



รายงานการประเมินความพึงพอใจ การบริหารการจัดการศึกษา

และการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย ปี พ.ศ.๒๕๖๕

โรงเรียนศาลาลอย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับโรงเรียนศาลาลอย เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ของโรงเรียนศาลาลอย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ในการนี้โรงเรียนศาลาลอย ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนศาลาลอย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
ตุลาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทคัดย่อ	
บทที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	๓
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๔
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๕
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖
การวิเคราะห์ข้อมูล	๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๙
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล	
บรรณานุกรม	๑๒
ภาคผนวก	

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนศาลาลอย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนศาลาลอย
ผู้รับผิดชอบ นางสาวกนกวรรณ รุจิรกาล
หน่วยงาน โรงเรียนศาลาลอย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
ประจำปี ๒๕๖๕
บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของโรงเรียนศาลาลอย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนศาลาลอย ๒) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่สร้างจาก Google forms โปรแกรมสร้างแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ นั้น พบว่า ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรกนั้น พบว่า ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ แสดงป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๒

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่ จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับ วิสัยทัศน์ “สร้างคุณภาพทุนมนุษย์ สู่สังคมอนาคตที่ยั่งยืน” และค่านิยมองค์กร (Core Values : STI) “มุ่งสู่มาตรฐานสากล บนวิถีพอเพียง” ดังนั้นการ ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ โรงเรียนศาลาลอย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการ ของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนวัดอัยยการาม
- ๒) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้จำแนกความพึงพอใจด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากรที่ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพ การให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวก รวดเร็ว ของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ และ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาท ในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น สำหรับผู้บริการ ทั้งความพอเพียง ความเป็นระเบียบ และความสะอาด
๔. ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ
๕. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโรงเรียนศาลาลอย ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถ สังเกตได้จาก การแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายถึงความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่อง ของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่ง เป็นผล มาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัด ความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็น ด้านวัตถุหรือด้าน จิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่ น่าพอใจ (สำนักบริการวิชาการ, ๒๕๕๕)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการ บริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

๒. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึงคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือ การ ประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทาง การตลาด จำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดย เปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อ การบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้

เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของ การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใด ทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ เกิดความประทับใจระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการอีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจความ คาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการ เองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ เน้นการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๆ หนึ่งคือ การให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างใน พิชัย, ๒๕๕๐ : ๕๗)

วีระพงษ์ เณลิมาจิระรัตน์ (๒๕๓๙ : ๑๔) ได้เห็นความหมายของคุณภาพบริการคือ ความ สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของ ผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมิน คุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับ ความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การ บริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อบ่มงู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั่นเอง

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการ ที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก หรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐาน คติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรง เวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และ เวลาที่กำหนดเป็นต้น

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนศาลาลอย นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีทั้งสิ้น ๑๓๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ จำนวน ๑ ฉบับ มีทั้งหมด ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย ผ่านช่องทางออนไลน์ วางบนหน้าเว็บไซต์และสามารถ scan QR code ให้แก่ผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนศาลาลอย นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีทั้งสิ้น ๑๓๕ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

๒. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน ๕ ระดับ (สัมพันธ์ พันธุ์ พฤกษ์, ๒๕๔๒) สรุปรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๕ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๓๕ คน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนศาลาลอย นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๓๕ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. ประเภทผู้รับบริการ			
• บุคลากรภายในโรงเรียนศาลาลอย	๙	๖.๖๗	
• ผู้ปกครอง	๙๑	๖๗.๔๑	
• นักเรียน	๓๕	๒๕.๙๓	
๒. เพศ			
• ชาย	๕๓	๓๙.๒๖	
• หญิง	๘๒	๖๐.๗๔	
๓. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๕	๒๕.๙๓	
• ๒๑ – ๔๐ ปี	๔๓	๓๑.๘๕	
• ๔๑ – ๖๐ ปี	๒๔	๑๗.๗๘	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๓๓	๒๔.๔๔	
๔. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๕๑	๓๗.๗๘	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๓	๔๖.๖๗	
• ปริญญาตรี	๒๑	๑๕.๕๖	
• สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๑ เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๔ อยู่ในช่วงอายุ ๒๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๕ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดอัยยการาม

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๕

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ								
๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๙๓	๓๘	๔	-	-	๔.๖๖	๙๓.๑๙	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม	๑๐๐	๓๕	-	-	-	๔.๗๔	๙๔.๘๑	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๘๗	๔๖	๒	-	-	๔.๖๓	๙๒.๕๙	มากที่สุด
รวม						๔.๖๘	๙๓.๕๓	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ								
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	๘๙	๔๖	-	-	-	๔.๖๖	๙๓.๑๙	มากที่สุด
๒.๒ การแต่งกายเหมาะสม	๗๓	๖๒	-	-	-	๔.๕๔	๙๐.๘๑	มากที่สุด
๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	๘๘	๔๗	-	-	-	๔.๖๕	๙๓.๐๔	มากที่สุด
๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	๗๕	๖๐	-	-	-	๔.๕๖	๙๑.๑๑	มากที่สุด
๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๙๔	๔๑	-	-	-	๔.๗๐	๙๓.๙๓	มากที่สุด
รวม						๔.๖๒	๙๒.๔๑	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๑ มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๙๓	๔๒	-	-	-	๔.๖๙	๙๓.๗๘	มากที่สุด
๓.๒ แสดงป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๖	๔๙	-	-	-	๔.๖๔	๙๒.๗๔	มากที่สุด
๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๗๙	๕๖	-	-	-	๔.๕๙	๙๑.๗๐	มากที่สุด
รวม						๔.๖๔	๙๒.๗๔	มากที่สุด
๔. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๙๖	๓๙				๔.๗๑	๙๔.๒๒	มากที่สุด
รวม						๔.๗๑	๙๔.๒๒	มากที่สุด

