



รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
ของโรงเรียนพนางตุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพทล. เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อสรุปความพึงพอใจประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของโรงเรียน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ซึ่งรายงานฉบับนี้เป็นการรายงานผลจากการเก็บข้อมูล ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ในการนี้โรงเรียนพนางตุง ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนพนางตุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของการศึกษา	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	๒
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๓
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๓
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๓
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	๕
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๖
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหาร จัดการศึกษาของโรงเรียนพนางตุง ปิงปประมาณ ปิงปประมาณ ๒๕๖๕	๗
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ	๙
สรุปผล	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา โรงเรียนพนางตุง ปิงปประมาณ ๒๕๖๕	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ ภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบ ต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็น แนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะใน เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้น บริหารจัดการและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิด และเครื่องมือ การบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้ หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐาน การทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการเป็นกรอบการประเมินตนเองและสามารถติดตามการจัดการ ภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์ คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็น เครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการใน ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบ การประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจเป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของ ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงาน

โรงเรียนพนางตุง เป็นโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อ การให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผล การให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ

มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาสูงในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๔ ด้าน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้แก่

- ๑) ด้านงานวิชาการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านอาคารสถานที่
- ๔) ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

โดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาสูง
ในประเด็น ๔ ด้าน
- ๒) นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียน
ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
- ๓) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ
ให้บริการของโรงเรียนพนาสูงดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการ รับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนอง ความต้องการให้แก่ บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มี ความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคล เป็นความรู้สึก ส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมี ความหมายโดยสังเขปดังนี้

แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มี ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะ สังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ (สำนักบริการ วิชาการ, ๒๕๕๕)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ ของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ อีก ประการหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภค ก็คือการประเมินหรือ ลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ ตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่านักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่มีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ เป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดี ย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน

ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญ กับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงใน พิชัย, ๒๕๕๕: ๕๗)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (๒๕๓๙ : ๑๔) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเองโดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวัง เมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่าการบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมาย สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมี จำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการโดยมีหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

โรงเรียนพนาศูย ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาศูย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนพนาศูย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาศูย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในประเด็น ๔ ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

๒. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น ๒ ตอน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาศูย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ ข้อ แยกเป็น

ด้านงานวิชาการ	จำนวน ๓ ข้อ
ด้านบุคลากร	จำนวน ๔ ข้อ
ด้านอาคารสถานที่	จำนวน ๔ ข้อ
ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน	จำนวน ๔ ข้อ

และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านระบบออนไลน์ ลักษณะแบบสอบถามรูปแบบ google form

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ จำนวน ๑๕ ข้อ แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มากที่สุด	กำหนดให้	๕ คะแนน
มาก	กำหนดให้	๔ คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	๓ คะแนน
น้อย	กำหนดให้	๒ คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	๑ คะแนน

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลความมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย	
๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
๑.๑๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑) ร้อยละ (Percentage)
- ๒) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งสรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาตุง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนาตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๙๔ คน แยกได้ดังนี้

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการครู/บุคลากร	๑๔	๑๔.๙๐
บุคคลภายนอก/ผู้ปกครอง	๓๘	๔๐.๔๒
นักเรียน	๔๒	๔๔.๖๘
อื่นๆ	-	-
รวมผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๔	

จากตาราง ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ ๔๔.๖๘ รองลงมาเป็นบุคคลภายนอก/ผู้ปกครอง ร้อย ๔๐.๔๒ และข้าราชการครู/บุคลากร ร้อยละ ๑๔.๙๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนพนาตุง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ด้านงานวิชาการ	๔.๗๓	มากที่สุด
๑. โรงเรียนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน	๔.๕๕	มากที่สุด
๒. โรงเรียนมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน	๔.๖๔	มากที่สุด
๓. การรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน	๕.๐๐	มากที่สุด

