

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ

โรงเรียนบ้านพรุพ้อ



ประจำปีการศึกษา 2563



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ ประจำปี 2563 จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อได้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาและปรับปรุงด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสำรวจการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบต่อ โรงเรียนบ้านพรุพ้อขอขอบคุณ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้นำชุมชน คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง และนักเรียน ที่มีการแนะนำ สะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ แก่ผู้ให้บริการ หน่วยงานในโอกาสต่อไป

โรงเรียนบ้านพรุพ้อ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนบ้านพรุพ้อ

ที่ / 2564 วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ ประจำปี 2563

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวม และจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู และโรงเรียนบ้านพรุพ้อ ได้จัดทำคู่มือประชาชนขึ้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าดูข้อมูลข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ นั้น ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ ประจำปี 2563 ตามรายงานที่จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบุญยา รัตนเมธี)

ครูโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

(นายอานวย สุวรรณชาติรี)

ผู้อำนวยการครูโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของโรงเรียนบ้านพรุพ้อประจำปี 2563**

.....

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ ประจำปี 2563 ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆของโรงเรียน

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ เช่น กรรมการสถานศึกษา นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน บุคลากรในโรงเรียน รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการด้านต่างๆ ของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านพรุพ้อแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ แบ่งเป็น 8 เรื่องด้วยกัน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม
- ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส
- ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม
- ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ สำหรับนักเรียนทางโรงเรียนได้แจกจ่ายแก่นักเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3-6 ระดับชั้นละ 5 คน
2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับ คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และ ผู้นำชุมชน โดยทางโรงเรียนได้นัดหมายผู้ให้ข้อมูลโดยกำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจมาวิเคราะห์โดยแบ่งตามลักษณะแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ความพึงพอใจมากที่สุด
- ความพึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจปานกลาง
- ความพึงพอใจน้อย
- ความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยนำค่าเฉลี่ยแต่ละข้อคำถามมาแปลผลซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่นำมาใช้วัดระดับคุณภาพ

ระดับคุณภาพ	คำอธิบายระดับคุณภาพ
5	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปตั้งแต่ร้อยละ 80ขึ้นไป
4	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 70ขึ้นไป
3	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 60ขึ้นไป
2	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่า ร้อยละ 60
1	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่า ร้อยละ 50

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
คณะกรรมการสถานศึกษา	3	3.53
ผู้นำชุมชน	2	2.35
คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษา	15	17.65
ผู้ปกครอง	45	52.94
นักเรียน	20	23.53
รวม	85	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังนี้

ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 23.53

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการในเรื่องต่างๆของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการรับบริการของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ					จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85	0	0	7	35	43	78	91.76
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	85	0	0	7	34	44	78	91.76
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	85	0	0	10	45	30	75	88.24
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	85	0	0	6	34	45	79	92.94
5. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม	85	0	0	0	30	55	85	100
6. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส	85	0	0	0	42	43	85	100
7. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม	85	0	0	20	48	17	65	76.47
8. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ	85	0	0	3	38	44	82	96.47
รวม								92.21