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ นั้น พบว่าในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ นั้น พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ การแต่งกายเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓ ตามลำดับ

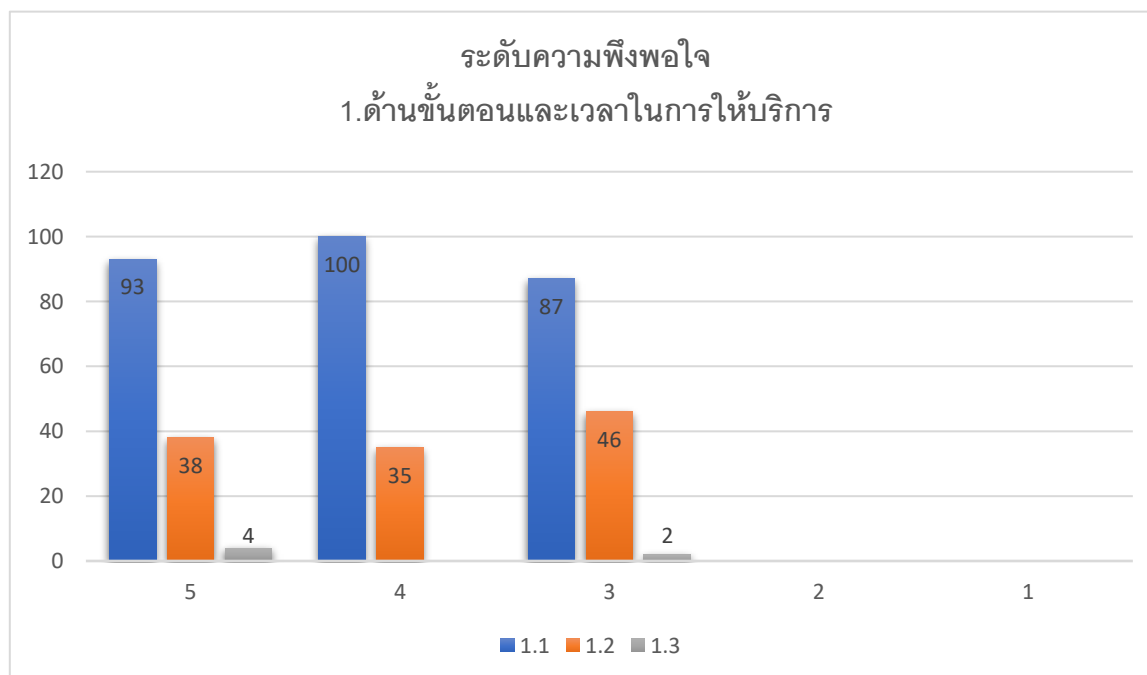
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีการใช้ระบบสารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ แสดงป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๒

แผนภูมิสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย ๓ ด้าน

๑. ด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ

- ๑.๑ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน
- ๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม
- ๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม



๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

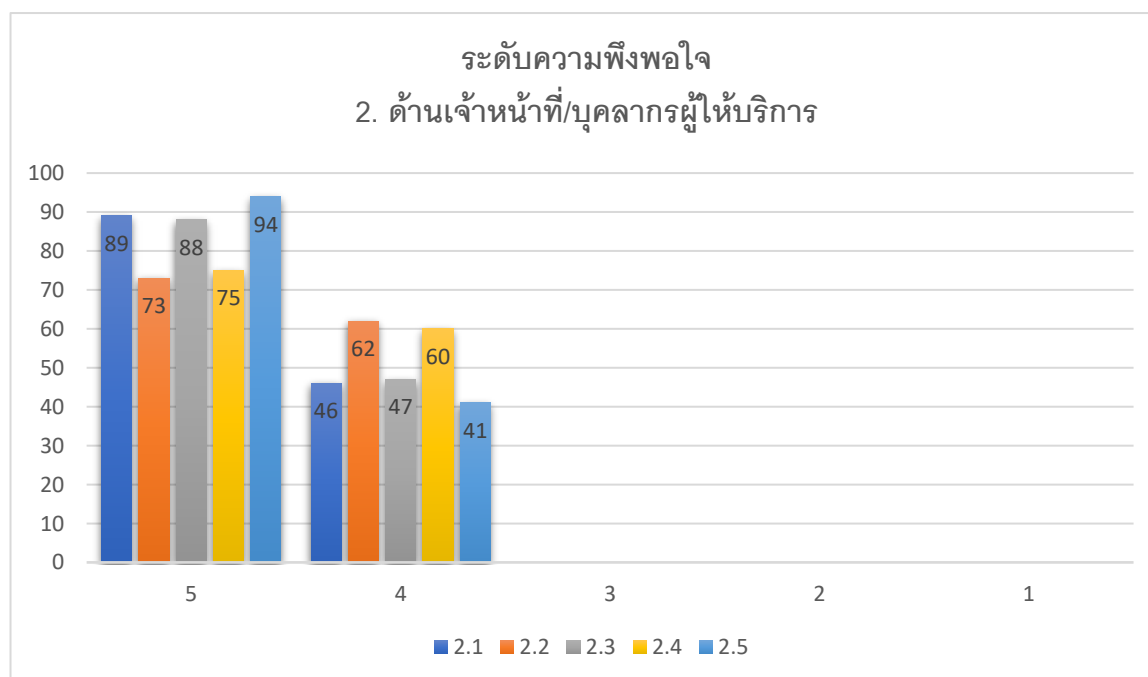
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง

