



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
โรงเรียนมัธยมวิภาวดี
ประจำปี ๒๕๖๕

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการและบุคลากรโรงเรียนมัธยมวิภาวดี เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดีตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบุคคล ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน อันเป็นการสะท้อน ผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ โรงเรียนมัธยมวิภาวดี ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ประจำปี ๒๕๖๕

ความเป็นมา

โรงเรียนมัธยมวิภาวดี เป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร มีภารกิจหลักในการจัดส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ในเขตบริการ ๒ จังหวัด ประกอบด้วยจังหวัดสุราษฎร์ธานีและชุมพร นำมาสู่การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

โรงเรียนมัธยมวิภาวดี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะส่งผลต่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ตามกระบวนการบริหารงานของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี
๒. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เป้าหมาย

ผู้เข้ารับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน จำแนกเป็น

- นักเรียน จำนวน ๒๐ คน
- ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน ๒๐ คน
- บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๐ คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงเรียนมัธยมวิภาวดี
- ๒) นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการจัดการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดส่งแบบสอบถามรายบุคคล เป็น paper

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ตามกระบวนการบริหารงานของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี โดยใช้แบบประเมินมาตราส่วน ประเมินค่า ๕ ระดับคือ

๕ หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

๔ หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

๓ หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

๒ หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

๑ หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหาค่าร้อยละความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัด การศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ดังนี้

ตารางที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการ

๒.๑ ให้คะแนนสำหรับข้อคำถาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ

๒.๒ คำนวณหาค่าร้อยละ

ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

ตำแหน่ง	จำนวน
นักเรียน	๒๐
ผู้ปกครองนักเรียน	๒๐
บุคลากรทางการศึกษา	๒๐
รวม	๖๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ลักษณะผู้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี จำนวน ๖๐ คน จากผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ผู้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน จำนวน ๒๐ คน ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน ๒๐ คน บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๐ คน

ตารางที่ ๒ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี

การบริหารและ การจัดการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	๖๐	๐	๐	๒	๕	๕๓	๕๔	๙๖.๕๒
ความพึงพอใจต่อครู และบุคลากรที่ ให้บริการ	๖๐	๐	๑	๓	๘	๔๘	๕๒	๙๒.๘๕
ความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	๖๐	๐	๐	๘	๓	๔๙	๔๘	๘๕.๗๑
ความพึงพอใจต่อ คุณภาพของการ ให้บริการ	๖๐	๐	๑	๘	๗	๔๐	๔๗	๘๓.๙๒
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ								
รวม	๒๔๐	๐	๒	๒๑	๒๓	๑๗๘	๒๐๑	๘๙.๗๓
คิดเป็นร้อยละ		๐	๐.๘๓	๙.๓๗	๑๐.๒๖	๗๔.๕๖		

จากตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๓ ตามกระบวนการบริหารงาน ๕ ด้าน จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ประกอบด้วย

๑. ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๖.๕๒
๒. ด้านความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๙๒.๘๕
๓. ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๗๑
๔. ด้าน ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๙๒
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	๘๓.๙๒

รวมคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๓

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ การให้บริการของโรงเรียนโรงเรียนมัธยมวิภาวดี

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมวิภาวดี ใน ๕ ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

๒. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารงานทั้ง ๕ ด้าน

ซึ่งแบบสอบถามในตอนนี้มีทั้งหมด ๒๘ ข้อ และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕	คะแนน

ขอความกรุณาท่านอ่านข้อคำถามและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียวและโปรดทำให้ครบทั้ง ๒๘ ข้อ

๓. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาโรงเรียนในด้านต่าง ๆ โดยรวม ซึ่งไม่มีผลต่อผู้กรอกแบบสอบถามแต่ประการใดทางโรงเรียนจะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับไม่นำมาเปิดเผยและจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

โรงเรียนมัธยมวิภาวดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้ปกครองด้วยดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม *

เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

ผู้ตอบแบบสอบถาม

☐

ครูผู้สอน

☐

ผู้ปกครอง

☐

นักเรียน

☐

อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวิภาวดี

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้าย ประชาสัมพันธ์					
๒. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มี ความหลากหลาย และเหมาะสม					
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๗.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๘.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/ โปรแกรมวิชาต่างๆ					
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละ หลักสูตร					
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแล นักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาโรงเรียน					
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ					
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน					
๑๖. อุปกรณ์เครื่องมือ / คอมพิวเตอร์ / ห้องปฏิบัติการเพียงพอและทันสมัย					
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรง อาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๒๐.ได้รับการบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
๒๑.ได้รับการบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์					
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นคนดี และมีสุข					
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้รับบริการ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
๒๕.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๒๖.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ					
๒๗.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒๘.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....