

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ราชบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 14 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	7	50
- หญิง	7	50
<b>รวม</b>	14	100
<b>2. อายุ</b>		
- ต่ำกว่า 20 ปี		-
- 21 - 40 ปี	5	35.7
- 41 - 60 ปี	8	51.1
- 60 ปีขึ้นไป	1	7.1
<b>รวม</b>	14	100
<b>3. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
- ประถมศึกษา	3	21.4
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	6	42.9
- ปริญญาตรี	3	21.4
- สูงกว่าปริญญาตรี	2	14.3
<b>รวม</b>	14	100
<b>4. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>		
- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	1	7.1
- ผู้ประกอบการ	2	14.3
- ประชาชนผู้มารับบริการ	7	50
- องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	4	28.6
<b>รวม</b>	14	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. ด้านเวลา								
1.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	35.71	28.57	35.71	-	-	100	4.00
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	42.85	21.42	35.71	-	--	100	4.07
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
2.1	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	35.71	28.57	28.57	7.14	-	100	3.92
2.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	42.85	21.42	35.71	-	-	100	4.07
2.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	35.71	35.71	28.57	-	-	100	4.07
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	42.85	14.28	35.71	7.14	-	100	3.92
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	50.00	-	35.71	7.14	7.14	100	3.78
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	50.00	14.28	21.42	7.14	7.14	100	3.92
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	50.00	21.42	21.42	-	7.14	100	4.07
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50.00	14.28	21.42	-	14.28	100	3.85
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
4.1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	35.71	35.71	21.42	7.14	-	100	4.00

		ความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
--	--	----------------------	--	--	--	--	--	--

ข้อ	ประเด็นคำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
4.2	จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	35.71	28.57	35.71	-	-	100	4.00
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	50.00	14.28	28.57	7.14	-	100	4.07
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	50.00	7.14	35.71	-	7.14	100	3.92
5	ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	42.9	28.6	25.6	-	-	100	4.14

**ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้**

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

ตารางแสดงการประเมินแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
 ต่อการให้บริการของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ราชบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565  
 จำแนกตามประเด็นคำถาม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านเวลา				
1.1	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	14	4.00	มาก
1.2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	14	4.07	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
2.1	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	14	3.92	มาก
2.2	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	14	4.07	มาก
2.3	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	14	4.07	มาก
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	14	3.92	มาก
3.2	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	14	3.78	มาก
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	14	3.92	มาก
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	14	4.07	มาก
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	14	3.85	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	14	4.00	มาก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจ
4.2	จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	14	4.00	มาก
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	14	4.07	มาก
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	14	3.92	มาก
5	ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	14	4.14	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจ			3.98	มาก

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

งานทะเบียนวัดผลและประเมินผล โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2565 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565)

1. ตารางสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)					ค่าเฉลี่ย
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	ไม่พอใจ (1)	
1. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้การบริการอย่างเป็นมิตรและให้บริการอย่างเต็มที่	12	9	1	0	0	4.50
2. ครู/เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตนและพูดจาสุภาพ	18	4	0	0	0	4.82
3. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการขอเข้ารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	9	12	1	0	0	4.36
4. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	16	6	0	0	0	4.73
5. ครู/เจ้าหน้าที่ ไม่มีการเรียกสินบน สิ่งตอบแทน เงินหรือค่าบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากประกาศของโรงเรียน	21	1	0	0	0	4.95
6. การให้บริการรวดเร็ว อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	12	7	3	0	0	4.41

2. ตารางแสดงการประเมินแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ/ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้การบริการอย่างเป็นมิตรและให้บริการอย่างเต็มที่	4.50	มาก
2. ครู/เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตนและพูดจาสุภาพ	4.82	มากที่สุด
3. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำในการขอเข้ารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.36	มาก
4. ครู/เจ้าหน้าที่ ให้การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	มากที่สุด
5. ครู/เจ้าหน้าที่ ไม่มีการเรียกสินบน สิ่งตอบแทน เงิน หรือค่าบริการอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากประกาศของโรงเรียน	4.95	มากที่สุด
6. การให้บริการรวดเร็ว อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด	4.41	มาก

\*หมายเหตุ ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานทะเบียนวัดผลและประเมินผล โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ราชบุรี จำนวน 22 คน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ใน ระดับ “มาก” และระดับ “มากที่สุด”