

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ

ธุรการ

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์
ปีการศึกษา 2558

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีการศึกษา 2558 ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผล และการแปลความหมายจากข้อมูล จึงใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

%	แทน	ร้อยละ
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้เสนอลำดับขั้นตอน ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ลำดับ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1 เพศ	ชาย	29	48
	หญิง	31	52
2 อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	20	34
	31 – 40 ปี	20	33
	41 ปีขึ้นไป	20	33

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 จำนวน 31 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 48 จำนวน 29 คน

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 จำนวน 20 คน อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 จำนวน 20 คน และอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33 จำนวน 20 คน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ที่	รายการความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
		เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1.	การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	4.37	0.49	มาก
2.	การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.22	0.48	มาก
3.	การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.12	0.64	มาก
4.	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.12	0.60	มาก
5.	ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	4.12	0.60	มาก
6.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.72	0.50	มากที่สุด
7.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.72	0.50	มากที่สุด
8.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.45	0.69	มาก
9.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.73	0.54	มากที่สุด
10.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน	4.77	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X} = 4.77$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.73$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.72$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.45$) การให้ข้อมูลเอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.37$) การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.22$) การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.12$) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) และระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