

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ☐ เป็นนักเรียนปัจจุบัน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่
☐ ศิษย์เก่า
☐ ผู้ปกครองนักเรียน
3. ระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ
☐ ขอเอกสารหลักฐานทางการศึกษา
☐ ขอเปลี่ยนแปลงหลักฐาน
☐ ขอพักการเรียน
☐ ขอลาออก
☐ ขอย้ายสถานศึกษา

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
ด้านผลจากการให้บริการ					
9. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
10. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนนักเรียน

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนนักเรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการของงานทะเบียน ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ

การประเมินครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายคือผู้ใช้บริการกับงานทะเบียน โดยข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้
ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย
- 0 – 1.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 75 ระดับมากคิดเป็นร้อยละ 20 และปานกลางคิดเป็นร้อยละ 5 หรือค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.7
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 65 ระดับมากคิดเป็นร้อยละ 35 หรือค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.65
- ด้านผลจากการให้บริการ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 83 ระดับมากคิดเป็นร้อยละ 17 หรือค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.83