



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย น้ำพุ ห้วยนาแหลม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓
กระทรวงศึกษาธิการ



คำนำ

โรงเรียนอนุบาลด่านซ้ายประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาไป ปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษากับผู้บริหาร สถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอนคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่

หวังว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย



(นายพิษเนศ พาคำ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งให้บริการ
โรงเรียน ปิงปประมาณ พ.ศ.2565**

.....

1. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม

ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอกแบบสอบถาม

ผลดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัดโรงเรียนอนุบาล
ด้านซ้าย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ตารางที่1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

และการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลด้านซ้าย

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ โรงเรียนอนุบาลด้านซ้าย	จ นวนผู้ตอบ แบบสอบ ถาม (คน)	จ นวนผู้ตอบแบบสอบถาม จ นกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)	จ นวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	10	0	0	0	6	6	10	100
2. ด้านบริหารงานบุคคล	10	0	0	0	5	5	10	100
3. ด้านงบประมาณ	10	0	0	0	5	5	10	100
4. ด้านบริหารทั่วไป	10	0	0	0	4	6	10	100
รวม	40	0	0	0	18	22	40	100

หมายเหตุ1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหมายถึงครูบุคลากรทางการศึกษา กับการจัดการศึกษาโรงเรียน
อนุบาลด้านซ้าย

2. จ นวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จ นวนครูบุคลากรทางการศึกษา 10 คน) 3.

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อการบริการของโรงเรียน

เกี่ยวกับการอ นวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ด้านสวัสดิการและด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของ โรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปานกลาง (คน)	มาก (คน)	มากที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่	10	0	0	0	6	4	10	100
2. ด้านสวัสดิการ	10	0	0	0	6	4	10	100
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	10	0	0	0	6	4	10	100
รวม	30	0	0	0	18	16	30	100

หมายเหตุ 1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหมายถึงครูบุคลากรทางการศึกษา

กับการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครูบุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	88	4.4	0.71	พึงพอใจมาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	80	4	0.70	พึงพอใจมาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

5. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ	73.6	4.44	0.13	พึงพอใจมาก
1. ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามาให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	84	4.2	0.83	พึงพอใจมาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
4. ความมั่นใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ได้ประโยชน์ในทางชอบๆ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	76.6	11.5	0.06	พึงพอใจมาก
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบและมี ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่รับรอง	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
3. ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

4. ความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านห้องน้ำ ้ำ ห้องส้วมของหน่วยงาน	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ้ำ ห้องส้วมโดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ	96	4	1.70	พึงพอใจมาก
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	96	4	0	พึงพอใจมาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	96	4	0	พึงพอใจมาก
ตาราง 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักคุณธรรม	90.6	3.8	0.47	พึงพอใจมาก
1 มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกเก็บเงินไม่รับสินบน	96	4	0	พึงพอใจมาก
2 มีความประพฤติเหมาะสม	96	4	0	พึงพอใจมาก
3 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของ ประชาชนเป็นหลัก	88	3.4	0.83	พึงพอใจมาก
ตาราง 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความโปร่งใส	92	4.6	0	พึงพอใจมาก
1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ำ รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมี กา ร ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม	85.3	4.26	0	พึงพอใจมาก
1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นแล ะ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	84	4.2	0.53	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเ มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ไม่มี ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	84	4.2	0.53	พึงพอใจมาก
ตาราง 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ	92	4.6	0	พึงพอใจมาก
1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้า ที่ (ให้บริการ)เป็นอย่างดี	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย
ความคิดเห็นของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิธีดำเนินการ

โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำ
ค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ

4.51 – 5.00 มากที่สุด

3.51 – 4.50 มาก

2.51 – 3.50 ปานกลาง

1.51 – 2.50 น้อย

1.00 – 1.50 น้อยที่สุด

และน าเกณฑ์การประเมินมาตรฐานส านักงานเขตพื้นที่การศึกษามาใช้วัดระดับคุณภาพ ประกอบ

ระดับคุณภาพ	คำอธิบายระดับคุณภาพ
5	จำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป
4	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป
3	จำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป
2	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่าร้อยละ 60
1	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่าร้อยละ 50

สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลด่านซ้าย ตามความคิดเห็นของ
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่าภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามล าดับคือ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่นใน
คุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ
ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ตามล าดับ และ
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอ านวยความสะดวก ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่
หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการมีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การน ามาอภิปราย ดังนี้

จากการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ใน 8 ด้าน ได้แก่ พบว่า ความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบต่อ ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ความพึงพอใจต่อ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วมตามลำดับและ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป เช่น ผลการ ให้บริการร้อยละ 96 ความโปร่งใสร้อยละ 92 ความรับผิดชอบต่อร้อยละ 92 หลักคุณธรรมร้อยละ 90.6 การ ให้บริการร้อยละ 88 การมีส่วนร่วมร้อยละ 85.3 ความสะดวกร้อยละ 76.6 บุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 73.2 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก