



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนบ้านเนินทอง

ที่ ๑๕.๑/๒๕๖๖

วันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา ๒๕๖๕
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) และกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่นโยบายหรือทิศทางของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความโปร่งใส นั้น

ข้อเท็จจริง/การดำเนินการ

เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการดังกล่าว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา ๒๕๖๕ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต ๑ ดังแนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

๑. จ้างเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
๒. เห็นควรเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนบ้านเนินทอง สังกัด สพป.ชุมพร เขต ๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ.....

(นางสาวจุฑาทพร ใจมีบุญ)
ครู โรงเรียนบ้านเนินทอง

ความเห็นของรองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

ลงชื่อ.....

(นายวีระวัฒน์ เรืองรัตน์)
รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง

ความเห็นของผู้บริหารโรงเรียนบ้านเนินทอง

ลงชื่อ.....

(นายธรรมทัศน์ เริกประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเนินทอง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการ ให้บริการการศึกษา

โรงเรียนบ้านเนินทอง

ปีการศึกษา 2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

จากการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาปีการศึกษา 2565 ของโรงเรียนบ้านเนินทอง มุ่งเน้นให้นักเรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้น ในการดำเนินงานพัฒนาการศึกษาตามกระบวนการประกันคุณภาพเป็นไปตามแผน และบรรลุผลตามเป้าหมายในระดับที่น่าพอใจ ดังรายละเอียดตามรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2565 นั้น

โรงเรียนบ้านเนินทอง จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสถานศึกษาจากคณะครู ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และนักเรียนโรงเรียนบ้านเนินทอง เพื่อนำผลการสำรวจมาศึกษาพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

โรงเรียนบ้านเนินทอง



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง : ตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ เพศชาย

☐ เพศหญิง

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ อายุต่ำกว่า 20 ปี

☐ อายุ 21-40 ปี

☐ อายุ 41-60 ปี

☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้ปกครอง

☐ นักเรียน

☐ ประชาชนผู้รับบริการ

☐ องค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กรชุมชน

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

คำชี้แจง : ตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแต่ละข้อตามระดับความพึงพอใจ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ ที่	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
5.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6.	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
8.	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9.	เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
10.	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
11.	ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา พร้อมทั้งน้ำดื่มที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ					
	ด้านผลจากการให้บริการ					
12.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
13.	ได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
14.	โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ					

เกณฑ์การประเมิน 5= ดีมาก 4= ดี 3= พอให้ 2= ค่อนข้างน้อย 1= ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเนินทอง ปีการศึกษา 2566

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากการเก็บข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย ระดับอายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพที่ต่างกัน ดังตารางที่ 1.1 – 1.4

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	42.00
หญิง	58	58.00
รวม / เฉลี่ย	100	100

จากตารางที่ 1.1 เมื่อแยกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่เพศหญิง ร้อยละ 58.00 และเพศชาย ร้อยละ 42.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	48	48.00
21-40 ปี	32	32.00
41-60 ปี	19	19.00
60 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม/เฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 1.2 เมื่อแยกตามระดับอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ บุคคลที่อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 48.00 บุคคลอายุ 21-40 ปี ร้อยละ 32.00 บุคคลอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 19.00 และบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	45	45.00
มัธยมศึกษา	36	36.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00
รวม / เฉลี่ย	100	100.00

จากตารางที่ 1.3 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ บุคคลที่การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.00 บุคคลที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.00 บุคคลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 14.00 และบุคคลที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการ	37	41.00
นักเรียน	54	54.00
ประชาชนผู้รับบริการ	6	6.00
องค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	3.00
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	0	0
รวม / เฉลี่ย	100	100

จากตารางที่ 1.4 เมื่อแยกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ นักเรียน ร้อยละ 54.00 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 37.00 ประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 6.00 และองค์กรชุมชน / เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ จากแบบสอบถามความพึงพอใจจำแนกข้อมูลเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลจากการให้บริการและคุณภาพความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการรายด้านดังตารางที่ 2.1,2.2,2.3,2.4และ2.5

ตารางที่ 2.1 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ที่	รายการ	x	S.D.	ร้อยละ
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.15	0.52	85.48
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.28	0.44	84.12
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.10	0.12	91.21
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.52	0.65	86.20
	รวม/เฉลี่ย	4.26	0.43	86.75

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เมื่อแยกตามรายข้อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.30	0.52	85.48
2.	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.34	84.12
3.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	4.44	0.12	91.21
4.	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.50	0.61	92.20
	รวม / เฉลี่ย	4.49	0.39	88.25

จากตารางที่ 2.2 พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เมื่อแยกรายข้อเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	x	S.D.	ร้อยละ
1.	เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.12	0.19	84.23
2.	การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	4.48	0.62	91.15
3.	ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา พร้อมทั้งน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	4.53	0.57	94.53
	รวม / เฉลี่ย	4.37	0.46	89.97

จากตารางที่ 2.3 พบว่าความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อแยกรายข้อเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.4 ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ

ที่	รายการ	x	S.D.	ร้อยละ
1.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.52	0.29	89.23
2.	ได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4.68	0.72	91.15
3.	โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ	4.23	0.57	94.53
	รวม / เฉลี่ย	4.47	0.52	91.63

จากตารางที่ 2.4 พบว่าความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ เมื่อแยกรายข้อเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	X	S.D.	ร้อยละ
1.	ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.26	0.43	86.75
2.	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.39	88.25
3.	ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.46	89.97
4.	ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	4.47	0.52	91.63
	รวม / เฉลี่ย	4.39	0.45	89.15

จากตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง จำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.49 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.47 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.37 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.26 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มากตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง จำนวน 100 ฉบับ มีข้อเสนอแนะจะผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การให้ข้อมูลและการบริการของโรงเรียนบ้านเนินทอง มีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี