



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



โรงเรียนบ้านโคกสะอาด
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและหารให้บริการ
 ประชาชน ของโรงเรียนบ้านโคกสะอาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียดดังนี้

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|-------|--------|----------|
| เพศ | | | |
| ■ ชาย | ๔๐ | ๔๐ | |
| ■ หญิง | ๖๐ | ๖๐ | |
| อายุ | | | |
| ◆ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๑๕ | ๑๕ | |
| ◆ ๒๑ - ๔๐ ปี | ๕๐ | ๕๐ | |
| ◆ ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๐ | ๒๐ | |
| ◆ ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๕ | ๑๕ | |
| วุฒิการศึกษา | | | |
| ● ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | ๒๐ | ๒๐ | |
| ● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า | ๓๕ | ๓๕ | |
| ● ปริญญาตรี | ๔๐ | ๔๐ | |
| ● สูงกว่าปริญญาตรี | ๕ | ๕ | |
| อาชีพของผู้มารับบริการ | | | |
| ■ รับราชการ | ๒๕ | ๒๕ | |
| ■ ค้าขาย | ๒๕ | ๒๕ | |
| ■ นักเรียน | ๔๐ | ๔๐ | |
| ■ รับจ้าง/พนักงาน | ๑๐ | ๑๐ | |
| ■ อื่นๆ โปรดระบุ..... | - | - | |

◆ ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | |
|---|------------------|----|----|---|---|-----------|--------|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ |
| ๑.ด้านเวลา | | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด | ๗๘ | ๒๒ | - | - | - | ๔.๗๘ | ๙๕.๖๐ |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๙๕ | ๕ | - | - | - | ๔.๙๕ | ๙๙.๐๐ |
| ๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ | ๗๒ | ๒๘ | - | - | - | ๔.๗๒ | ๙๔.๔๐ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๔๔ | ๒๒ | ๓๓ | - | - | ๔.๐๒ | ๘๐.๔๐ |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มา ก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๕๕ | ๒๓ | ๒๒ | - | - | ๔.๓๓ | ๘๖.๖๐ |
| ๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๘๐ | ๒๐ | - | - | - | ๔.๘ | ๙๖.๐๐ |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๘๓ | ๑๗ | - | - | - | ๔.๘๓ | ๙๖.๖๐ |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ | ๒๓ | ๗๑ | ๖ | - | - | ๓.๘๓ | ๗๖.๖๐ |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ | ๕๘ | ๒๐ | ๒๒ | - | - | ๔.๓๖ | ๘๗.๒๐ |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓๕ | ๔๕ | ๒๐ | - | - | ๔.๑๕ | ๘๓.๐๐ |
| ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ | ๖๕ | ๒๐ | ๑๕ | - | - | ๔.๕๐ | ๙๐.๐๐ |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม | ๒๐ | ๖๘ | ๑๒ | - | - | ๔.๐๘ | ๘๑.๖๐ |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ | ๒๐ | ๖๕ | ๑๕ | - | - | ๔.๐๕ | ๘๑.๐๐ |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๘๒ | ๑๘ | - | - | - | ๔.๘๒ | ๙๖.๔๐ |
| ๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ระดับใด | ๖๐ | ๓๘ | ๕ | - | - | ๔.๕๕ | ๙๑.๐๐ |

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. บุคลากรของโรงเรียนบ้านโคกสะอาด พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอยู่ระหว่าง ๒๑ ถึง ๔๐ ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาในปริญญาตรี และพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายชื่อได้ ดังนี้

➤ ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

๑. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

➤ ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐
๒. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

➤ ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐
๒. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐
๕. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

➤ ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐
๒. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐

๓. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐

๔. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

➤ **ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด** ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

➤ **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้งที่มาติดต่อ เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น