

สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน ปี 2565

โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนสอาดเผดิมวิทยา ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น โดยผู้รับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน

สามารถจำแนกผลการประเมินได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

จากข้อมูลที่รวบรวมได้ในตอนที่ 1 จะเป็นเรื่องข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งการนำเสนอข้อมูลใช้ตารางแสดงร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	25	20.83
	หญิง	95	79.17
รวม		120	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากข้อมูลที่รวบรวมได้ในตอนที่ 2 จะเป็นเรื่องของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลใช้ตารางแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจมี 5 ตัวเลือก

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ตารางตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1	การตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	4.97	0.13	มากที่สุด
3	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.97	0.12	มากที่สุด
4	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5.00	0.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
1	การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด
2	ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
3	ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.99	0.07	มากที่สุด
4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
5	สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	5.00	0.00	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก				
1	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นต้น	4.98	0.09	มากที่สุด
3	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	5.00	0.00	มากที่สุด

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	5.00	0.00	มากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการ				
1	การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	5.00	0.00	มากที่สุด
2	ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด
3	ผลการให้บริการในภาพรวม	5.00	0.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.99	0.02	มากที่สุด

สรุปผลการประเมิน

จากตารางพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.99 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.02 และอยู่ในช่วง 4.97 - 5.00 ทุกหัวข้อ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผลการประเมินสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

จากการรวบรวมข้อมูลในตอนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบประเมินได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะหัวข้อต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการครั้งต่อไป ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบข้อเสนอแนะ จากจำนวนผู้เสนอแนะ 120 คน เสนอแนะได้หลาย ๆ หัวข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตาราง

ตารางที่ 3 ตารางแสดงข้อมูลข้อเสนอแนะ แสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
ให้บริการดีมากประทับใจ	28	28.87
สะดวกในการรับเอกสาร	15	15.46
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและให้ข้อมูลดีมาก	37	38.14
ระบุขั้นตอนการขอหนังสือรับรองความประพฤติของนักเรียนไม่ชัดเจน	12	12.37
ระยะเวลาการรับเอกสาร	5	5.15
รวม	97	100.00