



แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา
ปีการศึกษา 2562



อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ประจำปีการศึกษา 2562 เพื่อรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการให้บริการและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ตามประเด็นการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการแก่หน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในการนี้โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

มีนาคม 2563

**สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา อำเภอกอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ประจำปีการศึกษา 2562**

โรงเรียนโนนสะอาดวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา
2. เพื่อนำผลสำรวจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและวิเคราะห์ผลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

2. วิธีดำเนินงาน

1. ศึกษาทำความเข้าใจ โครงสร้างการบริหารงาน ภาระงาน และรายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาตามแบบของสำนักติดตามและประเมินผล สพฐ.
2. แจงให้นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามตามวันเวลาที่สถานศึกษากำหนด
3. วิเคราะห์ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
4. รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลที่ได้ไปพัฒนาบริหารจัดการต่อไป

3. กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ประกอบด้วย นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

4. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1.** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง
- ตอนที่ 2.** ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4 ข้อ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 5 ข้อ สิ่งอำนวยความสะดวก 5 ข้อ และคุณภาพการให้บริการ 3 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scal) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้แก่ ข้อเสนอแนะ คำติชมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้วยค่าร้อยละ (%) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการคำนวณข้อมูล โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา จำนวน 172 ชุด

6. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สรุปค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงานของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	63	36.63
หญิง	109	63.37
รวม	172	100
2. อายุ		
12 – 19 ปี	85	49.42
20 – 29 ปี	0	0.00
30 – 39 ปี	15	8.72
40 – 49 ปี	69	40.12
50 – 59 ปี	5	1.74
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	172	100
3. สถานภาพการทำงาน		
นักเรียน	85	49.42
ผู้ปกครอง	78	45.35
คณะกรรมการสถานศึกษา	9	5.23
รวม	172	100

**จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ
การทำงานของผู้รับบริการ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 172 คน เป็นเพศหญิง 109 คน คิดเป็นร้อยละ 63.37
เพศชาย 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 12 – 19 ปี จำนวน 85 คน
คิดเป็นร้อยละ 49.42 รองลงมาคืออายุ 40 – 49 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 รองลงมาคือ
อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72 และน้อยที่สุดคืออายุ 50 – 59 ปี จำนวน 5 คน
คิดเป็นร้อยละ 1.74 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 49.42
รองลงมาคือผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 45.35 และน้อยที่สุดคือคณะกรรมการ
สถานศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

**ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการ
และการจัดการศึกษาของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา เป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คน)	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
2.1 กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ								
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	172	25	124	20	2	1	149	86.63
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	172	20	131	18	3	0	151	87.79
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	172	24	133	15	0	0	157	91.28
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	172	18	130	18	5	1	148	86.05
รวม	688	87	518	71	10	1	605	87.94
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	172	24	135	10	3	0	159	92.44
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	172	28	127	17	0	0	155	90.12

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คน)	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น	172	21	131	13	6	1	152	88.37
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	172	25	132	10	5	0	157	91.28
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	172	31	127	14	0	0	158	91.86
รวม	860	129	652	64	8	1	781	90.81
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก								
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	172	27	124	18	3	0	151	87.79
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	172	19	137	15	1	0	156	90.70
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	172	25	129	18	0	0	154	89.53
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น	172	24	132	14	2	0	156	90.70
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม	172	20	135	15	2	0	155	90.12
รวม	860	115	657	80	8	0	772	89.77

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป (คน)	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
2.4 คุณภาพการให้บริการ								
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	172	18	140	10	4	0	158	91.86
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	172	21	137	14	0	0	158	91.86
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	172	22	135	15	0	0	157	91.28
รวม	516	61	412	39	4	0	473	91.67
รวมทุกด้าน	2,924	392	2,239	254	36	3	2,631	89.98
คิดเป็นร้อยละ	100	13.41	76.57	8.69	1.23	0.1	89.98	89.98

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการ และการจัดการศึกษาของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน จำนวน 172 คน (n = 2,924) จำนวนร้อยละของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปในภาพรวมรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.86 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.81 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.77 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.94 โดยภาพรวมของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 89.98

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยต่อโรงเรียนโนนสะอาดวิทยาดังต่อไปนี้

1. ผู้ปกครองคาดหวังให้โรงเรียนมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดแสดงผลงานนักเรียน ให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครองเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการต่อไป
2. โรงเรียนควรมีช่องทางติดต่อสื่อสาร ขอรับบริการในช่องทางออนไลน์เพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น
3. จัดสถานที่ขอรับบริการเป็นส่วนกลางเพื่อความสะดวกในการขอรับบริการ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนโนนสะอาดวิทยา

อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30

โรงเรียนโนนสะอาดวิทยาได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขึ้นมาในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ 12 – 19 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี
 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี

1.3 สถานภาพการทำงานของผู้รับบริการ

นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการเรื่องใด.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรจุดบริการ					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น					
5) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวม					
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3) ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

.....

.....

.....

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

3) คำชมเชยต่อการให้บริการ

.....

.....

.....