



รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน
ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนพระวิทยาคม
ปีงบประมาณ 2565

โรงเรียนพระวิทยาคม อำเภอพบพระ จังหวัดตาก
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก

**รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน
ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนพพระวิทยาคม ปีงบประมาณ 2565**

ตามที่โรงเรียนพพระวิทยาคม ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของ สถานศึกษา ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการ บริหารและการจัดการศึกษาของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของฝ่ายงาน ขอให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละ ด้านประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษา ระดับประเมิน ความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

บัดนี้ การดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น โรงเรียนพพระวิทยาคม ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียนจึงได้สรุป รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงาน ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนพพระวิทยาคม ปีงบประมาณ 2565

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน บริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น จิตบริการ การให้บริการนั้น เป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม ต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการ ด้านแรก ของการให้บริการเพราะผู้รับบริการ จะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการ แสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน การให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และ สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ฝ่ายบริหารงานวิชาการ โรงเรียนพพระวิทยาคมจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสถานศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน
2. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านงานกิจการนักเรียน
2. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และภาคีเครือข่าย ตามเงื่อนไขที่สถานศึกษากำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

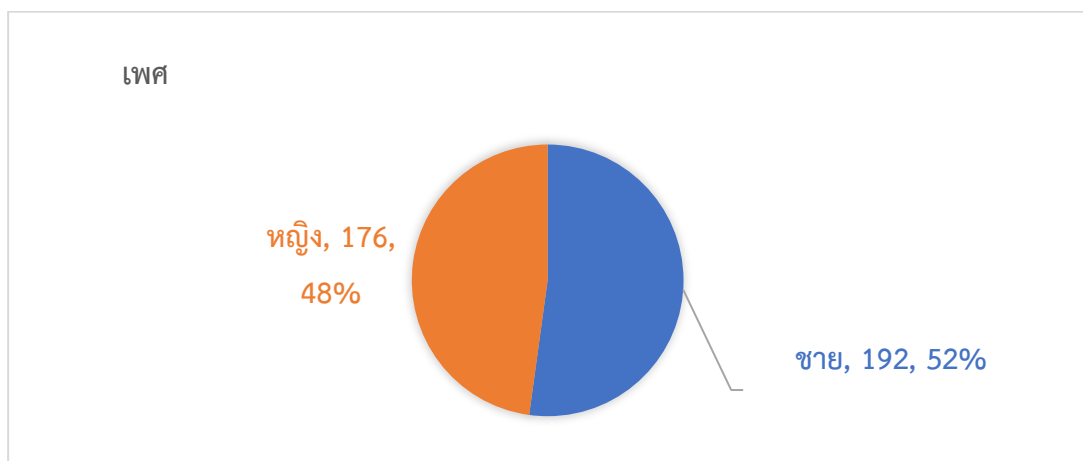
1. โรงเรียนพพระวิทยาคมมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและ การจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. โรงเรียนพพระวิทยาคมนำผลการดำเนินงานไปใช้ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

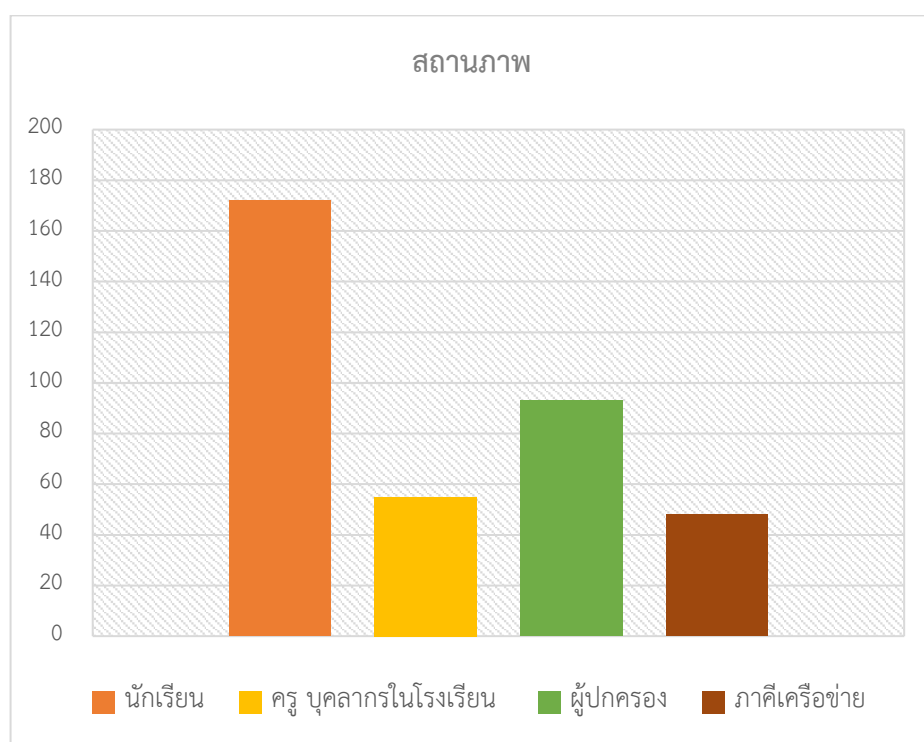
การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน โรงเรียนพบพระ
วิทยาคม ปีงบประมาณ 2565 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

