



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ
อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๑

คำนำ

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานและคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในปีต่อไป

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๑

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จุดเด่น และจุดที่ควรปรับปรุง ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน ๗๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้าน มีระดับพึงพอใจมากขึ้นไป อยู่ในระดับคุณภาพ ๔ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๔.๕๘ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๕๔

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 - ควรมีการจัดทำตารางนัดหมายการเข้ารับบริการ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการให้บริการทาง Facebook โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ควรมีห้องรับรองผู้มาขอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ ตามมาตรา ๓๔ ให้ระบุอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามมาตรา ๓๔ ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหนึ่งในการให้บริการประชาชน นักเรียน และผู้ปกครอง อีกทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบ่อยครั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในโรงเรียน จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีพุทธศักราช ๒๕๖๕ เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้มารับบริการ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

๒.๒ เพื่อให้โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้รับทราบข้อมูลความคิดเห็นและได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริหารและการจัดการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อศึกษาทิศทางการกำหนดนโยบาย การส่งเสริมประสิทธิภาพการบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และลักษณะการมาใช้บริการของผู้รับบริการ การให้บริการตลอดจนข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

๓.๒ ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ และเหมาะสมกับสภาพความจริง

๔. ระเบียบวิธีการประเมิน

๔.๑ วิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ทำการสำรวจจากข้าราชการในสังกัดและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research)

๔.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๗๕ คน

๔.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ผู้จัดทำปรับปรุงจากแบบสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อความทั่วไปของผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปรายข้อคำถามใช้การแจกแจงความถี่ และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากร้อยละในแต่ละข้อคำตอบ

๒. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในการกำหนดน้ำหนักของคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น ๕ ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท ดังนี้

ระดับคุณภาพ ๕ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป

ระดับคุณภาพ ๔ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐-๘๙

ระดับคุณภาพ ๓ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๗๐-๗๙

ระดับคุณภาพ ๒ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ ๖๐-๖๙

ระดับคุณภาพ ๑ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๖๐

๓. การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัดหลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบ แต่ละข้อจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อ แล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลตามช่วงคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ประมาณค่าของเบสท์

ค่าคะแนนระหว่าง ๔.๕๑ -๕.๐๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนระหว่าง ๓.๕๑ -๔.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนระหว่าง ๒.๕๑ -๓.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง ๑.๕๑ -๒.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑.๑ ชาย	๔๓	๕๗.๓๓
๑.๒ หญิง	๓๒	๔๒.๖๗
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
๒.๑ ๑๐ - ๒๐ ปี	๖๐	๘๐.๐๐
๒.๒ ๒๑ - ๓๐ ปี	๑	๑.๓๓
๒.๓ ๓๑ - ๔๐ ปี	๔	๕.๓๓
๒.๔ ๔๑ - ๕๐ ปี	๗	๙.๓๓
๒.๕ ๕๑ ปีขึ้นไป	๓	๔.๐๐
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
๓.๑ ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗๐	๙๓.๓๓
๓.๒ ปริญญาตรี	๕	๖.๖๗
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐
๔. อาชีพ		
๔.๑ รับจ้างทั่วไป	๑๕	๒๐.๐๐
๔.๒ เกษตรกร	๒	๒.๖๗
๔.๓ ค้าขาย	๔	๕.๓๓
๔.๔ นักเรียน-นักศึกษา	๕๐	๖๖.๖๗
๔.๕ อื่นๆ	๔	๕.๓๓
รวม	๗๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ภาพรวมโดยทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๖๗ อายุระหว่าง ๑๐ - ๒๐ ปี ร้อยละ ๗๔.๖๗ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๙๘.๖๗ และเป็นนักเรียน - นักศึกษา ร้อยละ ๗๓.๓๔ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๒ ร้อยละและระดับคุณภาพของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	N = ๗๕	
	%	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๘๐.๑๓	๔
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ	๘๕.๒๔	๔
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๔.๖๘	๔
รวม	๘๓.๓๕	๔

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไป อยู่ในระดับคุณภาพ ๔ เรียงลำดับร้อยละจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ

ตารางที่ ๓ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่(บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	N = ๗๕			
	\bar{X}	SD	%	ระดับ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๕	๐.๐๓	๘๕.๑๐	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ	๔.๑๐	๐.๐๔	๘๒.๕๔	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๐	๐.๐๒	๘๔.๕๘	มาก
รวม	๔.๒๒	๐.๐๓	๘๔.๐๗	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/(บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจ	N = ๗๕			
		\bar{X}	SD	%	ระดับ
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๘	๐.๐๓	๘๔.๘๗	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๕	๐.๐๔	๘๓.๔๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๓	๐.๐๒	๘๕.๓๔	มาก
๔	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๓๕	๐.๐๒	๘๖.๑๓	มาก
รวม		๔.๓๐	๐.๐๓	๘๔.๙๕	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ

- เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๕ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจ	N = ๗๕			
		\bar{X}	SD	%	ระดับ
๑	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๑๑	๐.๐๓	๘๓.๔๕	มาก
๒	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๘	๐.๐๒๕	๘๕.๓๕	มาก
๓	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๑๕	๐.๐๑	๘๕.๐๑	มาก
๔	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๒	๐.๐๒	๘๓.๒๕	มาก
รวม		๔.๑๔	๐.๐๒	๘๔.๒๗	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ

- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
- แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล
- การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
- การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย

ตารางที่ ๖ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจ	N = ๗๕			
		\bar{X}	SD	%	ระดับ
๑	เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกรมากขึ้น	๔.๒๓	๐.๐๑	๘๕.๒๓	มาก
๒	ช่องทางในการให้บริการของโรงเรียน	๔.๑๓	๐.๐๓	๘๔.๑๗	มาก
๓	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๒๓	๐.๐๒	๘๖.๓๔	มาก
๔	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	๔.๓๑	๐.๐๒	๘๕.๒๓	มาก
รวม		๔.๒๒	๐.๐๒	๘๕.๒๔	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ

- ได้รับการที่เป็นประโยชน์
- ช่องทางในการให้บริการของโรงเรียน
- ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)
- เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกรมากขึ้น

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ**
 - ควรมีการจัดทำตารางนัดหมายการเข้ารับบริการ
- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
 - ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการให้บริการทาง Facebook โรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - ควรมีห้องรับรองผู้มาขอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕**

วัตถุประสงค์

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้รับบริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลโคกศรีสุพรรณ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ปีพุทธศักราช ๒๕๖๕

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๐-๒๐ ปี ๒๑-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี
 ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ รับจ้างทั่วไป เกษตรกร ค้าขาย นักเรียน-นักศึกษา
 รับราชการ อื่นๆ ระบุ.....
๕. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
8. เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย และทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
10. ช่องทางในการให้บริการของโรงเรียน					
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
