

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการฝ่ายงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสตรีวิทย

จำนวนผู้กรอกแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมด จำนวน 500 คน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ

เพศ ชาย จำนวน 260 คน หญิง จำนวน 240 คน

อายุ 1. 15-20 ปี จำนวน 420 คน

2. 21-30 ปี จำนวน 12 คน

3. 31-40 ปี จำนวน 5 คน

4. 41-50 ปี จำนวน 55 คน

5. 51-60 ปี จำนวน 8 คน

ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา จำนวน 420 คน

2. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 35 คน

3. ปริญญาตรี จำนวน 35 คน

4. ปริญญาโท จำนวน 5 คน

5. ปริญญาเอก จำนวน 0 คน

6. อื่น ๆ จำนวน 5 คน

ประเภทของบุคคล

1. ครู จำนวน 25 คน

2. ผู้ปกครอง จำนวน 55 คน

3. นักเรียน จำนวน 420 คน

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

1. การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียน จำนวน 358 คน

2. กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ประเพณี จำนวน 500 คน

3. ระเบียบเครื่องแต่งกายนักเรียน จำนวน 420 คน

4. ระบบดูแลติดตามช่วยเหลือนักเรียน จำนวน 500 คน

5. การขอใบรับรองความประพฤติของนักเรียน จำนวน 459 คน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปาน กลาง (คน)	น้อย (คน)	ควร ปรับปรุง (คน)
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	455.66	40.00	4.30	0.00	0.00
1.1 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	420	80	0	0	0
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	465	30	5	0	0
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ	482	10	8	0	0
2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	461.66	27.66	10.66	0.00	0.00
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	435	37	28	0	0
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	450	46	4	0	0
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	500	0	0	0	0
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	497.50	2.50	0.00	0.00	0.00
3.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	495	5	0	0	0
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	500	0	0	0	0
ค่าเฉลี่ย (คน)	471.60	23.38	7.85	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของโรงเรียนศรีราษฎร์ จังหวัดชุมพร พบว่ามีเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 15-20 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา

2. ผู้มารับบริการจะขอรับบริการในเรื่อง การขออนุญาตออกนอกบริเวณ โรงเรียน

กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประเพณี

ระเบียบเครื่องแต่งกายนักเรียน

ระบบดูแลติดตามช่วยเหลือนักเรียน

การขอใบรับรองความประพฤติของนักเรียน

3. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงเรียนศรีราษฎร์ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง โดยรายการ

ประเมินทั้ง 3 ด้าน รวม 8 รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามใน ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย 471.60 คน คิดเป็น

ร้อยละ 94.32 ระดับมาก เฉลี่ย 23.38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ระดับปานกลางเฉลี่ย 7.85 คน คิดเป็นร้อยละ 1.57

มีผู้ตอบแบบสอบถามใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน เฉลี่ย 497.50 คน รองลงมา

คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน เฉลี่ย 461.66 คน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน

เฉลี่ย 455.66 คน

เมื่อพิจารณาข้อมูลรายชื่อ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ควร ปรับปรุง (ร้อยละ)
1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)					
1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	84.00	16.00	0.00	0.00	0.00
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	93.00	6.00	1.00	0.00	0.00
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	96.40	2.00	1.60	0.00	0.00

2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	87.00	7.40	5.60	0.00	0.00
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	90.00	9.20	0.80	0.00	0.00
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)					
3.1 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	99.00	1.00	0.00	0.00	0.00
3.2 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	93.70	5.20	1.13	0.00	0.00