

รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ในการบริการ ของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน

ประจำปีการศึกษา 2565



กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

คำนำ

โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการในประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษาตามกระบวนการของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของโรงเรียน

ทั้งนี้ หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริการและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต่อไป

โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

**รายงานผลความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียนตาม
แบบสอบถามความพึงพอใจนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน
โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ประจำปี พ.ศ. 2565
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี**

ตามที่โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งการให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษาตามกระบวนการของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุก ภารกิจของกลุ่มนั้น

ทั้งนี้ โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ได้ขอความร่วมมือสถานศึกษาให้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้มาติดต่อราชการ และบุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยขอให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของนักเรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ในแต่ละ ด้าน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ 4 ด้าน รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษา ระดับประเมิน ความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

บัดนี้ การดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา จึงได้สรุปรายงานผลความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับการบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ตราสารสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับการบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน โคกสำโรงวิทยา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจ ระดับมาก ขึ้นไป	
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	50	19	27	4	-	-	46	92
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50	19	23	8	-	-	42	84
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	50	19	30	1	-	-	49	98
4.ด้านคุณภาพของการ ให้บริการ	50	22	28	-	-	-	50	100
รวม	200	79	108	13	-	-	187	93.5
คิดเป็นร้อยละ	100	39.5	54	6.5	-	-	-	
ระดับความพึงพอใจ	4.33							

จากข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับการบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา พบว่า มีระดับ ความพึงพอใจในเกณฑ์ ระดับมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.5 ระดับปานกลาง 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจ 4.33

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา จำนวน 108 คน โดยมีระดับที่เป็นเกณฑ์ค่าสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ
2. ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และพิจารณาประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกด้านร้อยละ 93.5

การอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา มีประเด็นพิจารณา ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อย่างหลากหลายช่องทาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ความสำคัญในการปรับปรุงสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อทุกคน ตามมาตรฐาน และสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษา มีการพัฒนาคุณภาพรวมทั้งการส่งเสริมการใช้สื่อและเทคโนโลยี เพื่อการศึกษาอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยส่วนใหญ่ยอมรับและมีความพึงพอใจ ในเชิงบวก ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ บุคลากร ขั้นตอน และระยะเวลา ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมการบูรณาการ ขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติร่วมกันของ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้รับทราบและมีส่วนร่วมรับผิดชอบดำเนินการร่วมกัน

**แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน
โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา**

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา ประจำปี พ.ศ. 2565

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้เข้ารับบริการของกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนโคกสำโรงวิทยา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง ☐ ครู ☐ ผู้มาติดต่อราชการ
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนโคกสำโรงวิทยา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					

3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					