



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ในการดำเนินงาน

งานทะเบียน

โรงเรียนชลธารวิทยา

รายงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานทะเบียน

โรงเรียนชลธารวิทยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงเรียนชลธารวิทยา ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ในการจัดระบบงานทะเบียนซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่นักเรียนรุ่นปัจจุบันและศิษย์เก่าที่ได้สำเร็จการศึกษาไปแล้วในเรื่อง การรับสมัครนักเรียน การทำใบรับรองการเป็นนักเรียนและความประพฤติ การออกเอกสารทางการศึกษาต่างๆ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับงานทะเบียนในการพัฒนาและปรับปรุงที่ดีขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไป

ผลการสรุปเป็นดังนี้

ตารางที่ ๑ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
-ชาย	๔	๔๐	
-หญิง	๖	๖๐	
อายุ			
-ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๖๐	
-๒๑-๓๐ ปี	๒	๒๐	
-๓๑-๔๐ ปี	๒	๒๐	
-๔๑ ปีขึ้นไป	-		
สถานภาพของผู้มารับบริการ			
-นักเรียน	๖	๖๐	
-บุคคลทั่วไป	๔	๔๐	
-อื่นๆ	-	-	

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คน พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน ๖ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละ ๖๐.๐๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ สถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐

การวิเคราะห์ข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด ๕ คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ มาก ๔ คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ ปานกลาง ๓ คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ น้อย ๒ คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด ๑ คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผล ตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๔.๔๙ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แทน X ค่าเฉลี่ยของคะแนน

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานทะเบียน
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	หมายเหตุ
๑. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้อง ชัดเจน	๔	มาก	
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔	มาก	
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๓.๕	มาก	
๔. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๔	มาก	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้าน กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า มีความ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้อง ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานทะเบียน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	หมายเหตุ
๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓	ปานกลาง	
๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๔	มาก	
๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓	ปานกลาง	
๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓	ปานกลาง	
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔	มาก	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.4$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานทะเบียน
โรงเรียนชลธารวิทยา**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑ ปีขึ้นไป
๓. สถานภาพของผู้มารับบริการ ☐ นักเรียน ☐ บุคคลทั่วไป ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ด้านงานทะเบียน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
<u>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้อง ชัดเจน					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๒ การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ปัญหา**
๑.
๒.
- ข้อเสนอแนะ**
๑. ..
๒. ..

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้