



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารทั่วไปและกิจการนักเรียน

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการประเมินของผู้ใช้บริการกลุ่มบริหารทั่วไปและกิจการ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำมาพัฒนาการบริการในครั้งต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีผู้รับบริการตอบแบบประเมินจำนวน ๓๕ ราย สรุปผลเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เพศ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	๑๙	๕๔
หญิง	๑๖	๔๖
รวม	๓๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศ หญิง จำนวน ๑๖ คน ร้อยละ ๔๖ และ เพศชาย จำนวน ๑๙ คน ร้อยละ ๕๔

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๐-๓๐ ปี	๙	๒๖
๓๑-๔๐ ปี	๒๒	๖๓
๔๑-๕๐ ปี	๔	๑๑
๕๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
รวม	๓๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๒ คน ร้อยละ ๖๓ อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน ร้อยละ ๒๖ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔ คน ร้อยละ ๑๑

ตารางที่ ๓ แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหาร	๐	๐
ครู	๒๗	๗๗
นักศึกษา	๒	๖
บุคคลทั่วไป	๖	๑๗
รวม	๓๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากคือ ครู จำนวน ๒๗ คน ร้อยละ ๗๗ นักศึกษา จำนวน ๑ ร้อยละ ๓ บุคคลทั่วไป จำนวน ๗ ร้อยละ ๒๐

ตารางที่ ๔ แสดงถึงร้อยละของเรื่องที่ชอบรับบริการ

งานที่เข้ามารับบริการ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้งซ่อม/เปลี่ยนครุภัณฑ์	๕	๑๔
บริการสถานที่/ห้องประชุม	๓๐	๘๖
ยื่นใบคำร้องต่าง ๆ	๐	๐
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๐	๐
รวม	๓๕	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด = ๕

มาก = ๔

ปานกลาง = ๓

น้อย = ๒

น้อยที่สุด = ๑

เกณฑ์ประเมิน

๔.๕๑ - ๕.๐๐ คือ มากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ คือ มาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ คือ ปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ คือ น้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ คือ น้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๕๘	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี	๒๗	๕	๓	๐	๐	๔.๖๙	มากที่สุด
ร้อยละ	๗๗.๑๔	๑๔.๒๙	๘.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๒๒	๑๐	๓	๐	๐	๔.๕๔	มากที่สุด
ร้อยละ	๖๒.๘๖	๒๘.๕๗	๘.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๒๓	๗	๕	๐	๐	๔.๕๑	มากที่สุด
ร้อยละ	๖๕.๗๑	๒๐.๐๐	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐		
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๖๔	มากที่สุด
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๐	๑๐	๕	๐	๐	๔.๔๓	มาก
ร้อยละ	๕๗.๑๔	๒๘.๕๗	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐		

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ	แปลความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๒๕	๕	๕	๐	๐	๔.๕๗	มากที่สุด
ร้อยละ	๗๑.๔๓	๑๔.๒๙	๑๔.๒๙	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๓๒	๓	๐	๐	๐	๔.๙๑	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๑.๔๓	๘.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๘๓	มากที่สุด
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๓๑	๒	๒	๐	๐	๔.๘๓	มากที่สุด
ร้อยละ	๘๘.๕๗	๕.๗๑	๕.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๒๘	๗	๐	๐	๐	๔.๘๐	มากที่สุด
ร้อยละ	๘๐.๐๐	๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๓๑	๓	๑	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
ร้อยละ	๘๘.๕๗	๘.๕๗	๒.๘๖	๐.๐๐	๐.๐๐		
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ						๔.๙๐	มากที่สุด
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๓๓	๒	๐	๐	๐	๔.๙๔	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๔.๒๙	๕.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๓๒	๓	๐	๐	๐	๔.๙๑	มากที่สุด
ร้อยละ	๙๑.๔๓	๘.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๓๑	๓	๑	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
ร้อยละ	๘๘.๕๗	๘.๕๗	๒.๘๖	๐.๐๐	๐.๐๐		
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)						๔.๙๓	มากที่สุด
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๓๑	๓	๑	๐	๐	๔.๘๖	มากที่สุด
ร้อยละ	๘๘.๕๗	๘.๕๗	๒.๘๖	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๐	๐	๐	๐	๕.๐๐	มากที่สุด
ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
๓. ความพร้อมและการเต็มใจ	๓๓	๒	๐	๐	๐	๔.๙๔	มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ระดับ	แปล ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ในการให้บริการอย่างสุภาพ							
ร้อยละ	๙๔.๒๙	๕.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐		
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๗๗						
แปลความหมาย	มากที่สุด						

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๗ อยู่ในระดับ มากที่สุด แบ่งเป็นด้านความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ค่าเฉลี่ยรวม ๔.๙๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้าน ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ๔.๘๓ อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี