

ITA 017 (รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการกลุ่มบริหารงานทั่วไปโรงเรียนเกาะสีเฮอร์

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไป

1. เพศ	ชาย จำนวน 7 คน	หญิง จำนวน 38 คน	รวมทั้งหมด 48 คน
2. อายุ	20 – 30 ปี	จำนวน 7 คน	
	31 – 40 ปี	จำนวน 32 คน	
	41 – 50 ปี	จำนวน 7 คน	
	51 ปีขึ้นไป	จำนวน 2 คน	
3. สถานะ	ผู้อำนวยการโรงเรียน	จำนวน 1 คน	
	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	จำนวน 2 คน	
	ครูผู้สอน	จำนวน 38 คน	
	บุคลากรทางการศึกษา	จำนวน 5 คน	
	บุคคลภายนอก	จำนวน 2 คน	
	รวมทั้งสิ้น	จำนวน 48 คน	

ส่วนที่ 2 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไปโรงเรียนเกาะสีเฮอร์ จำนวน 48 คน ผลการประเมินดังนี้

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (คน)			
	ดีเยี่ยม (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	47	1	-	-
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	45	3	-	-
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	48	-	-	-
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	48	-	-	-
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ	48	-	-	-
6. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือ ราชการทันเวลา	46	2	-	-
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	44	4	-	-
8. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เต็มใจบริการ	46	2	-	-
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	48	-	-	-
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	47	1	-	-
รวม	467	13	-	-

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)				
	ดีเยี่ยม (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)	รวม
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	97.92	2.08	-	-	
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	93.75	6.25	-	-	
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	100	-	-	-	
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	100	-	-	-	
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ	100	-	-	-	
6. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทันเวลา	95.83	4.17	-	-	
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	91.67	8.33	-	-	
8. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เต็มใจบริการ	95.83	4.17	-	-	
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	100	-	-	-	
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	97.92	2.08	-	-	
รวม	97.29	2.71	-	-	-

จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไปโรงเรียนเกาะสีเฮอร์ ได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 97.92
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 93.75
3. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 100
4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 100
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายการ ไม่เลือกปฏิบัติ	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 100
6. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทันเวลา	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 95.83
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 91.67
8. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานตามคำสั่งเอาใจใส่ เต็มใจบริการ	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 95.83
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 100
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	อยู่ในระดับ ดีเยี่ยม	ร้อยละ 97.92

สรุป จากตารางข้างต้น สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไปโรงเรียนเกาะสีเฮอร์ อยู่ในเกณฑ์ระดับ ดีเยี่ยม ร้อยละ 97.29