



โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม
Soemngan Witthayakhom School

การรายงานสำรวจ ความพึงพอใจ การให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา
ขั้นพื้นฐานที่รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ฉบับนี้ จัดทำ
จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกระบวนการ
บริหารงานทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน
และด้านบริหารงานทั่วไป โดยใช้ผลจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และ
บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้
ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเสริม
งามวิทยาคม ต่อไป

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ขอขอบคุณผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่รับบริการทุกท่านในการให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
ในการปฏิบัติงานในครั้งนี้

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
ส่วนที่ ๑ บทนำ		๑
- หลักการและเหตุ		
- วัตถุประสงค์		
- ขอบเขตการศึกษา		
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ		
ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการ		๒
- ขั้นตอนในการดำเนินงาน		
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา		
- การเก็บรวบรวมข้อมูล		
- การวิเคราะห์ข้อมูล		
- เกณฑ์ให้คะแนน		
- สถิติที่ใช้		
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		๔
ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล		๘
ข้อเสนอแนะ		
ภาคผนวก		๑๐

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมีผู้บริหาร จำนวน ๓ คน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๘๖ คน นักเรียน จำนวน ๘๑๒ คน

จากจำนวนบุคลากรในสังกัดดังกล่าว การติดต่อประสานงาน การให้บริการด้านการศึกษา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน จึงได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๒.๒ เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ดังนี้

๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอกศึกษา ที่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

๑. วิธีดำเนินการ

๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ครูและบุคลากรในสังกัด คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก

๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยประเมินแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ต่อการให้บริการงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ใช้สถิติค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการใช้สรุปแบบความเรียง

๑.๕ เกณฑ์การให้คะแนน

เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scal) โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อยที่

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๓.๙๙ หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

๑.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ชั้นวางแผน (Plan)

๑.๑ ประชุมวางแผนร่วมกันโดยบุคลากรประชุมกับฝ่ายผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา
ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๑.๒ ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๑.๓ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

๒. ชั้นดำเนินการ (Do)

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจ และแจ้ง ครูและบุคลากรทางการ
ศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ให้ดำเนินการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ
ออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

๓. ชั้นประเมิน ตรวจสอบ (check)

วิเคราะห์แบบประเมิน และสรุปรายงานการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ชั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานต่อไป

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการบริหารจัดการตามกระบวนการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

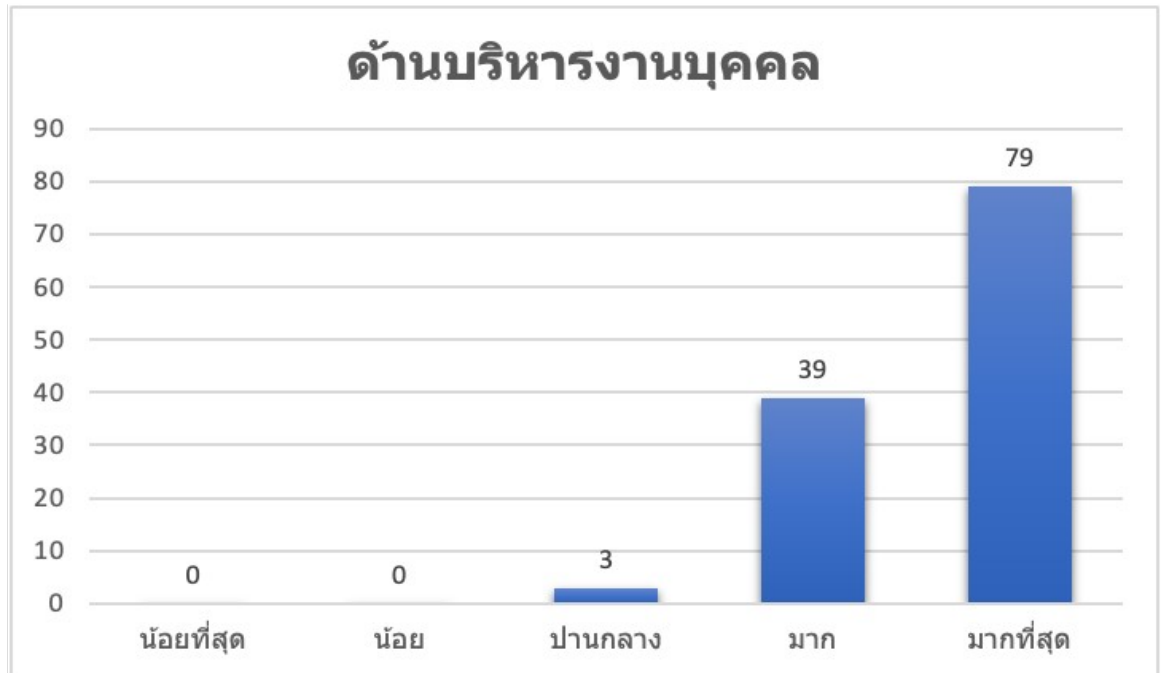
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ขึ้นไป

การบริการและการจัดการศึกษาของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านวิชาการ	๓๒๖	๐	๖	๑๕	๑๒๒	๑๘๓	๓๐๕	๙๓.๕๖
ด้านงบประมาณ	๓๕๙	๐	๔	๑๙	๖๓	๒๗๓	๓๓๖	๙๓.๕๙
ด้านบริหารงานบุคคล	๑๒๑	๐	๐	๓	๔๒	๘๒	๑๑๘	๙๗.๕๒
ด้านกิจการนักเรียน	๔๑๕	๐	๔	๒๕	๑๒๔	๒๖๒	๓๘๖	๙๓.๐๑
ด้านบริหารทั่วไป	๓๙๒	๐	๐	๒๑	๑๐๙	๒๖๒	๓๙๑	๙๙.๖๔
รวม (คน)	๑๖๔๙	๐	๑๔	๘๓	๔๕๗	๑๐๕๙	๑๕๑๖	๙๓.๙๙
เฉลี่ย/ร้อยละ		๐	๐.๘๗	๕.๑๕	๒๘.๓๓	๖๕.๖๕		

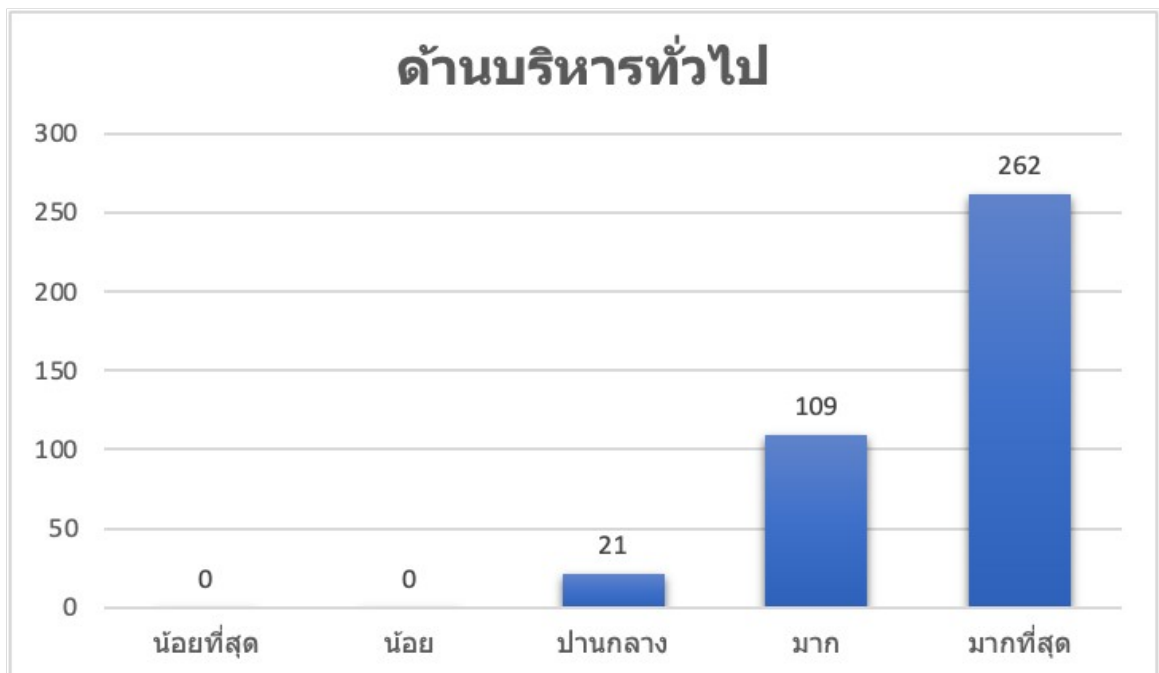
จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนการงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๒๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๔ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑

