



รายงานความพึงพอใจ ในการรับบริการ ปีการศึกษา 2564



โรงเรียนลานทรายพิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

จากการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาปีการศึกษา 2564 ของโรงเรียนลานทรายพิทยาคม มุ่งให้นักเรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้น ในการดำเนินงานพัฒนาการศึกษาตามกระบวนการประกันคุณภาพเป็นไปตามแผน และบรรลุผลตามเป้าหมายในระดับที่น่าพอใจ ดังรายละเอียดตามรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2564 นั้น

โรงเรียนลานทรายพิทยาคมจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสถานศึกษาจากคณาจารย์ ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และนักเรียนโรงเรียนลานทรายพิทยาคม เพื่อนำผลการสำรวจมาศึกษาพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

โรงเรียนลานทรายพิทยาคม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
บทที่ 2 ข้อมูลโรงเรียน	1
สภาพทั่วไป	1
บทที่ 3 การดำเนินงาน	1
การดำเนินงาน	1
บทที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจ	1
ผลสำรวจความพึงพอใจ	1
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	1
สรุปและอภิปรายผล	1
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจ	1
คะแนนผู้ตอบแบบประเมิน	1
คณะผู้จัดทำ	1

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการสร้างสรรค์ความเจริญ ก้าวหน้าให้กับสังคม และบ้านเมือง เพราะการศึกษาจะช่วยพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติและคุณธรรมของบุคคลในสังคมหาก สังคมและบ้านเมืองใดให้การศึกษาที่ดีแก่เยาวชนได้อย่างครบถ้วนพอเหมาะสมควรกับทุกๆ ด้าน สังคมและบ้านเมือง นั้น ก็จะมีพลเมืองที่มีคุณภาพ สามารถธำรงรักษาความเจริญมั่นคงของสังคมนั้นได้อย่างยั่งยืน

การจะทำให้โรงเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองได้นั้นโรงเรียนจะต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นโรงเรียนจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และ คณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการ สถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา

บทที่ 2

ข้อมูลโรงเรียน

สภาพทั่วไป

โรงเรียนลานทรายพิทยาคมภายใต้การบริหารงานของท่านผู้อำนวยการ ดร.ทศพร สมพันธ์ และรองผู้อำนวยการวงศ์เดือน ชินวงศ์ ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่ายดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานงบประมาณนำโดย นางจุฬาลักษณ์ เวชสกล ครูชำนาญการพิเศษ
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไปนำโดย นางบุญยืน สุขสำโรง ครูชำนาญการพิเศษ
3. ฝ่ายบริหารงานบุคคลนำโดย นายธนวัฒน์ คงนาค ครูชำนาญการพิเศษ
4. ฝ่ายบริหารงานวิชาการนำโดย นางปวีณา วรรัมย์ ครูชำนาญการพิเศษ

โรงเรียนลานทรายพิทยาคมจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2564 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 371 คน

มีนักเรียนจำนวน 14 ห้องเรียนแบ่งออกเป็น ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น 8 ห้องเรียน และชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย 6 ห้องเรียน

ปัจจุบันโรงเรียนลานทรายพิทยาคมมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 29 คน

12. ผลงานที่ภาคภูมิใจ ด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรส่งผลให้เกิดผลงานที่ภาคภูมิใจ ดังนี้

ผลงานสถานศึกษา

- 1) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับรางวัลเหรียญทอง ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับโรงเรียนขนาดกลาง ประจำปีการศึกษา 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 2) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับรางวัลระดับดีมาก โรงเรียนต้นแบบการจัดการเรียนการสอนกิจกรรมลูกเสือในสถานศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 3) โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง การแข่งขันกิจกรรมหนังสือประเพณีทิม การขับเคลื่อนหลักสูตรต้านทุจริต ประจำปีการศึกษา 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 4) โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ได้รับรางวัล Popular Vote เหรียญทอง การแข่งขันกิจกรรมหนังสือประเพณีทิม การขับเคลื่อนหลักสูตรต้านทุจริต ประจำปีการศึกษา 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
5. โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ได้รับรางวัลระดับดีมาก วิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) กิจกรรมการส่งเสริมการอ่านตามรอยพระราชจริยวัตรพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
6. โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ได้รับรางวัลระดับดีมาก วิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) กิจกรรมการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนเชิงรุกแบบ Active Learning ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
7. ได้ร่วมกิจกรรมปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยของนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ผลงานครูและผู้บริหาร

