

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านนาราบ (จุลเกษตรศึกษาคาร) ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. ๒๔๖๕ ณ บริเวณหมู่บ้านนาราบ หมู่ที่ ๑ ตำบลนาน้อย อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยความร่วมมือของประชาชน ๔ หมู่บ้าน คือ บ้านนาราบ หมู่ที่ ๑ บ้านนาหลวง หมู่ที่ ๓ และบ้านดอนไชย หมู่ที่ ๒ สังกัดตำบลนาน้อย และบ้านทุ่งแล้ง (บ้านทุ่งมงคลปัจจุบัน) หมู่ที่ ๖ ตำบลศรีสะเกษ ร่วมกันสร้างอาคารเรียนชั่วคราว กว้าง ๘ เมตร ยาว ๑๔ เมตร ฝาขัดแตะ มุงหลังคาด้วยหญ้าคาบนพื้นที่ ๑.๕ ไร่ โตะม้านั่งใช้ขาตั้งแบบฝังดิน และตั้งชื่อโรงเรียนว่า “โรงเรียนบำรุงราษฎร์” และส่งมอบให้กระทรวงธรรมการรับผิดชอบ เปิดทำการสอนตั้งแต่ชั้นมูลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ มีครูสอน ๕ คน พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้รับจัดสรรงบประมาณจากทางราชการสร้างอาคารเรียนใหม่ เป็นอาคารไม้ใต้ถุนสูงมีมุข หลังคามุงด้วยไม้เกล็ด เปลี่ยนชื่อใหม่ว่า “โรงเรียนประชาบาล” (จุลเกษตรศึกษาคาร) ประจำตำบลนาน้อย เปิดสอนตั้งแต่ชั้นมูลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗ คำว่า “จุลเกษตรศึกษาคาร” ขุนกิจ ธารสาร ซึ่งเป็นนายอำเภอนาน้อย สมัยนั้น เป็นผู้ตั้งขึ้นโดยมีความหมายว่า “มีพื้นที่ทำการเกษตรน้อย”

พ.ศ.๒๔๙๒ เปิดสอนชั้นมูลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔

พ.ศ.๒๕๐๐ เปลี่ยนชื่อโรงเรียน เป็นโรงเรียนบ้านนาราบ (จุลเกษตรศึกษาคาร) ตามพระราชบัญญัติการศึกษา

พ.ศ.๒๕๐๓ ใช้หลักสูตรประถมศึกษา ๒๕๐๓ เปิดสอนชั้นเด็กเล็กถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๗

พ.ศ.๒๕๒๑ ใช้หลักสูตรประถมศึกษา ๒๕๒๑ เปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖

พ.ศ.๒๕๔๘ รับการประเมินจาก สมศ.รอบที่ ๑ ได้รับคัดเลือกจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาน่าน เขต ๑ ให้เป็นโรงเรียนปฐมวัยต้นแบบของอำเภอนาน้อย และโรงเรียนจัดการเด็กพิเศษเรียนรวม

พ.ศ.๒๕๔๙ ได้รับการคัดเลือกเป็นศูนย์การจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา (ERIC CENTRE)

ปีการศึกษา ๒๕๕๐ ได้รับการคัดเลือกพัฒนาเป็นต้นแบบโรงเรียนดีใกล้บ้าน โรงเรียนในฝันรุ่นที่ ๒

ปีการศึกษา ๒๕๕๒ ได้รับการประเมินเป็นโรงเรียนต้นแบบโรงเรียนดีใกล้บ้าน

(โรงเรียนในฝัน ๑๙ พ.ย.๕๒) และเป็นโรงเรียนพร้อมใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.๒๕๕๑

ปีการศึกษา ๒๕๕๔ ได้ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่ ๓ โดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) สมศ.ในระดับดีมากและ ด้านอาคารสถานที่ที่มีการปรับปรุง

ปีการศึกษา ๒๕๕๕ มีการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อเทคโนโลยี (แท็บเล็ต) ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ และด้านอาคารสถานที่ที่มีการปรับปรุง

- ห้องเรียนมาตรฐานกลุ่มสาระภาษาไทยเพิ่มเติมโดยปูพื้นกระเบื้องใหม่
- ห้องเรียนมาตรฐานชั้นประถมศึกษาปีที่๑ จำนวน ๒ ห้องเรียน
- ห้องสมุดมีชีวิต
- อาคารเอนกประสงค์ (ปูพื้นกระเบื้อง ทาสี)
- อาคารศูนย์เรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ (ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากส่วนปกครองที่ว่าการอำเภอนาน้อย)
- รมดินสนามหญ้าทั้งหมด

ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ได้รับงบประมาณจัดสรรจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบจ.) ด้านสื่อ อิเลคทรอนิกส์โดยจัดห้องเรียนอิเลคทรอนิกส์ จำนวน ๑ ห้องเรียน และด้านอาคารสถานที่ได้มีการปรับปรุง

- ปรับปรุงห้องศิลปะดนตรี,ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์
- จัดสร้างหลังคากันสาดบริเวณหน้าอาคาร ๒
- รื้อถอนและจัดสร้างอาคาร ๓ (อาคารปฐมวัย)

ปีการศึกษา ๒๕๕๗ นายศักดิ์ชาย รินนาศักดิ์ ตำแหน่งผู้อำนวยการได้ดำเนินการก่อสร้าง พัฒนา ปรับปรุงอาคารเรียน อาคารประกอบ แหล่งเรียนรู้ และสภาพแวดล้อม

ปีการศึกษา ๒๕๕๘ ได้ผ่านเกณฑ์การประเมินสถานแบบอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ปีการศึกษา ๒๕๕๙ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ๑๗๔๕๖,๐๐๐ บาท สร้างอาคารเรียน แบบ ๒๑๒ ล/๕๗- ข (เขตแผ่นดินไหว) ๓ ชั้นใต้ถุนโล่ง

ปีการศึกษา ๒๕๖๐ เตรียมเปิดสอนหลักสูตรสองภาษา Mini English Program (MEP)

- รื้อถอนอาคารเรียนแบบ ๐๐๔ (อาคารไม้ ๖ ห้องเรียน) โดยใช้งบประมาณรายได้ สถานศึกษา
- ปรับพื้นที่ลานกิจกรรมเอนกประสงค์ โดยใช้งบประมาณรายได้สถานศึกษา

- ก่อสร้างฐานราก ตอม่อ คานคอดิน ลานกีฬาอเนกประสงค์ โดยใช้งบประมาณรายได้  
สถานศึกษา

ปีการศึกษา ๒๕๖๑ ด้านอาคารสถานที่ได้มีการปรับปรุง

- ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าและติดตั้งหม้อแปลง โดยใช้งบประมาณรายได้สถานศึกษา
- เทพื้นคอนกรีตลานกิจกรรมอเนกประสงค์ โดยใช้งบประมาณรายได้สถานศึกษา
- รื้อถอนและปรับพื้นที่อาคารใหม่ โดยใช้งบประมาณรายได้สถานศึกษา
- ปรับปรุงถนนและลานคอนกรีตในโรงเรียน โดยใช้งบประมาณรายได้สถานศึกษา
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในโรงเรียน (ปลูกหญ้า ป้ายชื่ออาคารใหม่) โดยใช้งบประมาณรายได้  
สถานศึกษา

ปีการศึกษา ๒๕๖๒ ได้รับจัดสรรงบประมาณสร้างห้องส้วมนักเรียนชาย/ หญิง ๖ ที่นั่ง งบประมาณ  
๑,๑๔๖,๗๐๐ ด้านอาคารสถานที่ได้มีการปรับปรุง

- ปรับปรุงร่องระบายน้ำภายในโรงเรียน
- สร้างอัมจันทร์ลานกิจกรรมอเนกประสงค์
- สร้างเสาธง
- ปรับปรุงโรงอาหาร
- ปรับปรุงห้องส้วมครู
- ปรับปรุงร่องระบายน้ำ
- ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ
- สร้างโดมหลังคาคลุมลานอเนกประสงค์
- สร้างป้าย, รั้วโรงเรียน

ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ได้รับจัดสรรงบประมาณ

- สร้างบ้านพักครู แบบ สปช ๓๐๑/๒๖ งบประมาณ ๕๘๙,๐๐๐ บาท
- สร้างห้องส้วมนักเรียนชาย/ หญิง ๖ ที่นั่ง งบประมาณ ๒๒๐,๐๐๐ บาท
- ปรับปรุง ซ่อมแซมสนามเด็กเล่น งบประมาณ ๓๐๐,๐๐๐ บาท
-

ปีการศึกษา ๒๕๖๔

- ปรับปรุงศูนย์การเรียนรู้ห้องเรียน MEP งบประมาณ ๔๐,๐๐๐ บาท
  - บูรณาระเบียงหน้าห้องเรียน MEP งบประมาณ ๑๔๙,๐๐๐ บาท
- ปีการศึกษา ๒๕๖๕ ได้รับจัดสรรงบประมาณ
- เปลี่ยนหลังคาอาคารเรียน แบบ ป๑ข งบประมาณ ๑๘๘,๐๐๐ บาท

