

**017 : รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ**

โรงเรียนบ้านท่าโป่ง

ตำบลวังตะเฒ่า อำเภอหนองบัวระเหว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของโรงเรียนบ้านท่าโป่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
๑ ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566

โรงเรียนบ้านท่าโป่ง
ตำบลวังตะเฒ่า อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านท่าโป่งเพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของ หน่วยงาน ให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และจะได้นำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านท่าโป่ง และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนบ้านท่าโป่ง ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

โรงเรียนบ้านท่าโป่ง

30 กันยายน 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 “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ

โรงเรียนบ้านท่าโป่งจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของโรงเรียนบ้านท่าโป่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม 2565– 30 กันยายน 2566**

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของโรงเรียนบ้านท่าโป่ง 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

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านท่าโป่ง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ ดังนี้

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|------------|-------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 97.5 | 2.5 | - | - |
| 1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย | 48/96 | 2/4 | - | - |
| สภาพการวางตัวเรียบร้อย | | | | |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว | 49/98 | 1/2 | - | - |
| และเอาใจใส่ | | | | |
| 1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง | 49/98 | 1/2 | - | - |
| ชัดเจน ถูกต้อง | | | | |
| 1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น | 49/98 | 1/2 | - | - |
| ได้อย่างเหมาะสม | | | | |

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|----------|-------|-------------|
| | ดีมาก | ดี | พอใช้ | ควรปรับปรุง |
| 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 ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี 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 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระดับดีมาก ร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดี ร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดี ร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าโรงเรียนบ้านท่าโป่งควรมีการปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ควรกำหนด พื้นที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนบ้านท่าโป่งเป็นดังนี้

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 และการปรับปรุง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
โรงเรียนบ้านท่าโป่ง

2

โรงเรียนบ้านท่าโป่งได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่บริการ ทั้งที่เคยรับบริการและไม่เคยรับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านท่าโป่งเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- 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 อธิบายดี แต่งกาย สภาพการวางตัวเรียบร้อย | | | | |
| 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

.....

.....

.....

.....