- 1) นายทศพร สมพันธ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับแต่งตั้งให้มีวุฒิ ผู้ช่วยหัวหน้าผู้ให้การฝึกอบรมผู้กำกับลูกเสือ (ALT) และมีสิทธิ์ประดับเครื่องหมายวุฒดเบดจ์สามท่อน จากสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ
- 2) นายทศพร สมพันธ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้ผ่านการฝึกอบรมบุคลากรทางการลูกเสือ หลักสูตรลูกเสือจิตอาสาพระราชทาน จากสำนักสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ
- 3) นายทศพร สมพันธ์ ได้ร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง พรบ.การศึกษาแห่งชาติ สพฐ. ร่วมกับ ส.บ.ม.ท.
- 4) นายทศพร สมพันธ์ เป็นวิทยากรที่เลี้ยง หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาก่อนแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถานศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 5) นายทศพร สมพันธ์ ผ่านการอบรม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ จากกระทรวงศึกษาธิการ
- 6) นางภรณ์ณภัส จำปาทอง ได้รับรางวัล เหรียญทอง OBEC AWARDS ครูผู้สอนยอดเยี่ยม Active Teacher ระดับมัธยมศึกษา กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียน การสอน ระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 7) นางภรณ์ณภัส จำปาทอง ได้รับรางวัล เหรียญเงิน ครูต้นแบบการจัดการเรียนรู้บูรณา การทักษะชีวิต ประเภทมัธยมศึกษาตอนต้นจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 8) นางภรณ์ณภัส จำปาทอง เป็นครูผู้ฝึกซ้อมนักเรียนได้รับรางวัลเหรียญทองกิจกรรมพูด สุนทรพจน์ภาษาไทย ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 9) นางบุญยืน สุขสำโรง เป็นครูผู้ส่งเสริมสนับสนุนและจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้แก่ผู้ ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาจนเป็นที่ประจักษ์ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดสุรินทร์
- 10) นางบุญยืน สุขสำโรง นางสาวชุตินา เสาทอง และนางราตรี จันทอง ได้รับรางวัลเหรียญทอง การคัดเลือกวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โรงเรียนทั่วไปที่จัดการเรียนการสอนเรียนรวม โดยใช้ ลานทรายเทคนิค 5 ใจ ประจำปีงบประมาณ 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 11) นางปวีณา วรรัมย์ และนายไกรวิชญ์ ศรีนิล ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง การแข่งขัน กิจกรรมหนังสือประเภททีม การขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต ประจำปีการศึกษา 2564 จากสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ผลงานนักเรียน

- 1) นางสาวณัฐธิดา ใจกล้า ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง การแข่งขันกิจกรรมพูดสุนทรพจน์ (ภาษาไทย) การขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับเขตพื้นที่การศึกษา จาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 2) นายชาญชัย แสนดี และคณะ ได้รับรางวัลระดับเหรียญทอง การแข่งขันกิจกรรมหนังสือ ประเภททีม การขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับเขตพื้นที่การศึกษา จากสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

3) นายชาญชัย แสนดี และคณะ ได้รับรางวัล Popular Vote เหรียญทอง การแข่งขันกิจกรรม หนังสือประเภททีม การขับเคลื่อนหลักสูตรด้านทุจริต ประจำปีการศึกษา 2564 ระดับเขตพื้นที่การศึกษา จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ข้อมูลการศึกษาต่อ ในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2564

1. นางสาวอติทยา สร้อยสาย	6/1	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	คณิตศาสตร์
2. นางสาวกรทิพย์ อยู่กลาง	6/1	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ชีววิทยา
3. นางสาว จุฑามาศ แสนดี	6/1	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	สาขาคณิตศาสตร์
4. นางสาว มุขมณี ปานเพชร	6/2	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	สาขาคหกรรมศาสตร์
5. พัชรพรรณ ฤชา	6/2	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	ภาษาอังกฤษ
6. นางสาว มนัสนันท์ แก้วใส	6/2	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	บริหารธุรกิจ
7. นางสาวธนวรรณ ศาลางาม สุรินทร์ สัตวศาสตร์	6/1	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สุรินทร์	
8. นางสาวนิธิตา สืบเทพ สุรินทร์ ฟิสิกส์	6/1	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต สุรินทร์	
9. นายอดิศักดิ์ ชาญศรี	6/2	อาชีวะสุรินทร์	โลจิสติกส์

