



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของโรงเรียนราชภัฏศิลปศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โรงเรียนราชภัฏศิลปศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2





รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ใคร่ขอขอบพระคุณ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทสรุป

โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ดำเนินการการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากครูและบุคลากร ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเวลา 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 900 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์
2. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งในกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 900 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านทางช่องทางออนไลน์ ในรูปแบบ Google Form

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจ น้อยที่สุด, เห็นด้วย น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจ น้อย, เห็นด้วย น้อย

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจ ปานกลาง, เห็นด้วย ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ มาก, เห็นด้วย มาก

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจ มากที่สุด, เห็นด้วย มากที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมาย โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 900 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	184	20.44	
● หญิง	716	79.56	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	71	7.89	
● 20 – 29 ปี	123	13.67	
● 30 – 39 ปี	333	37.00	
● 40 – 49 ปี	314	34.89	
● 50 – 59 ปี	37	4.11	
● 60 ปีขึ้นไป	22	2.44	
3. สถานะ			
● นักเรียน	60	6.67	
● ผู้ปกครอง	840	93.33	
● ผู้มาติดต่อราชการ	0	0.0	
4. ส่วนบริการที่เคยใช้บริการ			
● จุดคัดกรอง	800	88.89	
● งานประชาสัมพันธ์	254	28.22	
● งานการเงิน	789	87.67	
● งานทะเบียน	89	9.89	
● งานธุรการ	56	6.22	
● งานอาหารกลางวัน	65	7.22	
● งานอาคารสถานที่	40	4.44	
● งานวิชาการ	50	5.56	
● งานบุคลากร	40	4.44	
● อื่นๆ	5	0.56	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 716 คน คิดเป็นร้อยละ 79.56 อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ปกครองนักเรียน ที่ได้เข้ามาใช้บริการจากทางโรงเรียน โดยส่วนบริการที่ได้รับบริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 จุดคัดกรอง อันดับที่ 2 งานการเงิน และ อันดับที่ 3 งานประชาสัมพันธ์

2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	แปลผล
		5	4	3	2	1		
1) ด้านเวลา								
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	n	545	102	235	8	0	4.50	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	2725	408	705	16	0		
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	n	545	102	235	8	0	4.50	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	2725	408	705	16	0		
1.3 มีการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	n	35	450	235	180	0	3.37	ปานกลาง
	n x ค่า น้ำหนัก	175	1800	705	360	0		
สรุป ด้านเวลา							4.12	มาก
2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	n	48	567	235	50	0	3.68	ปานกลาง
	n x ค่า น้ำหนัก	240	2268	705	100	0		
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	n	236	348	175	141	0	3.75	ปานกลาง
	n x ค่า น้ำหนัก	1180	1392	525	282	0		
สรุป ด้านขั้นตอนการให้บริการ							3.72	ปานกลาง
3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ เช่น ครูหรือเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	n	449	385	66	0	0	4.43	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	2245	1540	198	0	0		
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	n	449	385	66	0	0	4.43	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	2245	1540	198	0	0		
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ครูหรือเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	n	530	203	167	0	0	4.40	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	2650	812	501	0	0		
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของครูหรือเจ้าหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ	n	530	354	16	0	0	4.57	มากที่สุด
	n x ค่า น้ำหนัก	2650	1416	48	0	0		
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	n	530	354	16	0	0	4.57	มากที่สุด
	n x ค่า น้ำหนัก	2650	1416	48	0	0		
สรุป ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.48	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1 ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการได้ชัดเจน	n	124	209	450	117	0	3.38	ปานกลาง
	n x ค่า น้ำหนัก	620	836	1350	234	0		

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	แปลผล
		5	4	3	2	1		
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	n	357	445	96	2	0	4.29	มาก
	n x ค่า น้ำหนัก	1785	1780	288	4	0		
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างกรรับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	n	32	46	452	245	125	2.57	ปานกลาง
	n x ค่า น้ำหนัก	160	184	1356	490	125		
สรุป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.41	ปานกลาง
5) ความพึงพอใจในภาพรวม	n	530	354	16	0	0	4.57	มากที่สุด
	n x ค่า น้ำหนัก	2650	1416	48	0	0		

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก, ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก, และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ควรตรวจสอบระบบสัญญาณโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากบางครั้งผู้ติดต่อราชการโทรมาแล้วไม่มีสัญญาณ หรือมีสัญญาณแต่ไม่มีคนรับสาย เนื่องจากเสียงเตือนโทรศัพท์ขัดข้อง บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริการส่วนหน้าควรมีความใส่ใจและเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ควรเลือกให้คนที่สมัครใจทำและพร้อมที่จะพูดคุยกับผู้ปกครอง

หลังเลิกเรียนอยากให้ทางโรงเรียนเข้มงวดกับเด็กนักเรียนโดยเฉพาะกับเด็กเล็ก อย่าให้เดินออกมาจากโรงเรียนโดยที่ยังไม่มีผู้ปกครองมารับ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