แผนภูมิแสดงผลการดำเนินงาน

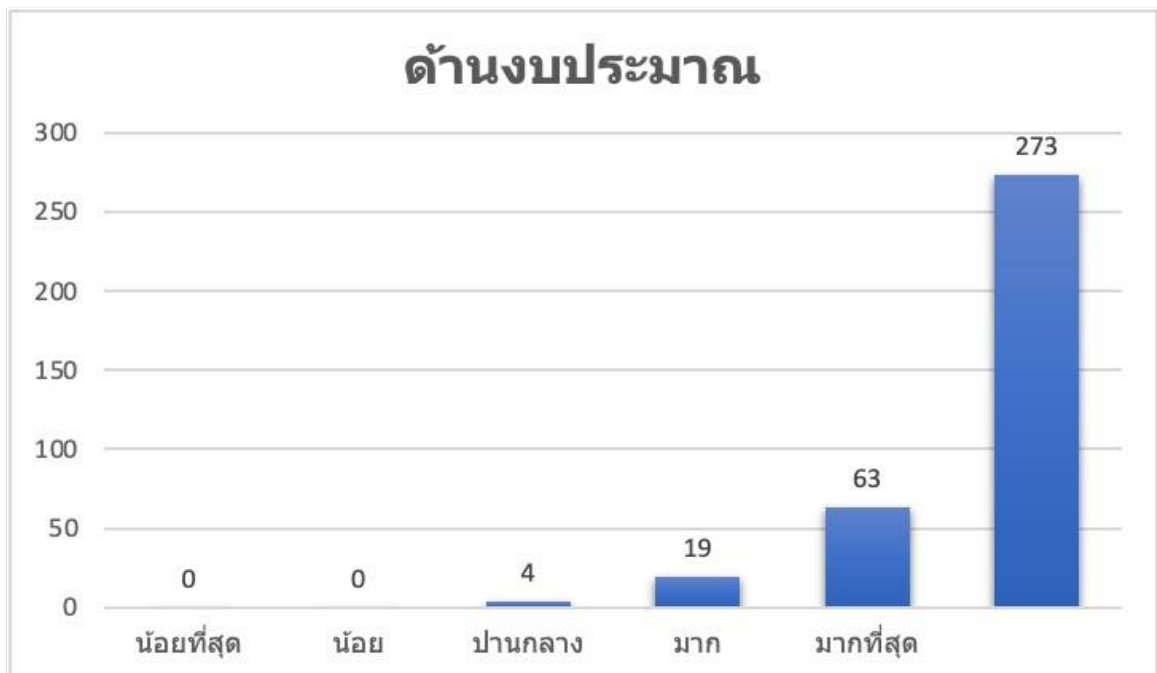
๑. ด้านบริหารงานบุคคล



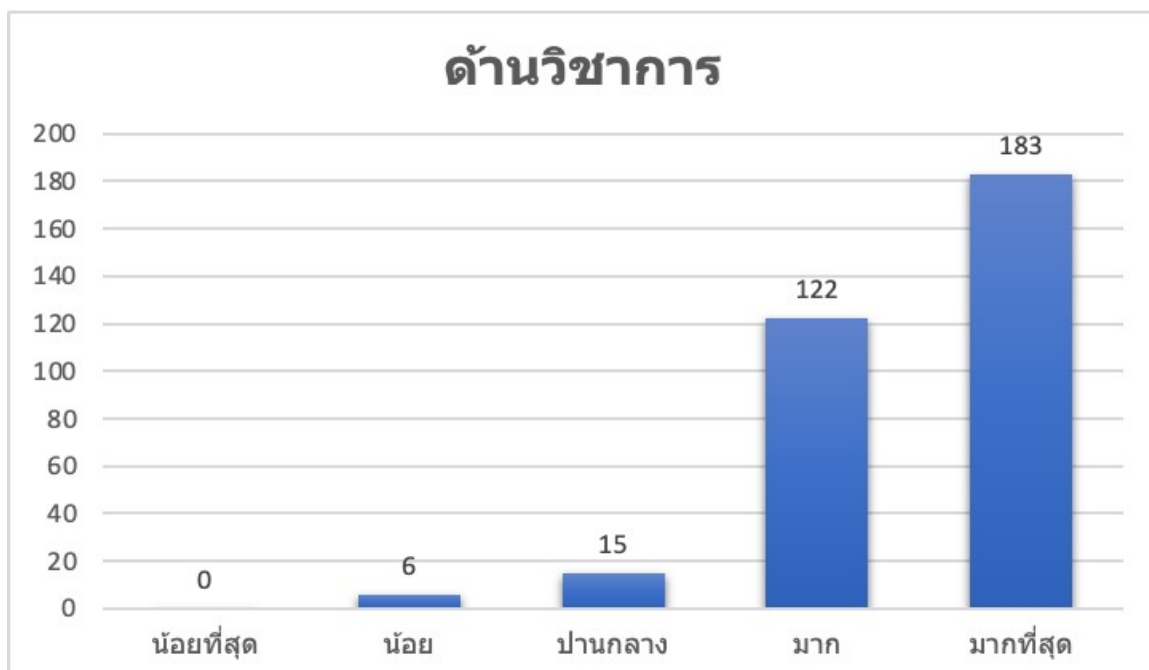
๒. ด้านบริหารทั่วไป



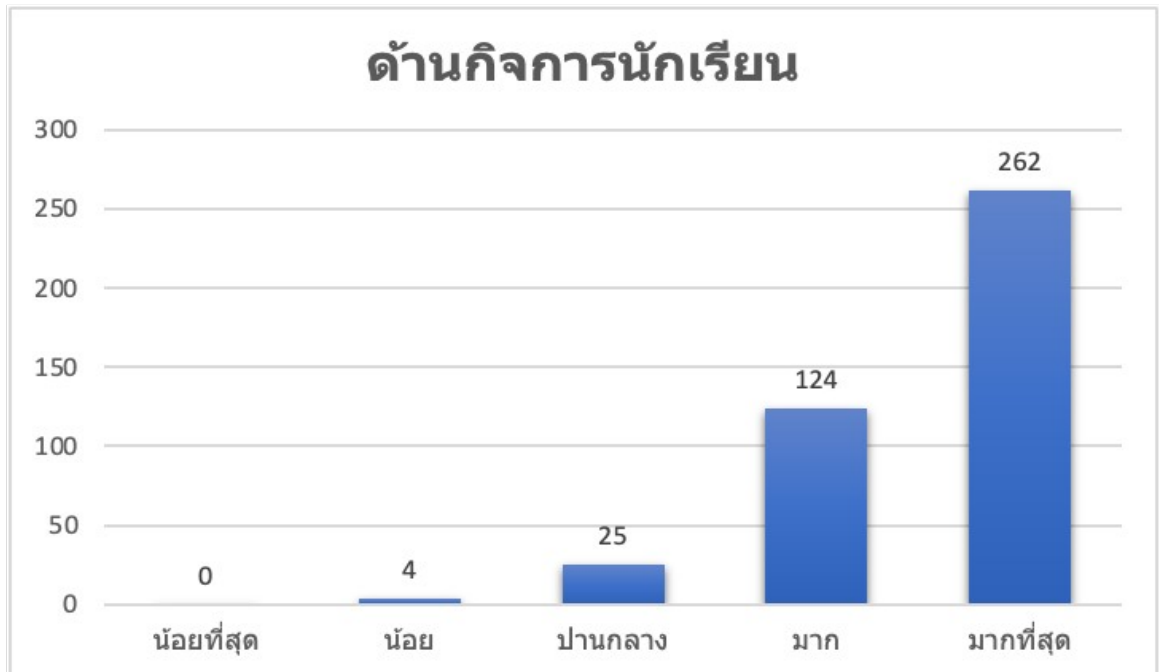
๓. ด้านงบประมาณ



๔. ด้านวิชาการ



๕. ด้านกิจการนักเรียน



ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล

โรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบุคลากรในสังกัด ตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ของผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๒๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ และมีความพึงพอใจน้อยสุดได้ แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงเรียน จะเห็นได้ว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม มีบุคลากรให้บริการด้านกิจการนักเรียนจำนวนน้อย อัตรากำลังไม่เต็มตามกรอบโครงสร้าง ประกอบกับการบริหารกิจการนักเรียนต้องมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานอาจให้บริการไม่ทันท่วงที อย่างไรก็ตามโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม จะได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายพงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์)

ตำแหน่ง ครู

ลงชื่อ



(นายสมล สัตยเดช)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเสริมงามวิทยาคม

ภาคผนวก

suntarared@gmail.com (ส่งไม่เสร็จ) สลับบัญชี

*จำเป็น

แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบริหารงานของโรงเรียนลาดยาววิทยาคมในแต่ละด้านของทีมงาน
- ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
- โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านวิชาการ*

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การพัฒนากรอบ					

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ด้านงบประมาณ*

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การขอจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสร้างความรู้ความเข้าใจ					

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ด้านการบริหารงานบุคคล*					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับ นโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดทำแผน อัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับ นโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสรรหา บรรจุ					

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

ด้านการบริหารทั่วไป					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลาง อย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศ สถานศึกษา และสาระณะอย่างต่อเนื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เห็นร่วมกับหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่					

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.