

รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้บริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๖๔ – กันยายน ๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้รับบริการ โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของโรงเรียนบ้านอนุบาลบ้านแพ้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๖๔ – กันยายน ๖๕)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๕๘	๔๘.๓๓
หญิง	๖๒	๕๑.๖๗
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๒.อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	๖.๖๗
๑๘ – ๒๕ ปี	๓๕	๒๙.๑๗
๒๖ – ๓๕ ปี	๕๐	๔๑.๖๗
๓๖ – ๖๐ ปี	๒๗	๒๒.๕๐
มากกว่า ๖๐	๐	๐
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ

๓.การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๑๐.๘๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๑	๙.๑๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๐	๑๖.๖๗
ปริญญาตรี	๖๗	๕๕.๘๓
ปริญญาโท	๖	๕.๐๐
สูงกว่าปริญญาโท	๓	๒.๕๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐
๔.อาชีพ		
เกษตรกร	๒๐	๑๖.๖๗
รับจ้าง	๑๙	๑๕.๘๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๑๖.๖๗
รับราชการ	๕๖	๔๖.๖๗
ข้าราชการบำนาญ	๕	๕.๑๗
อื่นๆ	-	-
รวม	๑๒๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๑๐	๕	๕			๙๑.๖๗
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๐๔	๗	๙			๘๖.๖๗
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	๑๑๑	๘	๑			๙๒.๕๐
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๑๕	๑	๔			๙๕.๘๓
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๑๓	๔	๓			๙๔.๑๗
๖	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๐๙	๗	๔			๙๐.๘๓
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๙๙	๑๑	๑๐			๘๒.๕๐
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑๑๕	๕	๐			๙๕.๘๓
	รวมเฉลี่ย	๑๐๙.๕	๖	๕.๕			๙๑.๒๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้มารับบริการของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๖ – ๓๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีอาชีพรับราชการ

๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว ในภาพรวมอยู่ระดับดีมากเฉลี่ย ๑๐๙.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ ระดับมากค่าเฉลี่ย ๖ คิดเป็นร้อยละ ๕ ระดับปานกลางเฉลี่ย ๕.๕ คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการผู้รับบริการของโรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว โดยภาพรวมประชาชน บุคลากรนอกมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๗.๑ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินให้แก่ประชาชนทุกช่องทาง

๗.๒ ควรมีจุดแสดงความเห็นในการรับบริการ