรือที่ทำงาน

8.2 ข้อเสนอแนะ

แจ้งให้ครูผู้สอนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำชับและติดตามเกี่ยวกับเรื่องการเรียนของนักศึกษาอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง

9. ภาพกิจกรรม

เครื่องมือ B-3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้เรียน วิทยาลัยชุมชน โยธา			
โครงการ จัดการศึกษาหลักสูตรอนุปริญญา (เทียบเท่า ปวส.)			
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจในการให้บริการ			
		สรุปคะแนนภาพรวม	
		คะแนนเฉลี่ยรวม	ร้อยละ (%)
		4.0020	80.04
1 ขั้นตอนการให้บริการ : กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรม			
ลำดับที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	คะแนนเฉลี่ยรวม
1.1	การประชาสัมพันธ์หลักสูตร	3.79	3.85
1.2	หลักสูตรตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และตลาดแรงงาน	3.88	
1.3	การวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	3.86	
1.4	การแนะแนวและการให้คำปรึกษาก่อนเข้าเรียน ระหว่างเรียนและภายหลังสำเร็จการศึกษา	3.92	
1.5	กิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมพัฒนาทักษะนักศึกษา	3.86	
1.6	การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.77	



2 ด้านการให้บริการของบุคลากร : อาจารย์ผู้สอน วิทยากร เจ้าหน้าที่			
ลำดับที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	คะแนนเฉลี่ยรวม
2.1	อาจารย์และวิทยากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่สอน	4.29	4.11
2.2	อาจารย์และวิทยากรมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และเป็นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.23	
2.3	อาจารย์และวิทยากรศึกษารายงานผลและสะท้อนตรงความดีของผู้เรียนหรือผู้เรียน	4.15	
2.4	เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ	3.79	

3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : อุปกรณ์ สื่อ ปลอดภัย อาคาร สถานที่ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้				
ลำดับที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	คะแนนเฉลี่ยรวม	ร้อยละ (%)
3.1	อุปกรณ์ เครื่องมือ สื่อเทคโนโลยีที่การศึกษาที่เหมาะสมและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.86	3.94	96.00
3.2	ปลอดภัย ปลอดภัยในการ ปลอดภัย เพื่อพร้อมและสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน	3.84		
3.3	มีจำนวนและความหลากหลายในสื่อการเรียนรู้อันเหมาะสม ทันสมัย และมีความปลอดภัย	3.84		
3.4	อาคารสถานที่ ภูมิทัศน์ สะอาด ปลอดภัย และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	4.08		
3.5	การมีระบบความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	4.11		

4 คุณภาพและความเชื่อมั่นการให้บริการ				
ลำดับที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	คะแนนเฉลี่ยรวม	ร้อยละ (%)
4.1	ความซื่อสัตย์และโปร่งใสของฝ่ายจัดการศึกษาและฝ่ายการศึกษา การบริการ สามารถเข้าถึงภาพที่เป็นประโยชน์และพัฒนาที่ทางอยู่	3.96	4.11	102.75
4.2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถและมีความรู้ในสาขาวิชาที่สอน	4.10		
4.3	เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตรและเป็นกันเอง	4.27		