### ข้อมูลด้านอาคารสถานที่

๑ อาคารเรียนและอาคารประกอบ ๗ หลัง ได้แก่ อาคารเรียน ๕ หลัง อาคารเอนกประสงค์ ๑ หลัง ห้องคอมพิวเตอร์ ๑ หลัง

๒ จำนวนห้องเรียนทั้งหมด ๒๒ ห้องเรียน แบ่งเป็น

ชั้น ป.๑ - ป.๖ = ๑ : ๓

๓ จำนวนห้องน้ำห้องส้วม แบ่งเป็น

ห้องน้ำชาย ที่นั่ง จำนวน หลัง

ห้องน้ำชาย ที่นั่ง จำนวน หลัง

### สภาพชุมชนโดยรวม

๑ โรงเรียนตั้งอยู่ในหมู่บ้านนาราบ (จุลเกษตรศึกษาคาร) เลขที่ 48 หมู่ที่ 1 ตำบลน่าน้อย อำเภอน่าน้อย จังหวัดน่าน อยู่ในเขตเทศบาล ติดกับที่ว่าการอำเภอน่าน้อย สถานีตำรวจภูธรอำเภอน่าน้อย มีบ้านพักข้าราชการ แพลต ตลาด ร้านค้าอยู่โดยรอบบริเวณโรงเรียน

๒ ผู้ปกครองส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ร้อยละ ๗๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร

ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธ

ฐานะทางเศรษฐกิจ / รายได้โดยเฉลี่ยต่อปี ๑๒,๐๐๐ บาท จำนวนคนเฉลี่ยต่อครอบครัว

การบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการบริหาร การศึกษาของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) จะต้องให้บริการโดยตรงกับผู้มาร่วมรับบริการทุกท่าน เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี การศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาและ ปรับปรุงให้บริการ ของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหาร จัดการ รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### **ขอบเขตการศึกษา**

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชน หน่วยงานต่างๆ และผู้มาร่วมรับบริการ
2. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการ ให้บริการ ของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ร่วมบริการทางการศึกษาในโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษา คาร) ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

## **ส่วนที่ 2**

### **วิธีการดำเนินงาน**

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัด การศึกษา และการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ บริการของ เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้มารับบริการอื่นๆ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ครู บุคคลภายนอก จำนวน 100 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน

### 1. ข้อมูลทั่วไป

2. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 100 โดยการส่งแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอ ในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

## เกณฑ์การให้คะแนน

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยกำหนดการให้คะแนนสำหรับระดับคำถาม ดังนี้

ระดับมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
ระดับมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

นำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมาย มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึงระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึงระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงระดับ น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านนาราม(จุลเกษตรศึกษา) ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ ดำเนินการ โดยใช้ แบบสอบถามจากข้าราชการครู และบุคลากรทางการ ศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ครูผู้สอน	25	25
ผู้ปกครอง	40	40
นักเรียน	20	20
คณะกรรมการสถานศึกษา	10	10
อื่นๆ	5	5

จากตาราง พบว่า ผู้ปกครอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 นักเรียน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ครูผู้สอน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ ดังแสดงในตาราง ดังนี้

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

#### โรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร)

#### สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่าน เขต 1

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าสถิติ	แปลผล
<b>ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	93.20	4.66	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	89.00	4.45	มาก
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	94.25	4.71	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	95.00	4.75	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	89.98	4.50	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	86.00	4.30	มากที่สุด
3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่าง ยุติธรรม	95.00	4.75	มากที่สุด
4.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	90.00	4.50	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก มากขึ้น	96.05	4.80	มากที่สุด
2.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	92.98	4.65	มากที่สุด
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>			
1.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	97.00	4.85	มากที่สุด
2.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	96.50	4.83	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านนาราบ(จุลเกษตรศึกษาคาร) ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการ ให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.91

**แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ**  
**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ.....ปี อายุราชการ.....ปี
3. ตำแหน่ง ( ) สายผู้สอน ( ) ผู้ปกครอง ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด 4.1 ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 ( ) ปริญญาตรี 4.3 ( ) ปริญญาโท 4.4 ( ) ปริญญาเอก  
4.5 ( ) อื่นๆ ระบุ.....
5. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

**ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับวัดความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่แสดงความคิดเห็น
	5	4	3	2	1	
<b>ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
2.การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
4.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
2.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
1.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
2.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....