



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2562

โรงเรียนวัดปทุมนายก

อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับโรงเรียนวัดปทุมนายก เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรของโรงเรียนวัดปทุมนายก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากครูและบุคลากรทางการ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ในการนี้โรงเรียนวัดปทุมนายก ไคร่ขอขอบพระคุณ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนวัดปทุมนายก  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนวัดปทุมนายก  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนวัดปทุมนายก
ผู้รับผิดชอบ	นางสาวตุลามาณี เกตุโกสน และนางสาวอารีรัตน์ เรืองฤทธิ์
หน่วยงาน	โรงเรียนวัดปทุมนายก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
ประจำปี	2562

**บทคัดย่อ**

การศึกษาความพึงพอใจของโรงเรียนวัดปทุมนายกครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนวัดปทุมนายก 2) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่สร้างจาก Google forms โปรแกรมสร้างแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเวลา นั้น พบว่า ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ นั้น พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 96.57 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.57 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 89.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรกนั้น พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 98.85 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.71 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น พบว่าจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.28 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 89.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.85

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการศึกษา	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	3
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	4-5
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ</b>	6
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	6
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	6
การเก็บรวบรวมข้อมูล	6
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	8
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
<b>บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล</b>	12
บรรณานุกรม	13
ภาคผนวก	14

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	8
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก	9

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับ วิสัยทัศน์ "สร้างคุณภาพทุนมนุษย์ สู่สังคมอนาคตที่ยั่งยืน" และค่านิยมองค์กร (Core Values : STI) "มุ่งสู่มาตรฐานสากล บนวิถีพอเพียง" ดังนั้นการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ โรงเรียนวัดปทุมนายก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของ พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนวัดปทุมนายก
- 2) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้จำแนกความพึงพอใจด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก
2. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3. ผู้บริหารสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

#### นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาท ในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น สำหรับผู้บริการ ทั้งความพอเพียง ความเป็นระเบียบ และความสะอาด

4. ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโรงเรียนวัดปทุมนายก ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถ สังเกตได้จาก การแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่ง เป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็น ด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ (สำนักบริการวิชาการ, 2555)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาด จำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดย



เปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใด ทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ เน้นการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๆ หนึ่งคือ การให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างใน พิชัย, 2550 : 57)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้เห็นความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั่นเอง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐาน คติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ

ให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และ เวลาที่กำหนดเป็นต้น

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนอื่น นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีทั้งสิ้น 70 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก ผ่านช่องทางออนไลน์ วางบนเว็บไซต์ และให้ตอบแบบสอบถามโดยตรงสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกผ่านช่องทางออนไลน์ ให้กับผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนอื่น นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน 70 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุบบนแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน วัดปฐมนายก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤกษ์,2542) สรุบบนรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 -5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 -4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 -3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 -2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา จากโรงเรียนอื่น นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	27	38.57	
● หญิง	43	61.43	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	15	21.43	
● 21 – 40 ปี	23	32.86	
● 41 – 60 ปี	27	38.57	
● 60 ปีขึ้นไป	5	7.14	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	41	58.57	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	22	31.43	
● ปริญญาตรี	7	10.00	
● สูงกว่าปริญญาตรี	-	0.00	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
4. อาชีพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร	31	44.29	
● ข้าราชการ	2	2.86	
● ค้าขาย	10	14.29	
● พนักงานบริษัท	16	22.85	
● ธุรกิจส่วนตัว	11	15.71	

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 61.43 อยู่ในช่วงอายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.57 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.57 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.29

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ปีงบประมาณ พ.ศ.2562

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย	- X	แปล ผล
	5	4	3	2	1			
<b>1. ด้านเวลา</b>								
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	45	15	10	0	0	90.00	4.50	มาก
	225.00	60.00	30.00	0.00	0.00			
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	43	16	11	0	0	89.14	4.45	มาก
	215.00	64.00	33.00	0.00	0.00			
รวม						89.57		
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>								
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	52	10	8	0	0	92.57	4.62	มาก ที่สุด
	260.00	40.00	24.00	0.00	0.00			
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	44	15	11	0	0	89.42	4.47	มาก
	220.00	60.00	33.00	0.00	0.00			
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	60	8	2	0	0	96.57	4.82	มาก ที่สุด
	300.00	32.00	6.00	0.00	0.00			