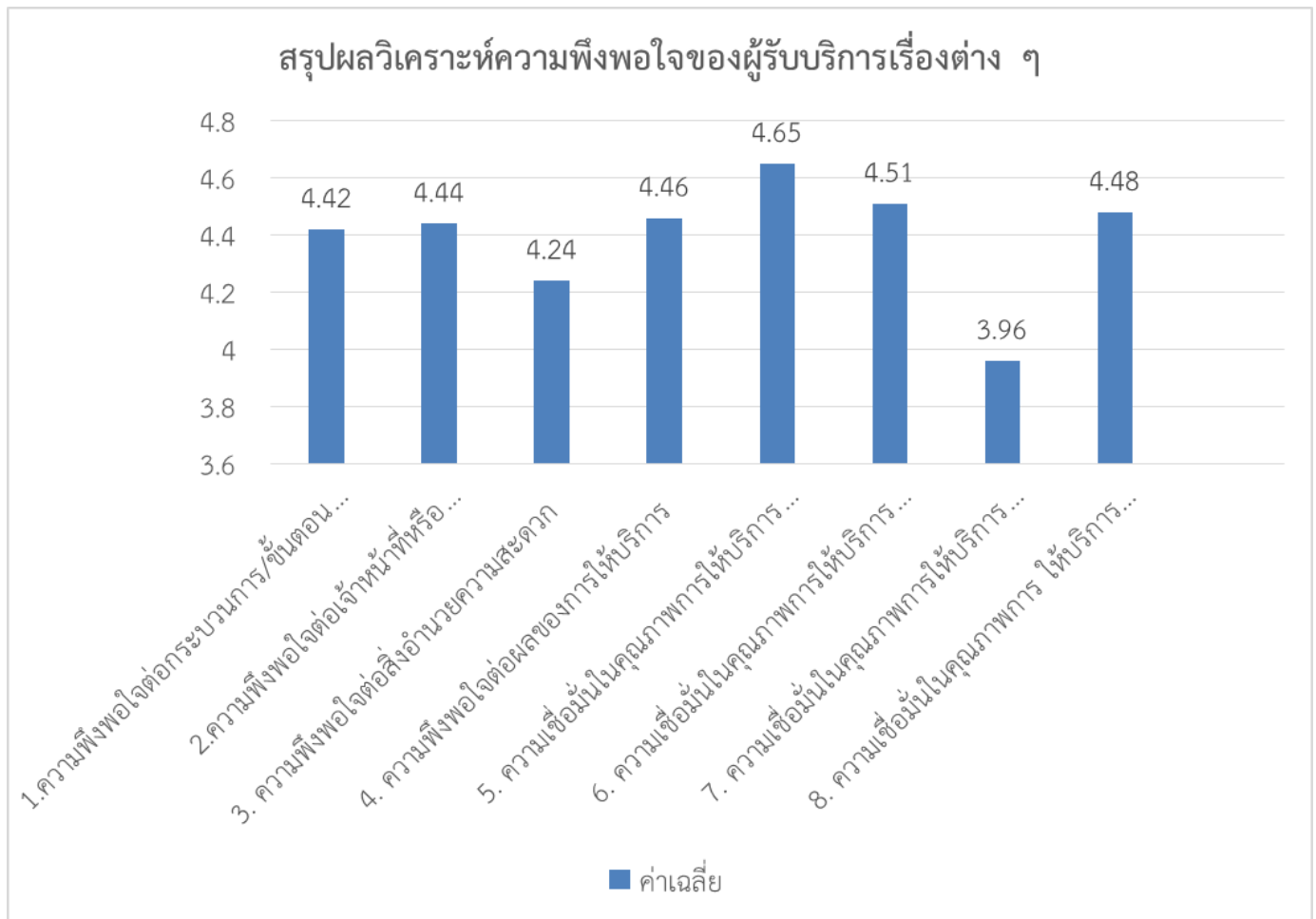
จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในการให้บริการของโรงเรียนบ้านพรุพ้อโดยภาพรวมความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 92.21 โดยความพึงพอใจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรมและและ ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใสมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100 รองลงมาจะเป็นความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ร้อยละ 96.75 ความพึงพอใจต่อผลงานการให้บริการ ร้อยละ 92.94 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 91.76 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.24 และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ร้อยละ 76.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ความหมาย		
	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			7	35	43	4.42	0.64	มาก
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			7	34	44	4.44	0.64	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			10	45	30	4.24	0.65	มาก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			6	34	45	4.46	0.63	มาก
5. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม				30	55	4.65	0.48	มากที่สุด
6. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส				42	43	4.51	0.50	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม			20	48	17	3.96	0.66	มาก
8. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ			3	38	44	4.48	0.57	มาก
รวม						4.39	0.21	มาก

จากตารางสรุปผลวิเคราะห์ความพึงพอใจเรื่องต่าง ๆ ของผู้รับบริการ จากตารางค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.65 และความพึงพอใจในคุณภาพในการให้บริการตามหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.51 และภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในเรื่องต่างๆของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ



- ลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม อยู่ที่ 4.65
- ลำดับที่ 2 ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส อยู่ที่ 4.51
- ลำดับที่ 3 ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ อยู่ที่ 4.48
- ลำดับที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ที่ 4.46
- ลำดับที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ที่ 4.44
- ลำดับที่ 6 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ 4.42
- ลำดับที่ 7 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ 4.24
- ลำดับที่ 8 ความพึงพอใจในความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม อยู่ที่ 3.96

