



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการของโรงเรียนสุรสาธุรธานี

ประจำปีงบประมาณ 2565

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรสาธุรธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไปเพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนสุราษฎร์ธานีอันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ใคร่ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ
โรงเรียนสุราษฎร์ธานี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	4
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	5
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	7
3.1 วิธีการดำเนินการ-แบบสอบถาม	7
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	8
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	9
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา	9
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ	10
บทที่ 5 สรุป	11
ภาคผนวก	13
แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	14
เอกสารอ้างอิง	16

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุง คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครู และบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยุกระดับการบริหาร จัดการ และมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและ เครื่องมือ การบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาค ธุรกิจ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนา ระบบ ราชการเป็นกรอบการ ประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรี จึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์ คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการ ปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการ บริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการ ประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมี ประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และการให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

โรงเรียนสุราษฎร์ธานี จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนสุราษฎร์ ธานี เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการ ของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานีได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น

เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว

3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 4 ด้าน ปีการศึกษา 2565 ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารวิชาการ
- 2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ
- 3) ด้านการบริหารงานบุคคล
- 4) ด้านการบริหารงานทั่วไป

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี ระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารวิชาการ ของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี
- 2) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
- 3) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้น

5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการ ให้แก่ บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 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

แมงเกลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มี ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ (สำนักบริหารวิชาการ, 2555)

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือ ลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ ประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมี

ความสัมพันธ์โดยตรงกับการ ทำให้เป็นตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความ คาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญ กับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงในพิชัย,2555:57)

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตาม ความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และ ทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อบูมสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับ การ บริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งาน ประชาสัมพันธ์ งาน บริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็น หน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตามฐานการ ให้บริการ

เดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน (1. ด้านบริหารงานวิชาการ 2. ด้านบริหารงานงบประมาณ 3. ด้านบริหารงานบุคคล 4. ด้านบริหารงานบริหารทั่วไป) ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านโดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

1. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน 4 ข้อ

ข้อเสนอแนะ.....

โรงเรียนสุราษฎร์ธานี ดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตามกลุ่มเป้าหมาย ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน ระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนสุราษฎร์ธานี ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วน

ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลความมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 - 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 - 3.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.10 - 1.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) จุดเด่นของการให้บริการ สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ
ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนสุราษฎร์ธานีปีการศึกษา 2565 เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

ซึ่งสรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนสุราษฎร์ธานี ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนสุราษฎร์ธานี โดยนำแบบสอบถามให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 315 คน ประกอบด้วย ผู้ปกครองจำนวน 280 คน และประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 35 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการบริหารงานวิชาการ		
1.การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน และการมอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำรายงาน) ให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบตรงตามหลักสูตร	3.75	มาก
2.การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	3.81	มาก
3.การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	4	มาก
4.การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง	3.65	มาก
รวม	3.80	มาก
ด้านบริหารงานงบประมาณ		
1.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้จัดการศึกษา (การลงทุนทางการศึกษา)	3.72	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2.การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	3.78	มาก
3.การสื่อสารการเก็บเงินบำรุงการศึกษา	3.80	มาก
4.การบริการด้านการรับใบเสร็จ และเอกสารของงานงบประมาณ	3.84	มาก
รวม	3.79	มาก
ด้านการบริหารงานบุคคล		
1.การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	3.83	มาก
2.การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	3.74	มาก
3.ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)	3.93	มาก
4.การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร	3.81	มาก
รวม	3.82	มาก
ด้านบริหารงานทั่วไป		
1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	3.67	มาก
2.มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการที่สะอาด เอื้อต่อการเรียนการสอน	3.70	มาก
3.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	3.87	มาก
4.การให้บริการแก่ผู้ปกครอง	3.75	มาก
รวม	3.75	มาก

เกณฑ์การแปลผล

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- อยากให้โรงเรียนบริการตักน้ำเย็น ทุกจุดทั่วโรงเรียน
- อยากให้พัฒนาระบบเครื่องเสียง สัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ

โรงเรียนสุราษฎร์ธานีที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มี

ต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายในจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน 4 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.80 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 76
 2. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 4 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.79 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.8
 3. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 4 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.82 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.4
 4. ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.75 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 75
- โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.8

ทั้งนี้ จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนสุราษฎร์ธานีการมองบุคลากร มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับแปรรผล มาก แสดงถึงบุคลากรทุกกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับความพึงพอใจ ระดับ มาก

การสะท้อนผล การให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน

ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนสุราษฎร์ธานี

รายการประเมิน	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการบริหารงานวิชาการ					
1.การพัฒนาจัดการเรียนการสอน และการมอบหมายงาน (การให้กำบ้าน/การทำรายงาน) ให้ผู้เรียนได้รับผิตชอบตรงตามหลักสูตร					
2.การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา					
3.การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน					
4.การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง					
ด้านบริหารงานงบประมาณ					

รายการประเมิน	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้จัดการศึกษา (การลงทุนทางการศึกษา)					
2.การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล					
3.การสื่อสารการเก็บเงินบำรุงการศึกษา					
4.การบริการด้านการรับใบเสร็จ และเอกสารของงานงบประมาณ					
ด้านการบริหารงานบุคคล					
1.การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน					
2.การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
3.ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)					
4.การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร					
ด้านบริหารงานทั่วไป					
1.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน					
2.มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการที่สะอาด เอื้อต่อการเรียนการสอน					
3.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					
4.การให้บริการแก่ผู้ปกครอง					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

พิชัย ลีพิพัฒนไพบูลย์. 2550. การให้บริการที่ดี. วารสาร Quality. 116 (มิถุนายน) 2550 : 57 - 61
สำนักงานบริหารวิชาการ. 2555. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักรับบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.