

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฝ่ายงานทะเบียนของโรงเรียนศรีयाภย

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 800 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

เพศ	ชาย จำนวน 360 คน	หญิง จำนวน 440 คน
อายุ	1. 15-20 ปี จำนวน 785 คน	
	2. 21-30 ปี จำนวน 0 คน	
	3. 31-40 ปี จำนวน 8 คน	
	4. 41-50 ปี จำนวน 7 คน	
	5. 51-60 ปี จำนวน 0 คน	

ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา	จำนวน	785	คน
2. อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	2	คน
3. ปริญญาตรี	จำนวน	13	คน
4. ปริญญาโท	จำนวน	0	คน
5. ปริญญาเอก	จำนวน	0	คน
6. อื่น ๆ	จำนวน	0	คน

ประเภทของบุคคล

1. ครู	จำนวน	10	คน
2. ผู้ปกครอง	จำนวน	5	คน
3. นักเรียน	จำนวน	785	คน

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

1. ขออนุมัติผลการเรียน	จำนวน	685	คน
2. ติดต่อขอสอบแก้ตัวผลการเรียน/ลงทะเบียนเรียนซ้ำ	จำนวน	110	คน
3. การรับย้ายนักเรียนเข้า / นักเรียนออก	จำนวน	5	คน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน) <input type="checkbox"/>
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	746.00	42.33	11.66	0.00	0.00
1.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	720	45	35	0	0
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	732	68	0	0	0
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	786	14	0	0	0
2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	800	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	800	0	0	0	0
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	800	0	0	0	0
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	800	0	0	0	0
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	800	0.00	0.00	0.00	0.00
3.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	800	0	0	0	0
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	800	0	0	0	0
ค่าเฉลี่ย (คน)	782.00	14.11	3.90	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของโรงเรียนศรีวิทยาฯ จังหวัดชุมพร พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 15-20 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา

2. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง ขออนุมัติผลการเรียน

ติดต่อขอสอบแก้ตัวผลการเรียน/ลงทะเบียนเรียนซ้ำ

การรับย้ายนักเรียนเข้า / นักเรียนออก

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงเรียนศรีวิทยาฯ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง โดยรายการ ประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ในระดับมากที่สุด 782.00 คน คิดเป็นร้อยละ 97.75 ระดับมาก เฉลี่ย 14.11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 ระดับปานกลางเฉลี่ย 3.90 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 มีผู้ตอบ แบบสอบถามใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน เฉลี่ย 800.00 คน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน เฉลี่ย 746.00 คน

เมื่อพิจารณาข้อมูลรายชื่อ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
1.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	90.00	5.62	4.37	0.00	0.00
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	91.50	8.50	0.00	0.00	0.00
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	98.25	1.75	0.00	0.00	0.00
2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2.3 มีฟังก์ชันขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
3.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	97.47	1.98	0.55	0.00	0.00