แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

โรงเรียนบ้านธารชะอม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2

เรื่องที่มาติดต่อ.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน					
3. มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง					
5. มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน					
6. ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
7. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. ป้าย ข้อความบอกจัดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
9. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ					
10. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
11. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
12. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้					
13. สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					
14. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ					
15. ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
17. สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้					
18. มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ					
19. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ โรงเรียนบ้านธารชะอม ผู้รับบริการจำนวน 30 คน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
ด้านกระบวนการให้บริการ										
1	มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ	13	13	4	0	0	30	4.30	0.69	มาก
	ขั้นตอนการให้บริการ									
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่	16	11	3	0	0	30	4.43	0.67	มาก
	ซับซ้อน									
3	มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา/ระยะเวลา	14	10	6	0	0	30	4.27	0.77	มาก
	ให้บริการมีความเหมาะสม									
4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน	12	16	2	0	0	30	4.33	0.60	มาก
	หลัง									
5	มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็น	14	12	4	0	0	30	4.33	0.70	มาก
	ตัวอย่างชัดเจน									
6	ระหว่างการรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการ	13	15	2	0	0	30	4.37	0.60	มาก
	ทราบพร้อมทั้ง แจ้งเวลาแล้วเสร็จ									
รวม		**82**	**77**	**21**	**0**	**0**	**180**	**4.34**	**0.67**	**มาก**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ โรงเรียนบ้านธารชะอม ผู้รับบริการจำนวน 30 คน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
ด้านการติดต่อสื่อสาร										
7	มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนระยะเวลาในการ	12	12	6	0	0	30	4.20	0.75	มาก
	ให้บริการอย่างชัดเจน									
8	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชา-	16	12	2	0	0	30	4.47	0.62	มาก
	สัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย									
9	จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่อง	15	13	2	0	0	30	4.43	0.62	มาก
	รับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์เพื่อเป็น									
	ช่องทางให้ผู้รับบบริการสามารถติดต่อได้									
	ตลอดเวลา									
รวม		**43**	**37**	**10**	**0**	**0**	**90**	**4.37**	**0.66**	**มาก**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ โรงเรียนบ้านธารชะอม ผู้รับบริการจำนวน 30 คน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
ด้านจิตสำนึกการให้บริการ										
10	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	18	11	1	0	0	30	4.57	0.56	มากที่สุด
11	มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ	18	9	3	0	0	30	4.50	0.67	มาก
12	ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถ	14	13	3	0	0	30	4.37	0.66	มาก
	แนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่									
	เกี่ยวข้องกับงานของตนได้									
13	สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวก	19	11	0	0	0	30	4.63	0.48	มากที่สุด
	แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ									
14	ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิต	17	11	2	0	0	30	4.50	0.62	มาก
	และให้บริการด้วยความเอาใจใส่									
รวม		**86**	**55**	**9**	**0**	**0**	**150**	**4.51**	**0.60**	**มากที่สุด**

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ โรงเรียนบ้านธารชะอม ผู้รับบริการจำนวน 30 คน

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ										
15	ความชำนาญในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบของ	13	12	5	0	0	30	4.27	0.73	มาก
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
16	มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน	14	14	2	0	0	30	4.40	0.61	มาก
17	สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	12	11	7	0	0	30	4.17	0.78	มาก
18	มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และมีปฏิภาณ	15	14	1	0	0	30	4.47	0.56	มาก
	ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับ									
	บริการ									
19	สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการ	15	10	5	0	0	30	4.33	0.75	มาก
	อย่างสมบูรณ์และถูกต้อง									
รวม		**69**	**61**	**20**	**0**	**0**	**150**	**4.33**	**0.68**	**มาก**

สูตร ค่าเฉลี่ย =((5*D5)+(4*E5)+(3*F5)+(2*G5)+(1* H5))/I5

สูตร S.D. =SQRT(((25* D5)+(16*E5)+(9*F5)+(4*G5)+(1*H5))/I5-(J5^2))

สูตรเกณฑ์การประเมิน =IF(J5>=4.51,"มากที่สุด",IF(J5>=3.51,"มาก",IF(J5>=2.51,"ปานกลาง",IF(J5>=1.51,"น้อย",IF(J5>=1,"น้อยที่สุด")))))

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ
โรงเรียนบ้านธารชะอม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2

.....

ด้วยโรงเรียนบ้านธารชะอม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้มาติดต่อราชการของโรงเรียนบ้านธารชะอม ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกการ ให้บริการและด้านความรู้ความสามารถของผู้บริการ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงงานการ ให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอมให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ในการนี้โรงเรียนบ้านธารชะอม จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ การติดต่อสื่อสาร จิตสำนึกให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 ได้มีการนิเทศติดตามการดำเนินงานของโรงเรียนทุกปี โดยโรงเรียนบ้านธารชะอม ได้นำตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การจัดให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ ผลงานของโรงเรียน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการการจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรประจำปี เป็นต้น โดยได้นำตัวชี้วัดที่สำคัญเหล่านี้ไปพัฒนาและการปรับปรุงให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อสรุปผลประเมินความพึงพอใจแต่ละด้าน สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.8 ค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.43
- ระหว่างรอรับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาแล้วเสร็จ ค่าเฉลี่ย 4.37
- บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 4.33
- มีตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เป็นตัวอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.33
- มีความชัดเจนและอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30
- มีความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา /ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.27

ด้านการติดต่อสื่อสาร ระดับความพึงพอใจร้อยละ 87.4 ค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.47
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.43
- มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.20

ด้านจิตสำนึกการให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.2 ค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด และมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปน้อย ดังนี้

- สอบถามความต้องการและอำนวยความสะดวกแก่รับบริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.63
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย 4.57
- มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50
- ให้การต้อนรับแก่ผู้รับบริการด้วยความไมตรีจิตและให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 4.50
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ ค่าเฉลี่ย 4.37

ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจร้อยละ 86.6 ค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ใน ระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- มีทักษะต่อการปฏิบัติงาน และปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.47
- มีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.40
- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ผู้มารับบริการอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.33
- ความชำนาญในงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.27
- สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ค่าเฉลี่ย 4.17

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของ โรงเรียนบ้านธารชะอม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2 โดยเป็นการศึกษาที่เน้นในการศึกษาด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการ และด้านความรู้ความสามารถของผู้ ให้บริการ ผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานการบริการผู้มาติดต่อราชการ เพื่อยกระดับศักยภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอมต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอมในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอมทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ ในระดับร้อยละ 87.75 ค่าเฉลี่ย 4.38 โดย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอม ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 86.80 ค่าเฉลี่ย 4.34
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 87.40 ค่าเฉลี่ย 4.37
3. ด้านจิตสำนึกของการบริการ ร้อยละ 90.20 ค่าเฉลี่ย 4.51
4. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.60 ค่าเฉลี่ย 4.33

การประเมินระดับความพึงพอใจต่อด้านจิตสำนึกของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนบ้านธารชะอมมีด้านจิตสำนึกของการบริการ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความ ต้องการของผู้มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างดี

สำหรับผลการประเมินที่พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอม ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอม มี ศักยภาพตามตัวชี้วัดความพึงพอใจที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านจิตสำนึกของการบริการและด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ

โดยสรุป โรงเรียนบ้านธารชะอม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการกับผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน ตอบสนองความต้องการของ ผู้มาติดต่อราชการให้มากที่สุด ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านธารชะอม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 87.75 ค่าเฉลี่ย 4.38