



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา ๒๕๖๔

โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๓

## คำนำ

การศึกษาเรื่อง “ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าในการให้บริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ผู้ขอรับบริการ มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผล การศึกษาไปปรับปรุงการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักการบริหารสถานศึกษาที่ดี โดยผู้มาขอใช้บริการ ได้รับการบริการที่ พึงพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่าง ๆ และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการ และผลจากการให้บริการโดยรวม และจะได้นำ ข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป ขอขอบคุณผู้ มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงาน และผู้ปกครอง ที่ได้ตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้

โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์

แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์  
\*\*\*\*\*

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการ

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหา ๔ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเป็น ๕ ระดับ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น

๒. โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาความสอดคล้องกับความคิดเห็นและพึงพอใจของท่าน แล้วกาเครื่องหมาย  
✓ ตรงกับระดับความพึงพอใจ
๓. ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

๒. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๓. สถานภาพในการทำงาน

☐ เกษตรกร ☐ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้าง ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

๔. ท่านเป็นผู้ปกครองของนักเรียน

☐ ระดับปฐมวัย ☐ ระดับประถมศึกษา ☐ ระดับมัธยมศึกษา

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์**

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการในโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น ๕ ระดับ โดย ๕ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ๓ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๒ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (ประเมินทุกหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ)**

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                                              | ระดับ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                         | ๕     | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๒.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>                                                                                              |       |   |   |   |   |
| ๑. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ                                                                                                    |       |   |   |   |   |
| ๒. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ                                                                                                      |       |   |   |   |   |
| ๓. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ                                                                                                              |       |   |   |   |   |
| ๔. ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน                                                                                                           |       |   |   |   |   |
| ๕. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง                                                                                                     |       |   |   |   |   |
| <b>๒.๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                                                      |       |   |   |   |   |
| ๑. ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                                    |       |   |   |   |   |
| ๒. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง                        |       |   |   |   |   |
| ๓. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่าง |       |   |   |   |   |
| ๔. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                                                                 |       |   |   |   |   |
| ๕. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                       |       |   |   |   |   |
| <b>๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                       |       |   |   |   |   |
| ๑. มีป้าย /สัญลักษณ์ /ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ                                                                        |       |   |   |   |   |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ         |       |   |   |   |   |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                                 |       |   |   |   |   |
| ๔. ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ / ระบบ E-Office เฟสบุ๊กโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์                                  |       |   |   |   |   |
| ๕. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ                                                                                                    |       |   |   |   |   |
| <b>๒.๔ ด้านผลการให้บริการ</b>                                                                                                           |       |   |   |   |   |
| ๑. ผลการให้บริการโดยรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ                                                                    |       |   |   |   |   |
| ๒. ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์                                                                                      |       |   |   |   |   |
| ๓. คุณภาพของการให้บริการ                                                                                                                |       |   |   |   |   |
| ๔. ความประทับใจในการบริการ                                                                                                              |       |   |   |   |   |
| ๕. ภาพรวมในการบริการของแต่ละกลุ่มภารกิจ                                                                                                 |       |   |   |   |   |

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น

๑. จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ความคาดหวังของท่านที่ต้องการให้โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ปรับปรุง / พัฒนาในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

สรุปแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการ

๕. คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ มีเนื้อหา ๓ ตอน  
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านเป็น ๕ ระดับ  
ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น  
๒. โปรดอ่านข้อความแล้วพิจารณาความสอดคล้องกับความคิดเห็นและพึงพอใจของท่าน แล้วกาเครื่องหมาย ✓  
ตรงกับระดับความพึงพอใจ  
๓. ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. เพศ

เพศชาย ร้อยละ ๑๐.๕ เพศหญิง ร้อยละ ๘๙.๕

๒. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๙๐.๕ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๙.๕๐

