

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔  
ต.ค่ายบกหวาน อ.เมือง จ.หนองคาย  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานหนองคาย เขต ๑

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์๑๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของ หน่วยงานให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และจะได้นำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔ ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

โรงเรียนราชประชานุเคราะห์๑๔

๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
<b>ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	2
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ	3
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	3
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	5
<b>สรุป</b>	5
<b>ภาคผนวก</b>	

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ ให้เป็นหน้าที่ของ ข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อ ปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวก สะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ โรงเรียนบ้านโนนสวรรค์จึงได้จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาคั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้ เสนอแนะในสิ่งที่โรงเรียนบ้านโนนสวรรค์ต้องปรับปรุง แก้ไข และสิ่งที่จะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการ ให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -30 กันยายน ๒๕๖๕

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของโรงเรียนบ้านโนนสวรรค์ จำนวน 50 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	10
หญิง	45	90
รวม	50	100
2. อายุ		
31-40 ปี	28	56
41-50 ปี	12	24
มากกว่า 50 ปี	10	20
รวม	50	100

ผู้ตอบสำรวจเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือเป็นหญิง 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90 เป็น ชาย 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10 เป็นผู้มีอายุ 31 -40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 อายุ 41 -50 ปี จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 24 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่มีการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวผลได้ ดังนี้

ประเด็น	ความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
<b>1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>97.5</b>	<b>2.5</b>	-	-
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อย	48/96	2/4	-	-
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	49/98	1/2	-	-
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง	49/98	1/2	-	-
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	49/98	1/2	-	-
<b>2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	-	-
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	49/98	1/2	-	-
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก	49/98	1/2	-	-
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>98</b>	<b>2</b>	-	-
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ	49/98	1/2	-	-
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	49/98	1/2	-	-
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	49/98	1/2	-	-

**ด้านที่ 1** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ 96 จำนวน 48 คน ระดับดีร้อยละ 4 จำนวน 2 คน ระดับพอใช้ ไม่มี เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดี ร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระดับดีมาก ร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คนระดับพอใช้ไม่มี

**ด้านที่ 2** ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

**ด้านที่ 3** สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง บริการ ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ 98 จำนวน 49 คน ระดับดีร้อยละ 2 จำนวน 1 คน ระดับพอใช้ไม่มี

#### **ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔ ควรมีการปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่สะดวก ควรกำหนด พื้นที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ

#### **สรุป**

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔ เป็นดังนี้  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุงด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 98 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุง  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 98 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีความเห็นในระดับพอใช้ และ การปรับปรุง

ลงชื่อ .....

( นายสายันต์ มุลทาทอง )

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสำรวจความพึงพอใจ

## แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

### โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการและบุคคลที่อยู่ในพื้นที่บริการ ทั้งที่เคยรับบริการและไม่เคยรับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่องว่าง

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  31-40  41-50  มากกว่า 50

#### ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอย้ายเข้าเรียน
- การขอย้ายออกนักเรียน
- การขอฟ่อนผันให้เด็กเข้าเรียนก่อนหรือหลังตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ (ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑) ของโรงเรียน
- การขอลาออกของนักเรียนในโรงเรียน
- การขอใบแทนเอกสารทางการศึกษาของโรงเรียน
- การขอใช้อาคารสถานที่ของโรงเรียน
- อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 : แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง
<b>1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อย				
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่				
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง				
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน				
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก				
<b>3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....