

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจในการให้บริการ

ปีการศึกษา ๒๕๖๓



โรงเรียนวัดตราษฎร์บูรณะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ประจำปี ๒๕๖๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ จำนวน ๔๔ คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
ตรวจสอบคุณวุฒิ	๘
ขอใบรับรองสภาพการเรียน	๗
ขอวุฒิการศึกษา	๕
ขอใช้สถานที่	๖
การให้คำปรึกษาและแนะนำ	๒๐

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๒ ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ ๒ แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๐.๓๑	๓.๔
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๘๑.๕๑	๓.๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓.๖๑	๓.๒
ภาพรวม	๘๕.๑๑	๓.๒

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ ในการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๑๑ เมื่อ พิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ โรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๖๑ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๕๑

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน ซึ่งจะประกอบด้วย ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ ตามลำดับ

๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙	๒๐	๕	-	-
ร้อยละ	๔๒.๘๘	๔๗.๖๒	๙.๕๐	-	-

ตารางที่ ๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วน ใหญ่ร้อยละ ๔๒.๘๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ร้อยละ ๔๗.๖๒ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๙.๕๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามล าดับ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๑๗	๗	-	-
ร้อยละ	๔๗.๖๒	๓๘.๐๙	๑๕.๒๙	-	-

จากตารางที่ ๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖๒ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ร้อยละ ๓๘.๐๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๔.๒๙ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๙	๑๖	๘	-	-
ร้อยละ	๔๒.๘๘	๓๘.๐๙	๑๘.๑๘	-	-

จากตารางที่ ๕ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๘๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ ๓๘.๐๙ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๑๘.๑๘ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๒	๑๑	๑๑	-	-
ร้อยละ	๕๐.๓๘	๒๕.๐๐	๒๕.๐๐	-	-

จากตารางที่ ๖ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๐.๓๘ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ ๒๕.๐๐ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๒๕.๐๐ มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๗	๑๘	๑๑	๘	-
ร้อยละ	๑๕.๒๘	๔๒.๘๘	๒๓.๘๑	๑๙.๐๓	-

จากตารางที่ ๗ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราชภูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๒.๘๘ มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ ๒๓.๘๑ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๑๙.๐๓ มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ ๑๕.๒๘ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๖	๑๔	๑๑	๓	-
ร้อยละ	๓๘.๐๙	๓๓.๓๔	๒๓.๘๑	๔.๗๖	-

จากตารางที่ ๘ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราชภูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๐๙ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ ๓๓.๓๔ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๘๑ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๔.๗๖ มีความพึงพอใจน้อย

๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๑๖	๑๓	-	-
ร้อยละ	๓๓.๓๔	๓๘.๐๙	๒๘.๕๗	-	-

จากตารางที่ ๙ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๘.๐๙ มีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ ๓๓.๓๔ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจปานกลาง

๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๒	๒๑	๑๑	-	-
ร้อยละ	๒๘.๕๗	๔๗.๖๒	๒๓.๘๑	-	-

จากตารางที่ ๑๐ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๗.๖๒ มีความพึงพอใจมากต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๒๓.๘๑ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่มีความสะอาด, มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๕	๑๓	๑๔	๒	-
ร้อยละ	๓๓.๓๔	๒๘.๕๗	๓๓.๓๔	๔.๗๕	-

จากตารางที่ ๑๑ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๓.๓๔ มีความพึงพอใจมากที่สุดและปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ ๔.๗๕ มีความพึงพอใจน้อย

๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ ๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๑	๒๖	๗	-	-
ร้อยละ	๒๓.๘๑	๖๑.๙๐	๑๕.๒๙	-	-

จากตารางที่ ๑๒ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๙๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ ๒๓.๘๑ มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ ๑๕.๒๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

๓.๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๕	๒๗	๑๒	-	-
ร้อยละ	๙.๕๓	๖๑.๙๐	๒๘.๕๗	-	-

จากตารางที่ ๑๓ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๑.๙๐ มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ ๙.๕๓ มีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๔ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๑๓	๒๕	๖	-	-
ร้อยละ	๒๘.๕๗	๕๗.๑๔	๑๔.๒๙	-	-

จากตารางที่ ๑๔ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๔๔ คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะ ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๗.๑๔ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๕๗ มีความพึงพอใจมากที่สุดและร้อยละ ๑๔.๒๙ มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ ๔ : ท่านคิดว่าโรงเรียนวัดราษฎร์บูรณะควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๒ คน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๑ คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๑ คน

ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

- บริการน้ำดื่ม จำนวน ๑ คน

- สถานที่จอดรถ จำนวน ๑ คน

