



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
ในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

โรงเรียนวัดราชบูรณะ (ปทุมธรรมโชติ)
อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

บทสรุป

โรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สืบสวนไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มา ขอรับบริการจากโรงเรียน
๒. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ โดย ให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - ๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความ สะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ
 - ๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธา ทำ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - ๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๖๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ
 - ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาทำ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศชาย จำนวน ๖ คน

เพศหญิง จำนวน ๓๓ คน

๒. อายุ

อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๖ คน

อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๓ คน

อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๕ คน

อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน

อายุ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕ คน

๓. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๐ คน

ปริญญาตรี จำนวน ๓ คน

ปริญญาโท -

ปริญญาเอก -

๔. สถานะ

ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน ๓๔ คน

ผู้มาติดต่อจากหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๒ คน

บุคคลทั่วไป จำนวน ๓ คน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี	๙๘.๒๐	๑.๘๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๙๘.๐๐	๒.๐๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๙๘.๒๐	๑.๘๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ						
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๙๘.๒๐	๑.๘๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)						
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๙๕.๐๐	๕.๐๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๐๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๑. คุณครูให้คำปรึกษาชัดเจนดีค่ะ
๒. สะดวกต่อการติดต่อสอบถามมาก
๓. ครูเอาใจใส่ลูกดีค่ะ