



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ปีการศึกษา ๒๕๖๕



โรงเรียนวัดอุทัยธาราม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

โรงเรียนวัดอุทัยธาราม ปีการศึกษา ๒๕๖๕

โรงเรียนวัดอุทัยธารามได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
- สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม โดยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

- ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียน
- แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓ ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนวัดอุทัยธาราม คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ และบุคคลทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม ประกอบด้วย ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามนักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ และบุคคลทั่วไปตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับดำเนินการ โดยการคำนวณหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มความคิดเห็นเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะที่มีเดียวกันการประเมินระดับความพึงพอใจ

การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม ดังนี้

๑. เกณฑ์การให้คะแนน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับ ดังนี้

- ๕ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์ประเมินไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับดีมาก
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับดี
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจระดับระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๑๕ หมายถึงระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จำนวนของแบบสอบถาม

ผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ และบุคคลทั่วไป มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้รับบริการ	จำนวน (คน)
นักเรียนชั้น ป.๓-๖	๙๗
ผู้ปกครองนักเรียนชั้นอนุบาล ๑ -ป.๖	๑๓๙
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ	๙
บุคคลทั่วไป	๒๐
รวมทั้งหมด	๒๖๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแยกตามรายชื่อ ของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม ปีการศึกษา ๒๕๖๕

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มาก สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๒๕๔	๑๑	๐	๐	๐	
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๒๔๕	๑๖	๔	๐	๐	
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามด้วย วาจาที่สุภาพ อธิบายดี	๒๕๒	๖	๗	๐	๐	
๔. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่าง เต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่าง เหมาะสม	๒๔๖	๑๕	๔	๐	๐	
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับ หน้าที่	๒๕๕	๗	๓	๐	๐	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๒๓๑	๓๒	๒	๐	๐	
๗. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕๔	๑๐	๑	๐	๐	

๘. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖๐	๕	๐	๐	๐	
๙. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๒๔๑	๑๔	๑๐	๐	๐	
๑๐. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทันเวลา	๒๕๔	๑๑	๐	๐	๐	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการมาติดต่อ	๒๔๗	๑๒	๖	๐	๐	
๑๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๒๖๐	๕	๐	๐	๐	
๑๓. รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	๒๔๘	๑๒	๕	๐	๐	
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๔. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๒๕๐	๑๕	๐	๐	๐	
๑๕. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๒๕๒	๑๓	๐	๐	๐	

**ผลการสำรวจร้อยละแสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแยกตามรายชื่อ
ของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม ปีการศึกษา ๒๕๖๕**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๙๔.๔๙	๔.๑๕	๑.๓๖	๐	๐	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๙๕.๘๕	๔.๑๕	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๙๒.๔๕	๖.๐๔	๑.๕๑	๐	๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามด้วยวาทะที่สุภาพ อธิบายชัด	๙๕.๐๙	๒.๒๖	๒.๖๔	๐	๐	มากที่สุด
๔. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจและสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	๙๒.๘๓	๕.๖๖	๑.๕๑	๐	๐	มากที่สุด

5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	๙๖.๒๓	๒.๖๔	๑.๑๓	๐	๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๕๘	๕.๔๔	๐.๙๘	๐	๐	มากที่สุด
๖. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๘๗.๑๗	๑๒.๐๘	๐.๗๕	๐	๐	มาก
๗. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๕.๘๕	๓.๗๗	๐.๓๘	๐	๐	มากที่สุด
๘. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘.๑๑	๑.๘๙	๐.๐๐	๐	๐	มากที่สุด
๙. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๙๐.๙๔	๕.๒๘	๓.๗๗	๐	๐	มากที่สุด
๑๐. การให้บริการมีระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการทันเวลา	๙๕.๘๕	๔.๑๕	๐.๐๐	๐	๐	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๙๗	๓.๖๕	๑.๓๘	๐	๐	มากที่สุด
๑๑. สถานที่ตั้งสะดวกในการมาติดต่อ	๙๓.๒๑	๔.๕๓	๒.๒๖	๐	๐	มากที่สุด
๑๒. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๙๘.๑๑	๑.๘๙	๐.๐๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๓. รับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	๙๓.๕๘	๔.๕๓	๑.๘๙	๐	๐	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ	๙๔.๗๒	๕.๒๘	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๔. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๙๔.๓๔	๕.๖๖	๐.๐๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๕. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๙๕.๐๙	๔.๙๑	๐.๐๐	๐	๐	มากที่สุด
ภาพรวม	94.58	4.34	1.07	๐	๐	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแยกตามรายชื่อ ของโรงเรียนวัดอุทัยธาราม ปีการศึกษา ๒๕๖๕ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน มีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อนอยู่ในระดับ มากที่สุด เป็นอันดับสุดท้าย