



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2565

โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์
อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ปีงบประมาณ 2565

บทสรุป

โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการ โดยสุจริต ให้ยึด มั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สํารวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของ โรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ที่มา ขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ โดย ให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรม มาภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมมาภิบาล และการ ป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครึ่งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์
แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ สำหรับนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถามออนไลน์ สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยกำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวน ฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 300 ฉบับ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียนแต่ละระดับชั้นดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 1	50	16.67
มัธยมศึกษาปีที่ 2	45	15.00
มัธยมศึกษาปีที่ 3	48	16.00
มัธยมศึกษาปีที่ 4	45	15.00
มัธยมศึกษาปีที่ 5	52	17.33
มัธยมศึกษาปีที่ 6	60	20.00
รวม	300	100.00

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน 218 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 218 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 2 ดังนี้

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้ปกครอง	200	91.74
กรรมการสถานศึกษา	13	5.96
บุคคลทั่วไป	5	2.30
รวม	218	100.00

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ตาราง 3 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัคร เรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์	4.78	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	มากที่สุด
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความ ต้องการของผู้เรียน	4.73	มากที่สุด
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรม การเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	4.82	มากที่สุด
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม	4.75	มากที่สุด
6.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	4.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ		
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	4.91	มากที่สุด
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.90	มากที่สุด
9.ความรู้ ความสามารถของ ครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรม วิชาต่างๆ	4.96	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ	แปลผล
10.ความเพียงพอของจำนวน ครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	4.88	มากที่สุด
11.เทคนิคและทักษะในการ ถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ ผู้เรียนเข้าใจ	4.78	มากที่สุด
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การ สอนและดูแลนักเรียน	4.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวก ในการเดินทางมาโรงเรียน	4.52	มากที่สุด
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.33	มาก
15.อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อ การเรียนการสอน	4.91	มากที่สุด
16.อุปกรณ์เครื่องมือ/ คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย	4.25	มาก
17.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็นแบบสอบถาม	4.38	มาก
18.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	4.59	มากที่สุด
19.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้ง น้ำดื่มมีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ	4.77	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ		
20.ได้รับบริการการเรียนการสอน ตรงกับความต้องการ	4.83	มากที่สุด
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์	4.81	มากที่สุด
22.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถ พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการ ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นคนดี และมีสุข	4.89	มากที่สุด
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	4.89	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.81	มากที่สุด
25.บุคลากรมีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้	4.82	มากที่สุด
26.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	4.73	มากที่สุด
27.โรงเรียนมีขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม	4.84	มากที่สุด
28.โรงเรียนมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย	4.92	มากที่สุด
สรุป		มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา แลบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภท
- นักเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 2
- มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 4
- มัธยมศึกษาปีที่ 5 มัธยมศึกษาปีที่ 6
- ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
6.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ					
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนการสอน					
16. อุปกรณ์ เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
19.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
22.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
29.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

