

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2562



โรงเรียนศรีรัตนวิทยา
อำเภอศรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนศรีรัตนวิทยา ปีงบประมาณ 2562

บทสรุป

โรงเรียนศรีรัตนวิทยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึด มั่น ในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มา ขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา โดย ให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการ ป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนศรีรัตนวิทยา จำนวน 300 คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล 1 ถึง ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2562 โรงเรียนศรีรัตนวิทยา จำนวน 200 คน คณะกรรมการ สถานศึกษา จำนวน 13 คน บุคคลทั่วไป จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- - ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 300 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนศรีรัตนวิทยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยาในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 300 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 ฉบับ

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 50 ฉบับ ดังรายละเอียด ใน ตาราง 1 ดังนี้ ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
มัธยมศึกษาปีที่ 1	50	50	100
มัธยมศึกษาปีที่ 2	50	50	100
มัธยมศึกษาปีที่ 3	50	50	100
มัธยมศึกษาปีที่ 4	50	50	100
มัธยมศึกษาปีที่ 5	50	50	100
มัธยมศึกษาปีที่ 6	50	50	100
รวม	300	300	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน 218 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 218 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	200	200	100.00
กรรมการสถานศึกษา	13	13	100.00
บุคคลทั่วไป	5	5	100.00
รวม	218	218	100.00

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยา

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีรัตนวิทยาแบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	200	91.74	10	4.59	8	3.67	0	0	0	0	มากที่สุด
11 .เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	186	85.32	17	7.80	15	6.88	0	0	0	0	มากที่สุด
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	195	89.45	20	9.17	3	1.38	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	157	72.02	30	13.76	20	9.17	9	4.13	2	0.82	มากที่สุด
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	126	57.80	50	22.94	32	14.68	7	3.21	3	1.38	มากที่สุด
15 .อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	201	92.20	15	6.88	1	0.46	1	0.46	0	0	มากที่สุด
16 .อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	96	44.04	88	40.37	19	8.72	12	5.50	3	1.38	มากที่สุด
17 .การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	127	58.26	49	22.48	32	14.68	7	3.21	3	1.38	มากที่สุด
18 .ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	157	72.02	32	14.68	29	13.30	0	0	0	0	มากที่สุด
19.ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	173	79.36	40	18.35	5	2.29	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกา รให้บริการ											
20.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	184	84.40	30	13.76	4	1.83	0	0	0	0	มากที่สุด
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	186	85.32	22	10.09	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
22 .ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	195	89.45	23	10.55	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	200	91.74	12	5.50	6	2.75	0	0	0	0	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ											
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	177	81.19	41	18.81	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	179	82.11	39	17.89	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	169	77.52	39	17.89	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	192	88.07	21	9.63	7	3.21	0	0	0	0	มากที่สุด
29 .โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	203	93.12	13	5.96	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
สรุป											

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนศรีรัตนวิทยา พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาและบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนศรีรัตนวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 28

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนเพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น จึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภท
- นักเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 2 มัธยมศึกษาปีที่ 3
- มัธยมศึกษาปีที่ 4 มัธยมศึกษาปีที่ 5 มัธยมศึกษาปีที่ 6
- ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา บุคคลทั่วไป
3. อายุ
- 13 - 19 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
6.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะอาด รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ					
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนการสอน					
16.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
19.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
22.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
29.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....