O17 : รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

โรงเรียนบ้านร้านหญ้า

ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า

ประจำปี พ.ศ. 2565

1 มกราคม 2565 – 31 ธันวาคม 2565

โรงเรียนบ้านร้านหญ้า

ตำบลหนองโดน อำเภอจัตุรัส

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของ หน่วยงาน ให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และจะได้นำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึง พอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนบ้านร้านหญ้า ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

โรงเรียนบ้านร้านหญ้า
31 ธันวาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	2
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ	3
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	3
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	5
สรุป	5
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ	

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ ให้เป็นหน้าที่ของ ข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อ ปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

โรงเรียนบ้านร้านหญ้าจึงได้จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่โรงเรียนบ้านร้านหญ้าต้องปรับปรุง แก้ไข และสิ่งที่ จะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า
ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2566 – 16 พฤษภาคม 2566

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า จำนวน 50 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
. ชาย	5	10
หญิง	45	90
รวม	**50**	**100**
2. อายุ		
31-40 ปี	28	56
41-50 ปี	12	24
มากกว่า 50 ปี	10	20
รวม	**50**	**100**

ผู้ตอบสำรวจเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือเป็นหญิง 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90 เป็น ชาย 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10 เป็นผู้มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 24 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่มีการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**97.5**	**2.5**	-	-
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกาย	48/96	2/4	-	-
สุภาพการวางตัวเรียบร้อย				
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	49/98	1/2	-	-
และเอาใจใส่				
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง	49/98	1/2	-	-
ชัดเจน ถูกต้อง				
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขั้น	49/98	1/2	-	-
ได้อย่างเหมาะสม				
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**98**	**2**	-	-
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	49/98	1/2	-	-
ซับซ้อนมีความชัดเจน				
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ	49/98	1/2	-	-
สะดวก				
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**98**	**2**	-	-
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่	49/98	1/2	-	-
ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	49/98	1/2	-	-
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	49/98	1/2	-	-

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ **ได้**แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ 96 จำนวน 48 คน ระดับดีร้อยละ 4 จำนวน 2 คน ระดับพอใช้ ไม่มี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดี ร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรที่เทิดขึ้น ระดับดีมาก ร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับ

พอใช้ไม่มี

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุงยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดีมากร้อย ละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ระดับดีมากร้อย ละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง บริการ ระดับดีมากร้อย ละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อย ละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าโรงเรียนบ้านร้านหญ้า ควรมีการปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่สะดวก ควรกำหนด พื้นที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนบ้านร้านหญ้า เป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุงด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 98 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 98 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุง

(ลงชื่อ).....

(นายสิทธินนท์ สุจำนงค์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านร้านหญ้า

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
โรงเรียนหมู่บ้านตัวอย่าง

โรงเรียนบ้านร้านหญ้า ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่บริการ ทั้งที่เคยรับบริการและไม่เคยรับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านร้านหญ้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ในช่องว่าง ☐

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ของรับบริการ

1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2 อายุ ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ มากกว่า 50

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- ○ การขอย้ายเข้าเรียน
- ○ การขอย้ายออกนักเรียน
- ○ การขอผ่อนผันให้เด็กเข้าเรียนก่อนหรือหลังตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1) ของโรงเรียน
- ○ การขอลาออกของนักเรียนในโรงเรียน
- ○ การขอใบแทนเอกสารทางการศึกษาของโรงเรียน
- ○ การขอใช้อาคารสถานที่ของโรงเรียน
- ○ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 : แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกาย				
สุภาพการวางตัวเรียบร้อย				
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว				
และเอาใจใส่				
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง				
ชัดเจน ถูกต้อง				
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น				
ได้อย่างเหมาะสม				
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก				
ซับซ้อนมีความชัดเจน				
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ				
สะดวก				
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่				
ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....