

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายวิชาการ ปีงบประมาณ 2564

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้รายงานได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ให้บริการงานวิชาการ ของโรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล ปีงบประมาณ 2564 ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมดังกล่าว จำนวน 5 ข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้รายงานได้นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจวิเคราะห์หาค่าร้อยละ รวมทั้งหา ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมิน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้รายงานได้นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบประเมินความพึงพอใจวิเคราะห์หาค่าร้อยละ รวมทั้งหา ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมิน

2.1 สูตรการหาค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ}}{\text{จำนวนเต็ม}} \times 100$$

2.2 สูตรหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ f แทน ความถี่ของข้อมูล

$\sum fx$ แทน ผลรวมของความถี่คูณคะแนน

n แทน ข้อมูลทั้งหมด

2.3 สูตรการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ข้อมูลทั้งหมด

$\sum fx$ แทน ผลรวมทั้งหมดความถี่คูณคะแนน

2.4 ระดับคุณภาพ

เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากค่าเฉลี่ย ซึ่งผู้รายงานได้ใช้เกณฑ์ในการแปลค่า ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึงมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึงปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึงน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึงน้อยที่สุด

3. ผลการดำเนินการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากฝ่ายวิชาการของโรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล ฝ่ายวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ลำดับแรกคือ การขอแก้ 0 ร มส. ($\bar{X}$ = 4.16) ลำดับที่สอง ขอรับวุฒิทางการศึกษา ($\bar{X}$ = 4.06) ลำดับที่สาม ติดต่อขอย้ายเข้า ($\bar{X}$ = 4.03)

ตารางที่1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของฝ่ายวิชาการ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน							สรุปผล
	5	4	3	2	1	X	S.D.	
1. ติดต่อขอย้ายเข้า	41.94	32.26	16.13	6.45	3.23	4.03	1.08	มาก
2. ติดต่อขอย้ายออก	38.71	32.26	25.81	0.00	3.23	4.03	0.98	มาก
3. ขอรับวุฒิทางการศึกษา	45.16	35.48	9.68	0.00	9.68	4.06	1.21	มาก
4. ขอตรวจสอบวุฒิทางการศึกษา	38.71	32.26	25.81	0.00	3.23	4.03	0.98	มาก
5. ขอแก้ 0 ร มส.	41.94	38.71	12.90	6.45	0.00	4.16	0.90	มาก
6. อื่นๆ	29.03	41.94	22.58	3.23	3.23	3.90	0.98	มาก

ปัญหาและอุปสรรค

- การติดตามงานบางงานยังไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีระบบติดตามแบบออนไลน์เพื่อนำมาใช้ในการเข้าถึงข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการการบริการฝ่ายวิชาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน

2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด

☐ 8:30 - 10:00 น.

☐ 10:01 - 12:00 น.

☐ 12:01 - 14:00 น.

☐ 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

1. ☐ โสด

2. ☐ สมรส

3. ☐ ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. อาชีพประจำ 1. ☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ

5. ☐ นักเรียน / นักศึกษา

6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

8. ☐ เกษตรกร / ประมง

9. ☐ ว่างาน

10. ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของฝ่ายวิชาการ	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้าง พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ ค่อย พอใจ (2)	ไม่ พอใจ (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ติดต่อขอย้ายเข้า					
2. ติดต่อขอย้ายออก					
3. ขอรับวุฒิทางการศึกษา					
4. ขอตรวจสอบวุฒิทางการศึกษา					
5. ขอแก้ 0 ร มส.					
6. อื่นๆ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ คือ

.....

2. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของฝ่ายวิชาการ คือ.....

.....

