



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม

ประจำปี 2565



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2565 เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการศึกษาของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม โดยรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2565 ได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามโครงสร้างการบริหารงานโรงเรียน 5 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานวิชาการ ฝ่ายบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์ ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน และฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ในการนี้ โรงเรียนสามเงาวิทยาคมขอขอบพระคุณผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนสามเงาวิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง.....	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
เป้าหมาย.....	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	3
บทที่ 3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ.....	5
ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ.....	5
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	5
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	7
บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผล.....	11
สรุปผลการประเมิน.....	11
อภิปรายผลการประเมิน.....	12
ภาคผนวก.....	13

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม เป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$).....	7
ตารางที่ 2	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานวิชาการ.....	8
ตารางที่ 3	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานทั่วไป.....	8
ตารางที่ 4	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์.....	9
ตารางที่ 5	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานบุคคล.....	9
ตารางที่ 6	แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน.....	10
ตารางที่ 7	แสดงผลรวมเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ โรงเรียนสามเงาวิทยาคม จำแนกตามกลุ่มบริหารงาน.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

โรงเรียนสามเงาวิทยาคม อำเภอสามเงา จังหวัดตาก เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำอำเภอ จัดระบบการบริหารจัดการการศึกษาแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่ายได้แก่ ฝ่ายบริหารงานวิชาการ ฝ่ายบริหารงบประมาณและสินทรัพย์ ฝ่ายบริหารกิจการนักเรียน ฝ่ายบริหารงานบริหารทั่วไป และ ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนได้บริหารจัดการโดยใช้ระบบธรรมาภิบาล ภายใต้การบริหารงานอย่างมีเอกภาพ ด้านนโยบายในการพัฒนาตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายพัฒนาคุณภาพของโรงเรียน ตลอดจนหน่วยงานต้นสังกัด โดยแต่ละฝ่ายจะรับรู้หลักการร่วมกัน แต่แตกต่างกันในทางปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงาน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การพัฒนานักเรียนให้มีศักยภาพสูงสุดโดยนาหลักธรรมาภิบาล ในแนวทางของ UNESCAP มาใช้ในการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย

1) หลักการมีส่วนร่วม (participatory) บริหารจัดการโรงเรียนโดยให้สังคมและผู้เกี่ยวข้อง ร่วมรับรู้ เสนอแนะ และร่วมตัดสินใจ ในเรื่องสำคัญต่างๆ ของโรงเรียน ทั้งที่ผ่านในรูปของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการผู้ปกครองเครือข่าย และการร่วมประชาพิจารณ์เรื่องที่สำคัญ ๆ เช่น การพิจารณาแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน การปรับปรุงหลักสูตร การกำหนดระเบียบข้อบังคับของสถานศึกษา

2) หลักนิติธรรม (rule of law) การบริหารจัดการโรงเรียนอยู่ในกรอบของกฎหมาย ถูกต้องตามกฎหมาย มีความเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคม มีการยินยอมพร้อมใจ และถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาค มีการนำกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องมากำหนด และจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3) หลักความโปร่งใส (transparency) บริหารจัดการโรงเรียน โดยเปิดเผยโปร่งใส ทำให้สถานศึกษาเป็นองค์กรที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ ให้ความสำคัญกับระบบการติดตามตรวจสอบที่ดำเนินการ ในรูปของคณะกรรมการ

4) หลักความรับผิดชอบ (responsiveness) บริหารจัดการโรงเรียน โดยให้บุคลากรทุกคนมีความตั้งใจปฏิบัติตามหน้าที่อย่างดียิ่ง มีแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรเพื่อการพิจารณาคุณภาพและถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคลากร โดยเฉพาะการเตรียมคนเพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการของบุคลากร

5) หลักความสอดคล้อง (consensus oriented) บริหารจัดการโรงเรียน โดยให้มีความสอดคล้องต้องกันของพันธกิจต่าง ๆ ของสถานศึกษากับแผนนโยบายและยุทธศาสตร์ทางการศึกษาและทางด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน อาทิ นโยบายและยุทธศาสตร์ของการพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

6) หลักความเสมอภาค (equity and inclusiveness) บริหารจัดการโรงเรียน ด้วยหลักความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันในระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสถานศึกษา

7) หลักการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) บริหารจัดการโรงเรียน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ตระหนักในเรื่องของทรัพยากรที่ค่อนข้างจำกัด และสมดุลของธรรมชาติ ใช้แผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงาน มีการนิเทศกำกับติดตาม สรุปรายงานผลอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา โดยกำหนดเป็นประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ตามโครงสร้างการบริหารงาน 5 ฝ่าย ฝ่ายบริหารงานวิชาการ ฝ่ายบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์ ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน และฝ่ายบริหารงานทั่วไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการโรงเรียนสามเงาวิทยาคม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพต่อไป
3. นำเสนอรายงานการสำรวจให้สภာคณะชนและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

เป้าหมาย

ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การนำผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานของโรงเรียนสามเงาวิทยาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการเรื่องการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงา วิทยาเขต ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกต ได้จากการแสดงออก เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของ บุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัด ความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็น ด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่ น่าพอใจ (สำนักงานวิชาการ, 2555) พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจความรู้สึกของผู้เป็น ประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วน สำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้อง กับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดย เปรียบเทียบกับการบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งที่จะเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานบริการวิชาการ งานบริหารงานบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารกิจการนักเรียน และงานบริหารทั่วไป เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมี หลัก หรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐาน คติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรง เวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความเสมอ

ภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

บทที่ 3

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. โรงเรียนสามจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ใน Google from
2. นำ QR Code แบบสำรวจ และนำไปติดที่จุดบริการของฝ่ายงานทั้ง 5 ฝ่าย
3. ส่งลิงค์แบบสำรวจออนไลน์ส่งให้กลุ่มเป้าหมายเพื่อประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม
3. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจ
4. สรุป และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ออนไลน์ ซึ่งแบบประเมินประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ฝ่ายงานและเรื่องที่ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจ เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ออนไลน์แล้ว ผู้ดูแลรับผิดชอบจะเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสำรวจและข้อมูลที่ได้รับ
2. วิเคราะห์และแปลผลแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม โดยแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (likert) โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจโดยใช้ Google from และโปรแกรม Microsoft Excel ตามลำดับดังนี้

- 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยการหาค่า ร้อยละ
- 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผล โดยนำคะแนนเฉลี่ยรายข้อในแบบประเมิน เปรียบเทียบกับเกณฑ์และแปลผลความพึงพอใจ ของลิเคิร์ต (likert)

ต่ำกว่า 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณค่าความถี่
2. คำนวณหาค่าร้อยละ
3. ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม เป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

กลุ่มบริหารงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละของจำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจทั้งหมด
กลุ่มบริหารงานวิชาการ	87	27.44
กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์	59	18.61
กลุ่มบริหารงานทั่วไป	62	19.55
กลุ่มบริหารงานบุคคล	51	16.08
กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	58	18.29
รวม	317	100.00

จากตาราง 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มบริหารงานวิชาการ มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ กลุ่มบริหารงานทั่วไป มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และ กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานวิชาการ

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.68	มาก
2	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	4.28	0.69	มาก
3	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.56	0.60	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.66	มาก
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.41	0.62	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.62	มากที่สุด
7	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.51	0.64	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.46	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.94$) ลำดับที่สาม โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานทั่วไป

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.66	มาก
2	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	4.34	0.72	มาก
3	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	0.71	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.64	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.37	0.72	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.66	มากที่สุด
7	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.35	0.74	มาก
รวมเฉลี่ย		4.44	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของกลุ่มบริหารงานทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.58$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.55$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.72	มาก
2	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	4.27	0.76	มาก
3	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.79	มาก
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.77	มาก
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.51	0.74	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	0.80	มาก
7	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.24	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย		4.31	0.77	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่
ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ลำดับที่สอง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่
หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานบุคคล

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.65	มาก
2	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	4.27	0.69	มาก
3	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.57	0.57	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.69	มาก
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.57	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.61	มากที่สุด
7	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.35	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย		4.42	0.63	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
($\bar{X} = 4.57$) ลำดับที่สาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.51$)

ตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.62	มาก
2	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	4.38	0.69	มาก
3	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.47	0.65	มาก
4	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.58	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.64	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.59	มากที่สุด
7	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.43	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย		4.49	0.63	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ
กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ
มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย
ความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.60$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)

ตารางที่ 7 แสดงผลรวมเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม
จำแนกตามกลุ่มบริหารงาน

ที่	กลุ่มบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	กลุ่มบริหารงานวิชาการ	4.46	0.64	มาก
2	กลุ่มบริหารงานทั่วไป	4.44	0.69	มาก
3	กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์	4.31	0.77	มาก
4	กลุ่มบริหารงานบุคคล	4.42	0.63	มาก
5	กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	4.49	0.63	มาก
รวมเฉลี่ย		4.36	0.67	มาก

จากตารางที่ 7 ผลรวมเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม
จำแนกตามกลุ่มบริหารงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ กลุ่มบริหารงาน
กิจการนักเรียน ($\bar{X} = 4.49$) ลำดับที่สอง กลุ่มบริหารงานวิชาการ ($\bar{X} = 4.46$) ลำดับที่สาม กลุ่มบริหารงาน
ทั่วไป ($\bar{X} = 4.46$)

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

สรุปผลการประเมิน

1. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มบริหารงานวิชาการ มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด รองลงมา คือ กลุ่มบริหารงานทั่วไป มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และ กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.94$) ลำดับที่สาม โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$)

3. จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.58$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.55$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$)

4. จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) ลำดับที่สอง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$)

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ลำดับที่สาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.51$)

6. ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ของ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) ลำดับที่สอง มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.60$) ลำดับที่สาม มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$)

7. ผลรวมเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม จำแนกตามกลุ่มบริหารงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยที่ลำดับแรกคือ กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน ($\bar{X} = 4.49$) ลำดับที่สอง กลุ่มบริหารงานวิชาการ ($\bar{X} = 4.46$) ลำดับที่สาม กลุ่มบริหารงานทั่วไป ($\bar{X} = 4.46$)

อภิปรายผลการประเมิน

จากสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม แสดงให้เห็นว่าการบริการ และการจัดการศึกษาของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน มีความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ และโรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับนโยบายและสภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา

ภาคผนวก

ลิงค์สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ประจำปี 2565

