



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ปีงบประมาณ 2564

โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ ตำบลศาลาครุ อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
ปีงบประมาณ 2564

บทสรุป

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

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านคลองสระ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านคลองสระ
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ จำนวน 194 คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล 1 ถึง ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ จำนวน 150 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์แบ่งเป็น 5 ด้าน

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 รวมจำนวน 194 คนและเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านคลองสระ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 194 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 194 คน จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 13 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 12 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 11 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 6 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 14 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 19 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 35 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 30 ฉบับ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 28 ฉบับ ดังรายละเอียดใน ตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	13	13	100
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	12	12	100
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	11	11	100
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	6	6	100
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	14	14	100
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	19	19	100
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	35	35	100
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	30	30	100
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	28	28	100
รวม	194	194	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา จำนวน 159 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 159 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	150	150	100
กรรมการสถานศึกษา	9	9	100
รวม	159	159	100

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์
แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ตาราง 3 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความ พึงพอใจ
	5	4	3	2	1	
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	82.57	15.84	16.59			มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	83.07	12.88	4.33			มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	88.04	6.88	9.17			มากที่สุด
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	86.33	14.22	8.69			มากที่สุด
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	79.36	15.23	5.22			มากที่สุด
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ	91.22	48.22	6.11			มากที่สุด

ประเด็นความเห็น	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	96.33	25.44				มากที่สุด
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นต้น	91.74	6.88	1.38			มากที่สุด
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ	96.33	3.67				มากที่สุด
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	91.74	4.59				มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	85.32	7.80	6.88			มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	89.32	17.80				มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	89.45	9.17	1.38			มากที่สุด
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	89.45	10.55				มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนอยู่ประชานุเคราะห์พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจ

ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่ง
อำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ
ให้บริการ ในระดับมากที่สุด