



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

โรงเรียนบ้านละเอ๊ะ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

โรงเรียนบ้านละเอาะ มีภาระหน้าที่ ที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษาเกิด ความเข้มแข็ง สามารถจัดการศึกษาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริหารโรงเรียน ครูและ บุคลากรทางการศึกษาต่าง ๆ เช่น การให้บริการของโรงเรียนบ้านละเอาะมี ขั้นตอนและระเบียบยุ่งยาก การบริการล่าช้า ได้รับคำตอบไม่ชัดเจนต่อข้อสงสัย เครื่องมือ อุปกรณ์ใน การให้บริการไม่ทันสมัย ไม่ เพียงพอ สถานที่คับแคบ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการบริการของโรงเรียนบ้าน ละเอาะ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาใช้ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนบ้านละเอาะให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม คณะทำงานที่ อุทิศเวลาในการเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการสำเร็จสมบูรณ์ได้ตามวัตถุประสงค์

โรงเรียนบ้านละเอาะ

## ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านละเอาะ เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแล ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาการประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไป ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ จัดโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่ง เป็น ๔ ฝ่าย ดังนี้

๑. ฝ่ายบริหารงานบุคคล
๒. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๓. ฝ่ายบริหารงานงบประมาณ
๔. ฝ่ายบริหารงานวิชาการ

บทบาทหน้าที่ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของฝ่ายบริหารงานในโรงเรียนบ้านละเอาะ คือการให้บริการ ประสาน ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในเขตบริการ

เพื่อให้การมาติดต่อราชการ ประสานงาน ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เป็นไปด้วย ความประทับใจ โรงเรียนบ้านละเอาะ จึงได้จัดทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

## ประเด็นการสอบถาม

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - ๑.๑ วิธีการให้บริการมีความเหมาะสม
  - ๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน
  - ๑.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
  - ๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
  - ๒.๑ สุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์
  - ๒.๒ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
  - ๒.๓ รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะผู้รับบริการ
  - ๒.๔ มีทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
๓. ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ
  - ๓.๑ เพียงพอต่อการให้บริการ
  - ๓.๒ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
  - ๓.๓ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
  - ๓.๔ ตอบสนองการให้บริการอย่างเหมาะสม
๔. ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
  - ๔.๑ พื้นที่ในการให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกและเหมาะสม
  - ๔.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
  - ๔.๓ สะอาด เป็นระเบียบ เป็นระบบ เรียบร้อย สวยงาม
  - ๔.๔ มีความปลอดภัย
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ
  - ๕.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
  - ๕.๒ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
  - ๕.๓ ประโยชน์จากการได้รับบริการ
  - ๕.๔ ความคุ้มค่าในการได้รับบริการ

### ระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจได้มาจากการวิเคราะห์หา  $\bar{x}$  (คือ ค่าเฉลี่ย หรือตัวกลางเลขคณิต) และ SD. (คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติที่วัดการกระจายของคะแนน พิจารณาค่าแตกต่าง จากคะแนนเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด) แล้วแปลค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ –	แปลผลว่า	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ –	แปลผลว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ –	แปลผลว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ –	แปลผลว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ –	แปลผลว่า	น้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนบ้านละเอาะ จะนำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาให้เป็นสถานศึกษาแห่งการเรียนรู้ น่าอยู่ น่าเรียน น่าทำงาน บริการประทับใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของโรงเรียนบ้านละเอาะ

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	แปลผล	ลำดับ ที่
โรงเรียนบ้านละเอาะ	๔๔๗	๓.๘๔	.๖๗๖	มาก	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของโรงเรียนบ้านละเอาะ

กลุ่ม/หน่วย	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	แปล ผล	ลำดับที่
๑. ฝ่ายบริหารงานบุคคล	๓.๙๕	.๖๐๖	มาก	๒
๒. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	๓.๘๙	.๖๓๖	มาก	๓
๓. กลุ่มบริหารงานงบประมาณ	๔.๐๐	.๖๗๓	มาก	๑
๔. ฝ่ายบริหารงานวิชาการ	๓.๘๔	.๖๔๔	มาก	๔

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงเรียนบ้านละเอาะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านละเอาะ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านละเอาะ จากผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๔๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

### ๑. ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ผู้บริหารสถานศึกษา (ผู้บริหารโรงเรียน/รองผู้อำนวยการโรงเรียน)	๒๕	๕.๕๙
๒. ครู และบุคลากรในหน่วยงานสถานศึกษา และเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	๔๓	๙.๖๒
๓. ผู้ปกครอง	๓๗๙	๘๔.๗๙
<b>รวม</b>	<b>๔๔๗</b>	<b>๑๐๐</b>

### ๒. วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๓๐	๗๓.๘
๒. ปริญญาตรี	๘๗	๑๙.๔๖
๓. ปริญญาโท	๒๘	๖.๒๖
๔. ปริญญาเอก	๒	๐.๔๕
<b>รวม</b>	<b>๔๔๗</b>	<b>๑๐๐</b>

### ๓. ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ๑ - ๑๐ ปี	๑๐๙	๒๔.๓๙
๒. ๑๑ - ๒๐ ปี	๕๕	๑๒.๓๐
๓. ๒๑ - ๓๐ ปี	๘๒	๑๘.๓๔
๔. ๓๐ ปีขึ้นไป	๒๐๑	๔๔.๙๗
<b>รวม</b>	<b>๔๔๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการจากงาน ๔ ฝ่ายโรงเรียนบ้านละเอาะ  
จากผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๔๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มงาน/หน่วย	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
๑. ฝ่ายบริหารงานบุคคล	๗๐ ๑๕.๖	๒๘๘ ๖๔.๔๓	๘๗ ๑๙.๔	๒ ๐.๔๕	๐ ๐.๐๐	๓.๙๕	.๖๐๖	มาก
๒. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	๖๔ ๑๔.๓	๒๗๓ ๖๑.๐๗	๑๐๖ ๒๓.๗๑	๔ ๐.๘๙	๐ ๐.๐๐	๓.๘๙	.๖๓๖	มาก
๓. กลุ่มบริหารงานงบประมาณ	๙๓ ๒๐.๘	๒๖๕ ๕๙.๒๘	๘๔ ๑๘.๗	๔ ๐.๘๙	๑ ๐.๒๒	๔.๐๐	.๖๗๓	มาก
๔. ฝ่ายบริหารงานวิชาการ	๕๕ ๑๒.๓	๒๗๔ ๖๑.๓๐	๑๑๒ ๒๕.๐๖	๕ ๑.๑๒	๑ ๐.๒๒	๓.๘๔	.๖๔๔	มาก

และระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการตามประเด็นการรับบริการจากงาน ๔ ฝ่าย โรงเรียนบ้านละเอาะ  
จากผู้รับบริการทั้งหมด จำนวน ๔๔๗ คน มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๘๕	.๖๖๐	มาก
๑.๑ วิธีการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๓ ๑๔.๐	๒๗๕ ๖๑.๕๒	๑๐๕ ๒๓.๔๙	๓ ๐.๖๗	๑ ๐.๒๒	๓.๘๙	.๖๔๑	มาก
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๖๑ ๑๓.๖	๒๕๔ ๕๖.๘๒	๑๒๕ ๒๗.๙๖	๖ ๑.๓๔	๑ ๐.๒๒	๓.๘๒	.๖๗๘	มาก
๑.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๖๒ ๑๓.๘	๒๗๐ ๖๐.๔๐	๑๐๙ ๒๔.๓๘	๔ ๐.๘๙	๒ ๐.๔๕	๓.๘๖	.๖๖๔	มาก
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	๕๖ ๑๒.๕	๒๗๔ ๖๑.๓๐	๑๑๐ ๒๔.๖๑	๕ ๑.๑๒	๒ ๐.๔๕	๓.๘๔	.๖๕๘	มาก

### ข้อคิดเห็นอื่นและขอเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. พื้นที่จอดยานพาหนะไม่เพียงพอ เวลาการประชุมควรหาพื้นที่ในการจอดรถให้เพียงพอ
๒. ห้องน้ำไม่เพียงพอ และไม่ค่อยสะอาด
๓. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเวลาในการทำงานของบุคลากรบางคน เนื่องจากมาติดต่อราชการตอนเช้า ๐๙.๓๐ น. เจ้าหน้าที่ยังไม่มา ตอนบ่ายเวลา ๑๔.๔๕ น. เจ้าหน้าที่กลับแล้วไม่รู้ว่าเวลาราชการตั้งแต่กี่โมงถึงกี่โมง
  ๔. การพูดจาของบุคลากรบางคนอยากให้พูดจาดี ๆ หน่อย แต่หลาย ๆ กลุ่มงานอยู่ในเกณฑ์ดี
  ๕. ขอให้บุคลากร มาทำงานเช้ากว่านี้ บางทีมาติดต่อตอนเช้าต้องนั่งรอนาน (๙ โมงเช้า) ยังไม่มาทำงานเลย ขอให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่องานด้วย
๖. ให้การบริการได้ดี แต่เจ้าหน้าที่ที่อยู่ขณะไปติดต่องาน ควรมีน้ำใจเอื้อด้วย ถึงแม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ตนเอง ติดต่อทำอะไร มีอะไรให้ช่วยไหม ควรมี อย่าคิดว่าไม่ใช่หน้าที่



ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ประเด็นการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑.๑ วิธีการให้บริการมีความเหมาะสม					
๑.๒ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน					
๑.๓ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๒.๑ สุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์					
๒.๒ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๒.๓ รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะผู้รับบริการ					
๒.๔ มีทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน					
<b>๓. ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ</b>					
๓.๑ เพียงพอต่อการให้บริการ					
๓.๒ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
๓.๓ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
๓.๔ ตอบสนองการให้บริการอย่างเหมาะสม					
<b>๔. ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>					
๔.๑ พื้นที่ในการให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะอาดและเหมาะสม					
๔.๒ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
๔.๓ สะอาด เป็นระเบียบ เป็นระบบ เรียบร้อย สวยงาม					
๔.๔ มีความปลอดภัย					
<b>๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>					
๕.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๕.๒ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
๕.๓ ประโยชน์จากการได้รับบริการ					
๕.๔ ความคุ้มค่าในการได้รับบริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นอื่นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
 .....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือโรงเรียนบ้านละเหยียด

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**โรงเรียนบ้านละเอาะ**  
 วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านละเอาะ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

**๑. ตำแหน่ง**

- ผู้บริหารสถานศึกษา (ผู้บริหารโรงเรียน/รองผู้อำนวยการโรงเรียน)  
 ครู และบุคลากรในหน่วยงานสถานศึกษา และเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น  
 ผู้ปกครอง

**๒. วุฒิการศึกษา**

- ต่ำกว่าปริญญาตรี                       ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท                                       ปริญญาเอก

**๓. ประสบการณ์การทำงาน**

- ๑ - ๑๐ ปี                                       ๑๑ - ๒๐  
 ๒๑ - ๓๐ ปี                                       ๓๐ ปีขึ้นไป

**ตอนที่ ๒ ท่านมีความพึงพอใจการให้บริการงาน ๔ ฝ่าย อยู่ในระดับ คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

กลุ่มงาน/หน่วย/ศูนย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ฝ่ายบริหารงานบุคคล					
๒. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป					
๓. กลุ่มบริหารงานงบประมาณ					
๔. ฝ่ายบริหารงานวิชาการ					