บทที่ 3

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา มีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ คณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนลานทรายพิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการการสถานศึกษา
4. สายงาน งานวิชาการ
 งานงบประมาณ
 งานบุคคล
 งานบริหารทั่วไป
5. งานที่เข้ามาใช้บริการ ยื่นใบคำร้องขอย้ายสถานศึกษา
 ยื่นใบคำร้องขอเข้าเรียน
 ยื่นใบคำร้องขอวุฒิการศึกษา (ปพ.1)
 ยื่นใบคำร้องขอใบรับรองการศึกษา (ปพ.7)
 ยื่นใบคำร้องขอเปลี่ยนชื่อ
 ยื่นใบคำร้องขอลาออก
 ยื่นใบคำร้องขอใช้สถานที่
 อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					

ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
3. ภาพรวมจากการรับบริการ					
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

3. นำผลการสำรวจคำนวณโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย
- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับดังนี้

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	หมายถึง 5 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	หมายถึง 5 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	หมายถึง 5 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	หมายถึง 5 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	หมายถึง 5 คะแนน

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สรุปความพึงพอใจในการจัดการศึกษา โรงเรียนลานทรายพิทยาคม ปีการศึกษา 2564

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ครู
นักเรียน
ผู้ปกครอง
คณะกรรมการการสถานศึกษา

ความหมายของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด หมายถึง 4.0 – 5.0 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก หมายถึง 3.0 – 3.9 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง หมายถึง 2.0 – 2.9 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย หมายถึง 1- 1.9 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด หมายถึง 1 คะแนน

ที่	รายการการพัฒนางานด้านต่างๆ ของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	0.13	4.12	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0.15	3.98	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	0.17	3.99	มากที่สุด
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.19	3.50	มากที่สุด
5	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	0.21	4.00	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	0.13	4.00	มากที่สุด
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.25	4.00	มากที่สุด
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	0.17	5.00	มากที่สุด
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	0.29	5.00	มากที่สุด
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	0.22	5.00	มากที่สุด
11	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	0.16	5.00	มากที่สุด
12	ภาพรวมจากการรับบริการ	0.11	4.80	มากที่สุด
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	0.14	4.50	มากที่สุด

14	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	0.20	5.00	มากที่สุด
	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	0.11	4.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับ		0.05	4.43	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนลานทรายพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2564 ภาพรวมของแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 เกณฑ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 8 9 10 11 14 คะแนนเฉลี่ย = 5.00 รองลงมาคือข้อ 12 คะแนนเฉลี่ย = 4.80 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 13 15 คะแนนเฉลี่ย = 4.5

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผล

สรุปการประเมินความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2564 ในภาพรวมทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 4.43 เกณฑ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 15 ข้อ ทั้งนี้ เป็นเพราะโรงเรียนได้จัดการศึกษาตาม ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงเรียน และยึดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางโรงเรียนได้นำเสนอแนะของการประเมินมาตรฐาน สมศ. ซึ่งเป็นจุดเน้นและแนวทางมาวางแผนพัฒนา มาโดยตลอด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนลานทรายพิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. สายงาน งานวิชาการ
 งานงบประมาณ
 งานบุคคล
 งานบริหารทั่วไป
5. งานที่เข้ามาใช้บริการ
 - ยื่นใบคำร้องขอย้ายสถานศึกษา
 - ยื่นใบคำร้องขอเข้าเรียน
 - ยื่นใบคำร้องขอวุฒิการศึกษา (ปพ.1)
 - ยื่นใบคำร้องขอใบรับรองการศึกษา (ปพ.7)
 - ยื่นใบคำร้องขอเปลี่ยนชื่อ
 - ยื่นใบคำร้องขอลาออก
 - ยื่นใบคำร้องขอใช้สถานที่
 - อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ					
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
3. ภาพรวมจากการรับบริการ					
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

****...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...****