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ด้านบุคลากร	๔.๕๘	มากที่สุด
๔. ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือ นักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๔.๖๒	มากที่สุด
๕. ครูประพฤติตนอันเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน	๔.๕๒	มากที่สุด
๖. ครูมีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะช่วยเหลือ นักเรียนเมื่อมีปัญหา	๔.๘๐	มากที่สุด
๗. กระบวนการเรียนการสอนของครูก้าวหน้าและ ทันต่อเหตุการณ์	๔.๓๖	มาก
ด้านอาคารสถานที่	๔.๖๔	มากที่สุด
๘. มีอาคารเรียน อาคารประกอบ และห้องน้ำ ที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน	๔.๗๔	มากที่สุด
๙. มีสนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนกว้างขวาง เพียงพอกับจำนวนนักเรียน	๔.๗๙	มากที่สุด
๑๐. มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เช่น ห้องปฏิบัติการ วิทยาศาสตร์ ห้องคณิตศาสตร์ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการ ทางภาษา ที่เพียงพอกับจำนวนของนักเรียน	๔.๓๖	มาก
๑๑. มีการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียน และบริเวณโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ	๔.๖๘	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน	๔.๘๐	มากที่สุด
๑๒. โรงเรียนให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๖	มากที่สุด
๑๓. โรงเรียนและชุมชนมีการติดต่อประสานงานใน การปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	๔.๖๖	มากที่สุด
๑๔. โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครอง ที่มาติดต่อราชการกับโรงเรียนด้วยรอยยิ้มและ มิตรไมตรี	๔.๖๘	มากที่สุด
๑๕. โรงเรียนจัดประชุม ชี้แจง ให้ความรู้ในการจัด การศึกษาของ โรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่าง ต่อเนื่อง	๕.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๖๙	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
โรงเรียนพนาสูง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ ด้านงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมินแต่รายการ พบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี ๒ รายการประเมิน คือ โรงเรียนจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง และการรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ . โรงเรียนให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เช่น ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ห้องคณิตศาสตร์ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ที่เพียงพอกับจำนวนของนักเรียน และการจัดกระบวนการเรียนการสอนของครูมีก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ความพึงพอใจในระดับมาก เท่ากัน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แต่มีข้อชื่นชมในประเด็นครูมีความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะช่วยเหลือนักเรียนเมื่อมีปัญหา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๘๐ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่สร้างขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓, ๔.๕๘, ๔.๖๔ และ ๔.๘๐ ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายการประเมินพบว่าประเด็นที่ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โรงเรียนจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง และการรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ๕.๐๐

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในประเด็น ๔ ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน

๒. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น ๒ ตอน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนพนางตุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๕ ข้อ และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

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

๓. ขอความกรุณาท่านอ่านข้อคำถามและกตทำเครื่องหมายลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาโรงเรียน ซึ่งไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ทางโรงเรียนจะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับไม่นำมาเปิดเผยและจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการวิจัย ปรับปรุงการดำเนินงานของทางโรงเรียนเท่านั้น

โรงเรียนพนางตุงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ ข้าราชการครู/บุคลากร
- ☐ บุคคลภายนอก/ผู้ปกครอง
- ☐ นักเรียน
- ☐ อื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนพนาสูง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. โรงเรียนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน					
๒. มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน					
๓. การรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน					
๔. ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
๕. ครูประพฤติตนอันเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน					
๖. ครูมีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะช่วยเหลือนักเรียนเมื่อมีปัญหา					
๗. การจัดการกระบวนการเรียนการสอนของครูก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์					
๘. มีอาคารเรียน อาคารประกอบ และห้องน้ำที่เพียงพอแก่นักเรียน					
๙. มีสนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนกว้างขวางเพียงพอแก่นักเรียน					
๑๐. มีห้องปฏิบัติการต่างๆเช่น ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ห้องคณิตศาสตร์ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ที่เพียงพอแก่นักเรียน					
๑๑. มีการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียนและบริเวณโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
๑๒. โรงเรียนให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
๑๓. โรงเรียนและชุมชนมีการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติ กิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๔. โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองที่มาติดต่อราชการกับโรงเรียนด้วยรอยยิ้มและ มิตรไมตรี					
๑๕. โรงเรียนจัดประชุม ชี้แจง ให้ความรู้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....