



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ



โรงเรียนคอนสวรรค์
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนคอนสวรรค์ ปีงบประมาณ 2566

โรงเรียนคอนสวรรค์ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ชี้อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านคลองสระ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกัน

การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนคอนสวรรค์
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านคอนสวรรค์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนคอนสวรรค์ จำนวน 1010 คน
 - 2.2 ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนคอนสวรรค์ จำนวน 80 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 10 คน บุคคลทั่วไป จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านคลองสระ แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านคลองสระ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่
 - ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
 - ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 1010 คน และสำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1010 คน และได้รับคำตอบกลับคืน จำนวน 1010 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน รายละเอียดใน ตาราง 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคำตอบกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนคำตอบที่ได้รับ	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 1	190	100
มัธยมศึกษาปีที่ 2	184	100
มัธยมศึกษาปีที่ 3	202	100
มัธยมศึกษาปีที่ 4	148	100
มัธยมศึกษาปีที่ 5	144	100
มัธยมศึกษาปีที่ 6	142	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน 100 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคำตอบกลับคืน

ข้อมูล	จำนวนคำตอบที่ได้รับ	ร้อยละ
ผู้ปกครอง	80	100
กรรมการสถานศึกษา	10	100
บุคคลทั่วไป	10	100

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์ แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ที่	ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	82.57	12.84	4.59	0	0
2	วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว	83.94	6.88	9.17	0	0
3	วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	88.07	9.17	2.75	0	0
4	วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	86.24	9.17	4.59	0	0
5	สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม	76.15	22.94	0.92	0	0
6	การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	76.15	22.94	0.92	0	0
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ						
7	ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดียดี	91.28	8.72	0	0	0
8	ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	91.74	6.88	1.38	0	0
9	ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรม	96.33	3.67	0	0	0
10	ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	91.74	4.59	3.67	0	0
11	เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	85.32	7.80	6.88	0	0
12	ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	89.45	9.17	1.38	0	0
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
13	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียนวิชาต่างๆ	72.02	13.76	9.17	4.13	0

14	ป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	72.02	13.76	9.17	4.13	0
15	อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	85.32	7.80	6.88	0	0
16	อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	79.36	18.30	2.33	0	0
17	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	58.26	22.48	14.68	3.21	0
18	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	72.02	14.68	13.30	0	0
19	ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	79.36	18.35	2.29	0	0
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
20	ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	84.40	13.76	1.83	0	0
21	ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	85.32	10.09	4.59	0	0
22	ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	89.45	10.55	0	0	0
23	การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	91.74	5.50	2.75	0	0
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
24	บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	81.19	18.81	0	0	0
25	บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	82.11	17.89	0	0	0
26	โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	77.52	17.89	4.59	0	0
27	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	88.07	9.63	3.21	0	0
28	โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	93.12	5.96	0.92	0	0

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนคอนสวรรค์ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนคอนสวรรค์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยประเด็นคำถามและคำตอบของผู้ใช้บริการ ขอให้เลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. สถานภาพ
 - () นักเรียน () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
 - () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4
 - () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 () ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
 - () ผู้ปกครอง
 - () กรรมการสถานศึกษา
 - () ผู้ขอใช้บริการอื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการ (ร้อยละ)				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
2	วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวกรวดเร็ว					
3	วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4	วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร					
5	สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม					

6	การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของ ผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ						
7	ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็น มิตร อธิบายดี					
8	ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9	ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/ โปรแกรม					
10	ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละ หลักสูตร					
11	เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12	ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
13	สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมา โรงเรียนวิชาต่างๆ					
14	ป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15	อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อ ต่อการเรียนการสอน					
16	อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย					
17	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
19	ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรง อาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
20	ได้รับการบริการการเรียนการสอนตรงกับ ความต้องการ					

21	ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
22	ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
23	การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
24	บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
25	บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
26	โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
27	โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
28	โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....