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ความหมาย		
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	0.0	00	5 (5.90)	37 (43.52)	43 (50.58)	4.45	0.61	มาก
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	0.0	0.0	2 (2.35)	19 (22.35)	64 (75.30)	4.73	0.50	มากที่สุด
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	0.0	0.0	7 (8.23)	9 (10.59)	69 (81.18)	4.73	0.61	มากที่สุด
1.4 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	35 (41.18)	50 (58.82)	4.59	0.50	มากที่สุด
1.5 มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	0.0	0.0	6 (7.06)	42 (49.41)	37 (43.53)	4.36	0.61	มาก
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	0.0	0.0	7 (8.24)	34 (40.00)	44 (51.76)	4.44	0.64	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.0	0.0	2 (2.35)	28 (32.94)	55 (64.71)	4.62	0.53	มากที่สุด
2.3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	0.0	0.0	9 (10.59)	40 (47.06)	36 (42.35)	4.32	0.66	มาก
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	0.0	0.0	14 (16.47)	36 (42.35)	35 (41.18)	4.25	0.72	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	0.0	0.0	0.0	15 (17.65)	70 (82.35)	4.82	0.38	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ความหมาย		
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบและมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	0.0	0.0	10 (11.76)	30 (35.30)	45 (52.94)	4.41	0.70	มาก
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่รับรอง	0.0	0.0	15 (17.65)	45 (52.94)	25 (29.41)	4.12	0.68	มาก
3.3 ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม ของอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	0.0	0.0	22 (25.88)	35 (41.18)	28 (32.94)	4.07	0.77	มาก
3.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวม	0.0	0.0	7 (8.24)	43 (50.58)	35 (41.18)	4.33	0.62	มาก
3.5 ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำห้องส้วมของหน่วยงาน	0.0	0.0	0.0	15 (17.65)	70 (82.35)	4.82	0.38	มากที่สุด
3.6 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมโดยรวม	0.0	0.0	51 (60.00)	24 (28.24)	10 (11.76)	3.52	0.70	มาก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0.0	0.0	15 (17.65)	25 (29.41)	45 (52.94)	4.35	0.77	มาก
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	0.0	0.0	6 (7.06)	42 (49.41)	37 (43.53)	4.36	0.61	มาก
5. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
5.1 มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตไม่เรียกรับเงินไม่รับสินบน	0.0	0.0	0.0	30 (35.29)	55 (64.71)	4.65	0.48	มากที่สุด
5.2 มีความประพฤติเหมาะสม	0.0	0.0	8 (9.41)	14 (16.47)	63 (74.12)	4.65	0.65	มากที่สุด
5.3 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	0.0	0.0	0.0	35 (41.18)	50 (58.82)	4.59	0.50	มากที่สุด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ					ความหมาย		
6. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
6.1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องฯ	0.0	0.0	2 (2.35)	28 (32.94)	55 (64.71)	4.62	0.53	มากที่สุด
6.2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	0.0	0.0	0.0	72 (84.71)	13 (15.29)	4.15	0.36	มาก
7. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
7.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	0.0	0.0	49 (57.65)	26 (30.59)	10 (11.76)	3.54	0.70	มาก
7.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	0.0	0.0	25 (29.41)	43 (50.59)	17 (20.00)	3.91	0.70	มาก
7.3 มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	0.0	0.0	3 (3.53)	17 (20.00)	65 (76.47)	4.73	0.52	มากที่สุด
8. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	x	S.D.	แปลผล
8.1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่(ให้บริการ)เป็นอย่างดี	0.0	0.0	6 (7.06)	35 (41.18)	44 (51.76)	4.45	0.63	มาก
8.2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	0.0	0.0	0.0	56 (65.88)	29 (34.12)	4.34	0.48	มาก
8.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	0.0	0.0	3 (3.53)	28 (32.94)	54 (63.53)	4.60	0.56	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 บทสรุป

โรงเรียนบ้านพรุพ้อ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลัก ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการ อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียนจึงได้ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สํารวจไปใช้ประกอบการ พิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ตอน

ตอนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

☐ ผู้บริหาร ☐ บุคลากรทางการศึกษา ☐ ครูผู้สอน ☐ คณะกรรมการสถานศึกษา

☐ ผู้ปกครองนักเรียน ☐ นักเรียน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆของโรงเรียนบ้านพรุพ้อ

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
1.ความพึงพอใจต่อกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.5 มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ					
2.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่					
2.5 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ และมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นสถานที่รับรอง					
3.3 ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม ของอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวม					
3.5 ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำ ห้องส้วมของหน่วยงาน					
3.6 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมโดยรวม					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
5. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.1 มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน					
5.2 มีความประพฤติเหมาะสม					
5.3 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
6. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6.1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องฯ					
6.2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา					
7. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
7.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
7.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
8. ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการ ตามหลักความรับผิดชอบต่อ	น้อยสุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.1 มีความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติ หน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
8.2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ					
8.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....