						รวม	92.85		
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย	- X	แปล ผล	
	5	4	3	2	1				
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>									
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	60	5	5	0	0	95.71	4.78	มาก ที่สุด	
	300.00	20.00	15.00	0.00	0.00				
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49	19	2	0	0	93.42	4.67	มาก ที่สุด	
	245.00	76.00	6.00	0.00	0.00				
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	50	17	3	0	0	93.42	4.67	มาก ที่สุด	
	250.00	68.00	9.00	0.00	0.00				
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ	66	4	0	0	0	98.85	4.94	มาก ที่สุด	
	330.00	16.00	0.00	0.00	0.00				
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	44	21	5	0	0	91.14	4.55	มาก ที่สุด	
	220.00	84.00	15.00	0.00	0.00				
รวม						94.50			
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	44	17	9	0	0	90.00	4.50	มาก	
	220.00	68.00	27.00	0.00	0.00				
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	45	16	9	0	0	90.28	4.51	มาก ที่สุด	
	225.00	64.00	27.00	0.00	0.00				
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	43	18	9	0	0	89.71	4.48	มาก	
	215.00	72.00	27.00	0.00	0.00				
รวม						89.99			
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด	55	12	3	0	0	94.85	4.74	มาก ที่สุด	
	275.00	48.00	9.00	0.00	0.00				
รวม						92.35	4.61	มาก ที่สุด	

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเวลา นั้น พบว่า ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ นั้น พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 96.57 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.57 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 89.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรกนั้น พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 98.85 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.71 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น พบว่าจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.28 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 89.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.85



## บทที่ 5

### สรุปผลและอภิปราย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอนองเสื่อ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก อำเภอนองเสื่อ จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงการสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก ผ่านช่องทางออนไลน์ วางบนหน้าเว็บไซต์ และให้ตอบแบบสอบถามโดยตรงสำหรับผู้ที่ไม่สะดวกผ่านช่องทางออนไลน์ ให้กับ ผู้ปกครองนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากโรงเรียนอื่น นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป โดยกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน 200 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านเวลา นั้น พบว่า ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ นั้น พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 96.57 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.57 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 89.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรกนั้น พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในการมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 98.85 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.71 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น พบว่าจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.28 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 89.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 94.85

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดที่นั่งสำหรับรับรองผู้ใช้บริการ
2. เพิ่มช่องทางในการติดต่อระหว่างครู กับผู้ปกครอง เช่น กลุ่ม Line

### บรรณานุกรม

- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (ม.ป.ป). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**.งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์  
กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปริญญา บัวทอง. (2545). **ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซีคอนสแตรทิฟ สาขา  
ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชัย สี่พิพัฒน์ไพบูลย์. (2550). **การให้บริการที่ดี**. วารสาร Quality. 116 (มิถุนายน) 2550:57-61.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. (2558). **แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ.2558**.  
ขอนแก่น.  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนวัดปทุมนายก เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 40 ปี

41 – 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร

ข้าราชการ

ค้าขาย

พนักงานบริษัท

ธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ .....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดปทุมนายก

การประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการในโรงเรียนวัดปทุมนายก ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (ประเมินทุกหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ)

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านเวลา						

1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด						
---	--	--	--	--	--	--

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
<b>1. ด้านเวลา</b>						
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ						
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ						
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการ ตามที่ประกาศไว้						
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน						
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่ง กายของผู้ให้บริการ						
3.2 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3.3 ความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็น ต้น						
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ใน การมิชอบ						
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						

4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ						
<b>5. ภาพรวมในการให้บริการ</b>						
5.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับใด						