



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2562

โรงเรียนเวียงนครวิทยาคม อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

รายงานการให้บริการโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 จังหวัดขอนแก่น
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
(ไม่แสดงรายละเอียดในการสรุปผล)

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

งานบริการที่ผู้ขอรับบริการ โรงเรียนเวียงนครวิทยาคม จำนวน 42 คน ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องขอรับบริการ	จำนวน (คน)
ตรวจสอบคุณภาพ	7
ขอใบรับรองสภาพการเรียน	6
ขอวุฒิการศึกษา	6
จำนวนผู้ขอใช้สถานที่	5
การให้คำปรึกษาและแนะนำ	18

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.30	3.4
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	81.50	3.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.60	3.2
ภาพรวม	85.10	3.2

จากตารางที่ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการทั้ง 3 ด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85.10 เมื่อพิจารณาในรายด้านของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของโรงเรียน มีความพึงพอใจร้อยละ 90.30

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจร้อยละ 83.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ 81.50

การสรุปผลความพึงพอใจรายด้าน

ซึ่งจะประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการจากจำนวน 42คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูก ต้องนำเชื่อตามลำดับ

1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายการวางตัว เรียบร้อย

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
	18	20	4	-	-
ร้อยละ	42.88	47.62	9.50	-	-

จากตารางที่ผลการสำรวจผู้รับบริการจาก42คนที่มาขอรับบริการโรงเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ88.42 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ. อธิบายดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยร้อยละ47.62 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ9.50 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ตารางที่4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	20	16	6	-	-
ร้อยละ	47.62	38.09	14.29	-	-

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จากจำนวน42คนที่มาขอรับบริการในโรงเรียน ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.2 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ.6 รวดเร็ว และเอาใจใส่ร้อยละ38.09 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ14.29 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	18	16	8	-	-
ร้อยละ	42.88	38.09	19.03	-	-

จากตารางที่ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการใน ส่วนใหญ่ร้อยละ42.88 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซัก อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อร้อยละ38.09 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ19.03 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นเหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	22	10	10	-	-
ร้อยละ	52.38	23.81	23.81	-	-

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียน ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.38 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมร้อยละ 23.81 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 23.81 มีความพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างเจนและมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ

2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับความพึงพอใจ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	6	18	10	8	-
ร้อยละ	14.28	42.88	23.81	19.03	-

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ส่วนใหญ่ร้อยละ 88.42 มีความพึงพอใจมากต่อช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 23.81 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 91.03 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 14.28 มีความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	16	14	10	2	-
ร้อยละ	38.09	33.34	23.81	4.76	-

จากตารางที่ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42คน ที่มาขอรับบริการในโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ส่วนใหญ่ ร้อยละ38.09 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ร้อยละ 33.34 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 23.81 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 4.76 มีความพึงพอใจมากน้อย

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	14	16	12	-	-
ร้อยละ	33.34	38.09	28.57	-	-

จากตารางที่ ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ส่วนใหญ่ร้อยละ38.09 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วร้อยละ 33.34 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 28.57 มีความพึงพอใจปานกลาง

2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	12	20	10	-	-
ร้อยละ	28.57	47.62	23.81	-	-

จากตารางที่10 ผลการสำรวจผู้รับบริการจำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ47.62 มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ มีความพึงพอใจมากที่สุด28.57 ร้อยละ 23.81 มีความพึงพอใจปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม, อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, มีเครื่องระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ตามลำดับ

3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	14	12	14	2	-
ร้อยละ	33.34	28.57	33.34	4.75	-

จากตารางที่ 11 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียน ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.34 มีความพึงพอใจมากที่สุดและปานกลาง ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ร้อยละ น้ำดื่ม 28.57 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 4.75 มีความพึงพอใจน้อย

3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	10	26	6	-	-
ร้อยละ	23.81	61.90	14.29	-	-

จากตารางที่ 12 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการใน ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.90 มีความพึงพอใจมากต่อการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ ร้อยละ 23 มีความพึงพอใจมากที่สุด 23.81 และร้อยละ 14.29 มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

ตารางที่13 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	4	26	12	-	-
ร้อยละ	9.53	61.90	28.57	-	-

จากตารางที่13 ผลการสำรวจผู้รับบริการจำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการ โรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ส่วนใหญ่ร้อยละ61.90 มีความพึงพอใจมากต่อการมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม ร้อยละ 28มีความพึงพอใจปานกลาง.57 และร้อยละ 9.53 มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย

ตารางที่14 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด

	ปลอดภัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	12	24	6	-	-
ร้อยละ	28.57	57.14	14.29	-	-

จากตารางที่ 14 ผลการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ที่มาขอรับบริการโรงเรียนเวียงนครวิทยาคม ส่วนใหญ่ร้อยละ57.14มีความพึงพอใจมากร้อยละ 28.57มีความพึงพอใจมากที่สุดและร้อยละ 14.29 มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่: ท่านคิดว่าโรงเรียน ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 คน

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 1 คน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน 1 คน

ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

- บริการน้ำดื่ม จำนวน 1 คน

- สถานที่จอดรถ จำนวน 1 คน

- การประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน