



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว  
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของ หน่วยงาน ให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และจะได้นำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหวและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว

๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	๒
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๓
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๓
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๕

สรุป

๕

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวดที่ ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว จึงได้จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งจะได้ นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาคั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในสิ่งที่โรงเรียนหมู่บ้านตัวอย่างต้องปรับปรุง แก้ไข และสิ่งที่ จะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
- ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว จำนวน ๕๐ ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๕	๑๐
หญิง	๔๕	๙๐
รวม	๕๐	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
๓๑-๔๐ ปี	๒๘	๕๖
๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๒๔
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๐	๒๐
รวม	๕๐	๑๐๐

ผู้ตอบสำรวจเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือเป็นหญิง ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ เป็น ชาย ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ เป็นผู้มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๔ อายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๐

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างจึงไม่มีการเก็บข้อมูล

## ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดี	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๙๗.๕</b>	<b>๒.๕</b>	-	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย	๔๘/๙๖	๒/๔	-	-
สุภาพการวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
และเอาใจใส่				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
ชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
ได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๙๘</b>	<b>๒</b>	-	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
ซับซ้อนมีความชัดเจน				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๙๘</b>	<b>๒</b>	-	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๔๙/๙๘	๑/๒	-	-

**ด้านที่ ๑** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ ๙๖ จำนวน ๔๘ คน ระดับดี ร้อยละ ๔ จำนวน ๒ คน ระดับพอใช้ ไม่มี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ ๔๙ จำนวน ๔๙ คน ระดับดี ร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ ๔๙ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระดับดีมาก ร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับ พอใช้ไม่มี

**ด้านที่ ๒** ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ระดับดีมากร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี

**ด้านที่ ๓** สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุดทั้ง ๓ ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง บริการ ระดับดีมากร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ ๙๘ จำนวน ๔๙ คน ระดับดีร้อยละ ๒ จำนวน ๑ คน ระดับพอใช้ไม่มี

#### **ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ**

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว ควรมีการปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่สะดวก ควรกำหนด พื้นที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ

#### **สรุป**

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว เป็นดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุงด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒ และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๒ และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้และการปรับปรุง

(ลงชื่อ)



( นายหาญ ดิเรกศิลป์ )

ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว

**ภาคผนวก**



ภาคผนวก ก  
แบบสำรวจความพึงพอใจ

## แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว

โรงเรียนชุมชนบ้านหนองบัวระเหว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่บริการ ทั้งที่เคยรับบริการและไม่เคยรับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนหมู่บ้านตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง

### ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

- ๑ เพศ  ชาย  หญิง
- ๒ อายุ  ๓๑-๔๐  ๔๑-๕๐  มากกว่า ๕๐

### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอย้ายเข้าเรียน
- การขอย้ายออกนักเรียน
- การขอผ่อนผันให้เด็กเข้าเรียนก่อนหรือหลังตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ (ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑) ของโรงเรียน
- การขอลาออกของนักเรียนในโรงเรียน
- การขอใบแทนเอกสารทางการศึกษาของโรงเรียน
- การขอใช้อาคารสถานที่ของโรงเรียน
- อื่นๆ.....

ส่วนที่ ๓ : แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย				
สภาพการวางตัวเรียบร้อย				
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว				
และเอาใจใส่				
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง				
ชัดเจน ถูกต้อง				
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น				
ได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก				
ซับซ้อนมีความชัดเจน				
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก				
<b>๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่				
ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....