๒.๒ การแต่งกายเหมาะสม

๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี

๒.๕ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง

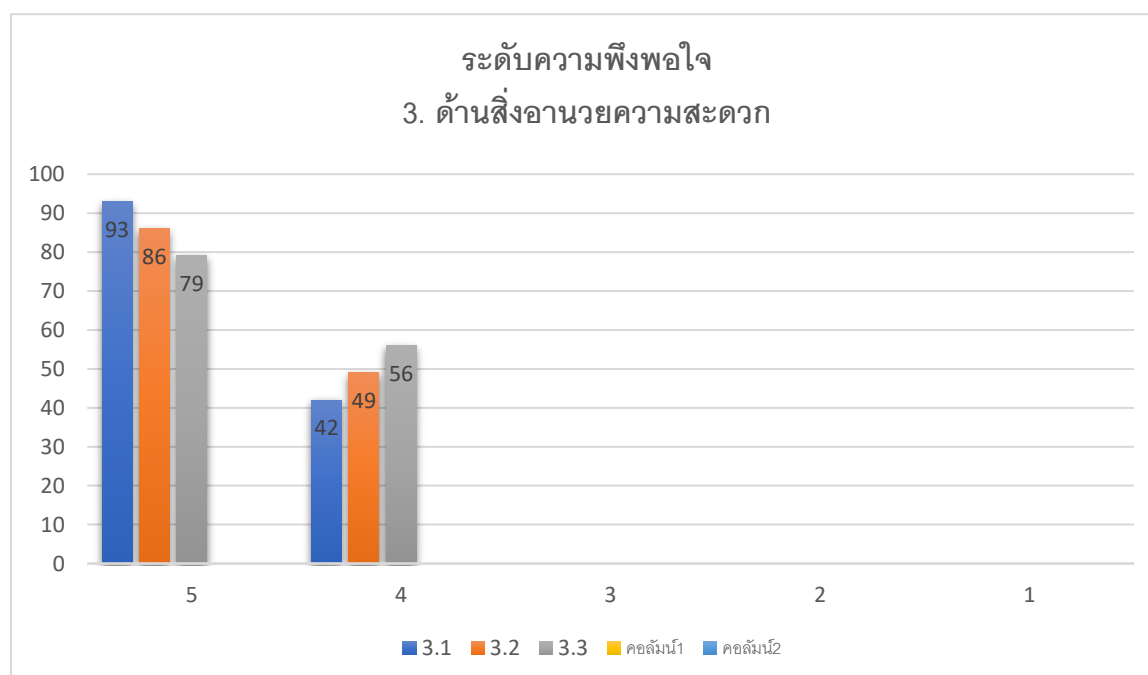


๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๑ มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ แสดงป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓.๓ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ



บทที่ ๕

สรุปผลและอภิปราย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงการสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย ผ่านช่องทางออนไลน์วางบนเว็บไซต์และสามารถ scan QR code ให้แก่ผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนศาลาลอย นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีทั้งสิ้น ๑๓๕ คนและนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านขั้นตอนและเวลาในการให้บริการ นั้น พบว่า ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ ตามลำดับ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ นั้น พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๙ การแต่งกายเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๑ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔ มีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อถือ เข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๓ ตามลำดับ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีการใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๘ แสดงป้าย สัญลักษณ์ หรือข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๔ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐ ตามลำดับ

จากผลการสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๒

บรรณานุกรม

- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (ม.ป.ป). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**.งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์
กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปริญญา บัวทอง. (๒๕๔๕). **ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้นทรีท สาขา
ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชัย สัมพันธ์ไพบุลย์. (๒๕๕๐). **การให้บริการที่ดี**. วารสาร Quality. ๑๑๖ (มิถุนายน) ๒๕๕๐:๕๗-๖๑.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๕. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการปีการศึกษา พ.ศ.๒๕๕๘**. ขอนแก่น.
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๕.



รายงานการประเมินความพึงพอใจ การบริหารการจัดการศึกษา

และการให้บริการของโรงเรียนศาลาลอย

ปี พ.ศ.๒๕๖๕