รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา 2565

<u>ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล</u> จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีทั้งเพศ หญิงและเพศชาย ระดับอายุระดับ การศึกษาและสถานภาพที่ต่างกัน ดังตารางที่ 1.1- 1.4

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	36	36.00
หญิง	64	64.00
รวม/เฉลี่ย	**100**	**100**

จากตารางที่ 1.1 เมื่อแยกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ เพศ หญิง ร้อยละ 64.00 และเพศชาย ร้อยละ 36.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	58	58.00
21 - 40 ปี	21	21.00
41 – 60 ปี	18	18.00
60 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม/เฉลี่ย	**100**	**100**

จากตารางที่ 1.2 เมื่อแยกตามระดับอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ บุคคลที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 58.00 บุคคลที่มีอายุ 21-40 ปี ร้อยละ 21.00 บุคคลที่มีอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 18.00 และบุคคลที่มีอายุ60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	42	42.00
มัธยมศึกษา	51	51.00
ปริญญาตรี	5	5.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม/เฉลี่ย	**100**	**100**

จากตารางที่ 1.3 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ บุคคลที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 51.00 บุคคลที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 42.00 บุคคลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.00 และบุคคลที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปกครอง	35	35.00
นักเรียน	58	58.00
ประชาชนผู้รับบริการ	4	4.00
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	3.00
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0
รวม/เฉลี่ย	**100**	**100**

จากตารางที่ 1.4 เมื่อแยกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ นักเรียน ร้อยละ 58.00 ผู้ปกครอง ร้อยละ 35.00 ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 4.00 และองค์กรชุมชน/ เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ การวิเคราะห์ข้อมลู ระดับความพึงพอใจจากแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกข้อมูลเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจต่อผลจากการให้บริการ และคุณภาพความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการรายด้าน ดังตารางที่2.1,2.2,2.3,2.4และ2.5

ตารางที่ 2.1 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	4.08	0.45	81.51
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.06	0.24	81.20
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	0.00	88.90
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.46	0.50	87.70
รวม/เฉลี่ย		**4.15**	**0.30**	**84.83**

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เมื่อแยกตามรายข้อค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.2 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมติ ร อัธยาศัยดี	4.08	0.45	81.51
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.06	0.24	81.20
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	0.00	88.90
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.46	0.50	87.70
รวม/เฉลี่ย		**4.15**	**0.30**	**84.83**

จากตารางที่ 2.2 พบว่าด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อแยกตามรายข้อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.3 ด้านความพึงพอใจต่อต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.08	0.15	81.51
2.	การเปิดรับฟังความคดิ เห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคดิ เห็น แบบสอบถาม	4.46	0.50	87.70
3.	ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา พร้อมทั้งน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	4.36	0.48	87.20
รวม/เฉลี่ย		**4.32**	**0.41**	**85.93**

จากตารางที่ 2.3 พบว่าด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อแยกตามรายข้อค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.4 ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.45	0.50	88.90
2.	ได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	4.06	0.24	81.20
3.	โรงเรียนมีการดำเนินการตามขอ้ เสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้บริการรวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ	4.46	0.50	87.70
รวม/เฉลี่ย		**4.32**	**0.41**	**85.93**

จากตารางที่ 2.4 พบว่าด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อแยกตามรายข้อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1.	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ	4.15	0.42	มาก	4
2.	ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.26	มาก	3
3.	ด้านความพึงพอใจต่อต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.37	มาก	2
4.	ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	4.32	0.41	มาก	1
รวม/เฉลี่ย		**4.26**	**0.37**	**มาก**	

จากตารางที่ 2.5ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลบ้านเนินทอง จำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.32 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ 4.26 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และด้าน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ 4.15 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมลู แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง จำนวน 100 ฉบับ มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านเนินทองเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกต่อ ผู้บริการเป็นอย่างดี

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา 2565

คำชี้แจง : ตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามข้อมูล

<u>ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ เพศชาย

☐ เพศหญิง

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ อายุ 21-40 ปี

☐ อายุ 41-60 ปี

☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้ปกครอง

☐ นักเรียน

☐ ประชาชนผู้รับบริการ

☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

คำชี้แจง : ตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแต่ละข้อตามระดับความพึงพอใจ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้การปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

<u>ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ</u>

ข้อที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6.	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
8.	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
10.	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
11.	ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา พร้อมทั้งน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ					
ด้านผลจากการให้บริการ						
12.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
13.	ได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
14.	โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้บริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ					

เกณฑ์การประเมิน 5 = **ดีมาก** 4 = **ดี** 3 = **พอใช้** 2 = **ค่อนข้างน้อย** 1 = **ควรปรับปรุง**

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....