



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและ
การให้บริการประชาชน ของโรงเรียนพระราชรัษฎธรรมคุณ ประจําปีงบประมาณ 2566
มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 100 คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	45	45	
หญิง	55	55	
อายุ			
ต่ำกว่า 20 ปี	15	15	
21 - 40 ปี	20	20	
41 - 61 ปี	50	50	
60 ปีขึ้นไป	15	15	
วุฒิการศึกษา			
ประถมศึกษา	15	15	
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	35	35	
ปริญญาตรี	45	45	
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
รับราชการ	20	20	
พนักงาน/ลูกจ้างของหน่วยงาน	30	30	
นักเรียน	40	40	
ค้าขาย	10	10	
อื่นๆ			

ตอนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ด้านเวลา							
1.1 ความรวดเร็ว	81	19				4.81	96.20
1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	94	6				4.94	98.80
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	71	29				4.71	94.20
2.2 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน	45	25	30			4.15	83.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	70	14	16			4.54	90.80
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	52	38	10			4.42	88.40
3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	46	34	20			4.26	85.20
3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	48	37	15			4.33	86.60
3.4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	54	23	23			4.31	86.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	62	17	21			4.41	88.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	57	39	4			4.53	90.60
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	58	33	9			4.49	89.80
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	63	23	14			4.49	89.80
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	61	33	6			4.55	91.00
5.ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมในระดับใด	65	23	12			4.53	90.60

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการประเมินงานครั้งที่มาติดต่อ เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับ
แจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บุคคลากรของโรงเรียนพระราชรัษฎธรรมคุณ พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง (41 - 61 ปี) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อได้ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 98.80

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 83.00
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.20
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.80

ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 85.20
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.40
3. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 86.20
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 86.60
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.20

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 90.60
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.80
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.80
๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 91.00
5. ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม ร้อยละ 90.60

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรจัดให้มีการประเมินงานครั้งที่มาติดต่อ เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น