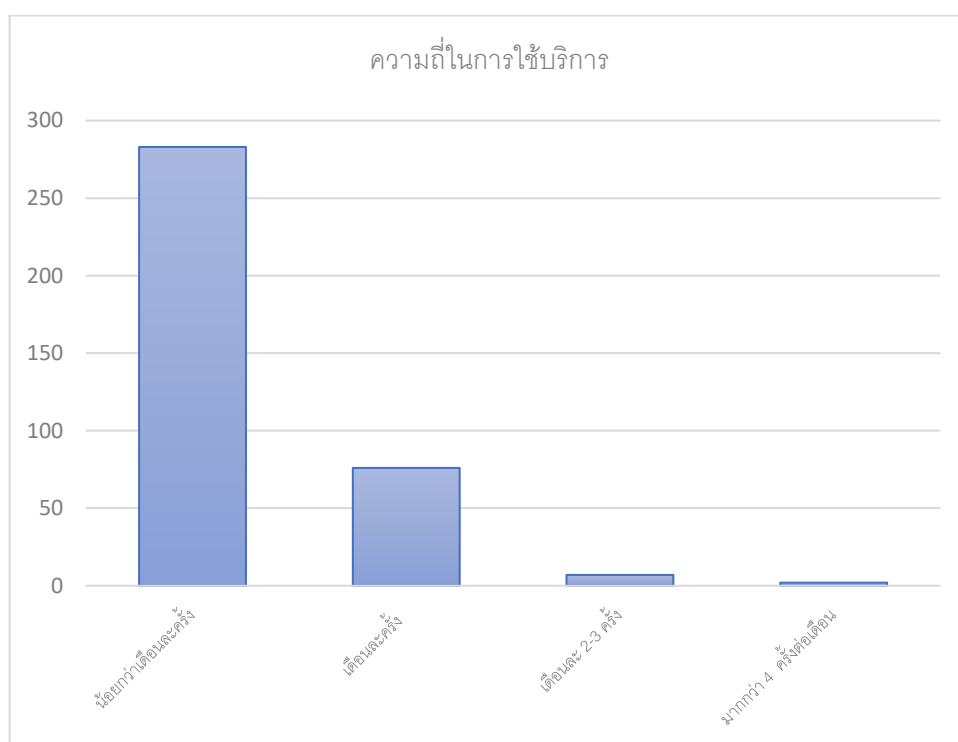
1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	52.17
หญิง	176	47.83
รวม	368	100.00



2. สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	172	46.74
ครู บุคลากรในโรงเรียน	55	14.95
ผู้ปกครอง	93	25.27
ภาคีเครือข่าย	48	13.04
รวม	368	100.00



3. ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าเดือนละครั้ง	283	76.90
เดือนละครั้ง	76	20.65
เดือนละ 2-3 ครั้ง	7	1.90
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	2	0.54
รวม	368	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	สรุปผลการวิเคราะห์		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อครูผู้ปฏิบัติงาน			
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการด้วยรอยยิ้ม อธิบายดีและเป็นมิตร	4.94	0.24	มากที่สุด
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.66	0.56	มากที่สุด
4. ให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยตรงกับความต้องการ	4.76	0.43	มากที่สุด
ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีการบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.93	0.25	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.78	0.41	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.68	0.52	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.94	0.24	มากที่สุด
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.68	0.52	มากที่สุด
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ			
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.65	0.53	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.75	0.43	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด			
1. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน	4.68	0.54	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกิจการนักเรียน

ข้อที่	รายการ	สรุปผลการวิเคราะห์		
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
การวางแผนงานกิจการนักเรียน				
1	งานรวบรวมข้อมูลและจัดทำระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน	4.87	0.33	มากที่สุด
2	การทำแผนงานกิจการนักเรียน	4.76	0.43	มากที่สุด
การบริหารกิจการนักเรียน				
3	กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบงานกิจการนักเรียน	4.68	0.55	มากที่สุด
4	การประสานงานกิจการนักเรียน	4.76	0.43	มากที่สุด
5	การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน	4.89	0.32	มากที่สุด
การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม				
6	การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาความประพฤติและระเบียบวินัย	4.76	0.44	มากที่สุด
7	การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.68	0.52	มากที่สุด
8	การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	4.89	0.32	มากที่สุด
9	การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	4.77	0.42	มากที่สุด
10	การยกย่องให้กำลังใจแก่นักเรียนผู้ประพฤติดี	4.66	0.53	มากที่สุด
การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน				
11	การจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.63	0.55	มากที่สุด
12	การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	4.74	0.44	มากที่สุด
13	การคัดกรองนักเรียน	4.67	0.54	มากที่สุด
14	การดำเนินงานป้องกันการแก้ไขปัญหานักเรียน	4.68	0.50	มากที่สุด
15	การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพนักเรียน	4.77	0.44	มากที่สุด
16	การส่งต่อนักเรียน	4.71	0.48	มากที่สุด
การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน				
17	การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน	4.70	0.49	มากที่สุด
การประเมินผลการดำเนินงานกิจการนักเรียน				

18	การประเมินผลการดำเนินงานกิจการนักเรียน	4.71	0.49	มากที่สุด
----	--	------	------	-----------

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. การจำกัดช่วงเวลาในการติดต่อ
2. การให้ข้อมูลในการติดต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง
3. การประสานงานกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอสำหรับนักเรียนที่มีปัญหา
4. การสร้างความตระหนักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสำหรับผู้ส่วนร่วมอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