



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา (O16) ประจำปีงบประมาณ 2564

โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม หลักธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีคุณธรรมและโปร่งใสในการดำเนินงาน อีกทั้งเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน ผู้ปกครอง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น

โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยาจึงจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียน หนองบัวแดงวิทยา ประจำปีงบประมาณ 2564 เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

โรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา

สารบัญ

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้	1
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	1
การแปลผลข้อมูล	1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ	2
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	3
ภาคผนวก	

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา (O16) ประจำปีงบประมาณ 2564

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา (O16) ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป โดยผลการนำเสนอข้อมูล เรียงตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เครื่องมือที่ใช้
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การแปลผลข้อมูล
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ
6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีคำถามเกี่ยวกับ 1) เพศ 2) อายุ และ 3) สถานะ

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยค่าคะแนนของแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3. การแปลผลข้อมูล

การแปลผลข้อมูลมาจากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ จำนวน 220 คน ผู้วิจัยได้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และสถานะ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (n = 220)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	74	33.6
2) หญิง	146	66.4
รวม	220	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	176	80.0
2) 20 – 39 ปี	18	8.2
3) 40 ปีขึ้นไป	26	11.8
รวม	220	100.00
3. สถานะ		
1) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	116	52.7
2) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย	62	28.2
3) ผู้ปกครองนักเรียน	42	19.1
4) อื่น ๆ	0	0
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.4 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.6 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดคือมีอายุ 20 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ สำหรับสถานะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาคือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 28.2 และน้อยที่สุดคือผู้ปกครองนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา มีรายละเอียดตามดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความครบถ้วนและเป็นระบบ	4.54	0.50	มากที่สุด
3	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.65	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4	มีบุคลากรเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.57	0.50	มากที่สุด
5	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.58	0.51	มากที่สุด
6	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจในการปฏิบัติงาน	4.60	0.49	มากที่สุด
7	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.56	0.48	มากที่สุด
8	เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด
9	ได้รับบริการและข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.55	0.47	มากที่สุด
10	ความประทับใจในการให้บริการ	4.55	0.46	มากที่สุด
รวม		4.58	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนหนองบัวแดงวิทยา ในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) และผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการให้บริการมีความครบถ้วนและเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.54$)

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. มีเว็บไซต์การขอเอกสารอย่างเป็นทางการ
2. มีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โดยตรง
3. มีการแจ้งประกาศระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน
4. มีการแจ้งสถานที่ในการติดต่อสอบถามที่ชัดเจน
5. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ในกรณีที่มีปัญหาระหว่างดำเนินการ

ภาคผนวก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 20 ปี

☐

20 – 39 ปี

☐

40 ปีขึ้นไป

3. สถานะ

☐

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

☐

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

☐

ผู้ปกครองนักเรียน

☐

อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียน

หนองบัวแดงวิทยา

5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
2.	การให้บริการมีความครบถ้วนและเป็นระบบ					
3.	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
4.	มีบุคลากรเพียงพอและมีความพร้อมในการให้บริการ					
5.	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
6.	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจในการปฏิบัติงาน					
7.	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
8.	เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
9.	ได้รับบริการและข้อมูลตรงกับความต้องการ					
10.	ความประทับใจในการให้บริการ					
รวม						

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....