๓. สถานะภาพในการทำงาน

เกษตรกร ร้อยละ ๘๙.๕ รับจ้าง ร้อยละ ๑๐.๕

๔. ท่านเป็นผู้ปกครองนักเรียน

ระดับปฐมวัย ร้อยละ ๒๐

ระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๕๐

ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ ๓๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการในโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ โดย ๕ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก ๓ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง ๒ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (ประเมินทุกหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ)

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ                                                                                                                   | ระดับความคิดเห็น |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
|                                                                                                                                              | เฉลี่ย           | แปลความหมาย |
| ๒.กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ                                                                                                            |                  |             |
| ๑. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ                                                                                                         | ๓.๖๔             | มาก         |
| ๒. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ                                                                                                           | ๓.๘๕             | มาก         |
| ๓. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ                                                                                                                   | ๓.๘๓             | มาก         |
| ๔. ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน                                                                                                                | ๓.๘๑             | มาก         |
| ๕. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง                                                                                                          | ๓.๘๓             | มาก         |
| เฉลี่ย                                                                                                                                       | ๓.๗๙             | มาก         |
| ๒.๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                                                  |                  |             |
| ๑. ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ                                                                                                         | ๓.๙๕             | มาก         |
| ๒. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง                                  | ๓.๙              | มาก         |
| ๓. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๔.๐๙             | มาก         |
| ๔. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่                                                                                      | ๔.๒๕             | มาก         |
| ๕. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                            | ๔.๐๘             | มาก         |
| เฉลี่ย                                                                                                                                       | ๔.๐๕             | มาก         |
| ๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                   |                  |             |
| ๑. มีป้าย /สัญลักษณ์ /ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ                                                                             | ๓.๙๙             | มาก         |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ              | ๓.๗๕             | มาก         |
| ๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม                                                                                                      | ๓.๘              | มาก         |
| ๔.ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/ระบบ E-Office เฟสบุ๊กโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์                                          | ๓.๘๖             | มาก         |
| ๕. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ                                                                                                         | ๓.๙              | มาก         |
| เฉลี่ย                                                                                                                                       | ๓.๘๖             | มาก         |
| ๒.๔ ด้านผลการให้บริการ                                                                                                                       |                  |             |

|                                                                      |      |     |
|----------------------------------------------------------------------|------|-----|
| ๑. ผลการให้บริการโดยรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ | ๓.๘๙ | มาก |
| ๒. ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์                   | ๓.๙๕ | มาก |
| ๓. คุณภาพของการให้บริการ                                             | ๓.๙๙ | มาก |
| ๔. ความประทับใจในการบริการ                                           | ๔.๐๕ | มาก |
| ๕. ภาพรวมในการบริการของแต่ละกลุ่มภารกิจ                              | ๓.๘๖ | มาก |
| เฉลี่ย                                                               | ๓.๙๔ | มาก |
| รวมทุกด้านเฉลี่ย                                                     | ๓.๙๑ | มาก |

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ เป็นดังนี้

กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ เฉลี่ย ๓.๘๔ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เฉลี่ย ๔.๐๕ อยู่ในระดับมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เฉลี่ย ๓.๘๖ อยู่ในระดับมาก ด้านผลการให้บริการเฉลี่ย ๓.๙๔ อยู่ในระดับมาก สรุปความพึงพอใจทุกด้านเฉลี่ย ๓.๙๑ อยู่ในระดับ มาก  
จากการแสดงความคิดเห็นจุดให้บริการ

- ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
- ความครบถ้วนถูกต้องในการให้บริการ
- ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/ระบบ E-Office เฟสบุ๊กโรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์
- ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ
- ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์
- คุณภาพของการให้บริการ
- ภาพรวมในการบริการของแต่ละกลุ่มภารกิจ

ความคาดหวังของท่านที่ต้องการให้โรงเรียนสามัคคีอนุสรณ์ ปรับปรุง /พัฒนาในเรื่องใด

- อินเทอร์เน็ต
- อาคารสถานที่