



รายงานความพึงพอใจ ในการรับบริการ ปีการศึกษา 2565



โรงเรียนลานทรายพิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

จากการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาปีการศึกษา 2565 ของโรงเรียนลานทรายพิทยาคม มุ่งให้นักเรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้น ในการดำเนินงานพัฒนาการศึกษาตามกระบวนการประกันคุณภาพเป็นไปตามแผน และบรรลุผลตามเป้าหมายในระดับที่น่าพอใจ ดังรายละเอียดตามรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2565 นั้น

โรงเรียนลานทรายพิทยาคมจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสถานศึกษาจากคณะครู 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 ความประพฤติและคุณธรรมของบุคคลในสังคม หาก 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. ฝ่ายบริหารงานทั่วไปนำโดย นางบุญยืน สุขสำโรง ครูชำนาญการพิเศษ
2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไปนำโดย นางสาวปวีศา ยิ่งยืน ครูชำนาญการพิเศษ
3. ฝ่ายบริหารงานบุคคลนำโดย นายธนวัฒน์ คงนาค ครูชำนาญการพิเศษ
4. ฝ่ายบริหารงานวิชาการนำโดย นางปวีณา วรรณมัย ครูชำนาญการพิเศษ

โรงเรียนลานทรายพิทยาคมจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในปีการศึกษา 2565 มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 363 คน

มีนักเรียนจำนวน 14 ห้องเรียนแบ่งออกเป็น ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น 8 ห้องเรียน และชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย 6 ห้องเรียน

ปัจจุบันโรงเรียนลานทรายพิทยาคมมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 29 คน

12. ผลงานที่ภาคภูมิใจ ด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรส่งผลให้เกิดผลงานที่ภาคภูมิใจ ดังนี้

ผลงานของสถานศึกษา

- 1) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1 ระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ประเภทสถานศึกษาขนาดกลาง ประจำปี 2565 จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 2) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมผ่านการประเมิน ระดับดีเยี่ยมอันดับที่ 1 สถานศึกษาขนาดเล็ก ตามโครงการประเมินสถานศึกษาปลอดภัย ระดับสหวิทยาเขต จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 3) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมผ่านการประเมิน ระดับดีเยี่ยม อันดับที่ 2 สถานศึกษาขนาดเล็ก ตามโครงการประเมินสถานศึกษา โรงเรียนสวยน่าอยู่ ระดับสหวิทยาเขต จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์
- 4) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมมีผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2564 เพิ่มขึ้น 2 รายวิชา ได้แก่ รายวิชาภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ รายวิชาคณิตศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.82 และรายวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.35
- 5) โรงเรียนลานทรายพิทยาคมมีผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เพิ่มขึ้น 3 รายวิชา ได้แก่รายวิชาภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ และค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 19.81 รายวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ และค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.50 และรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับประเทศ และค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.37

ผลงานของผู้บริหารและครู

- 1) นายทศพร สมพันธ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับรางวัลผู้บริหารสถานศึกษาดีเด่น ประจำปี 2564 จากสมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งประเทศไทย
- 2) นางสาววงศ์เดือน ชินวงศ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียนลานทรายพิทยาคมได้รับรางวัลผู้บริหารสถานศึกษาดีเด่น ประจำปี 2565 จากสมาคมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสุรินทร์
- 3) นางภรณ์ณภัส จำปาทอง ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 2 เหรียญทอง ครูผู้สอนยอดเยี่ยม Active Teacher ระดับมัธยมศึกษา กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน OBEC AWARDS ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 11 จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 4) นางวันดี นิตยวัน นางสาวรุจิรา ผลโพธิ์ และนางสาวกาญจนา แก้ววัน เป็นครูผู้สอนนักเรียนได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขัน ประดิษฐ์กระทงดอกไม้ธูปเทียนแพ ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 5) นายธนาวัฒน์ คงนาค และนางสาวอุดม บุตศรี เป็นครูผู้สอนนักเรียนได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขัน การสร้าง Motion Infographic ระดับชั้น ม.4-ม.6 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 6) นายธนาวัฒน์ คงนาค และนางสาวอุดม บุตศรี เป็นครูผู้สอนนักเรียนได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขัน การสร้าง Webpage ประเภท Text Editor ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 7) นางสาวอุดม บุตศรี และนางสาวเนตรนภา สามพุดชา เป็นครูผู้สอนนักเรียน ได้รับรางวัลเหรียญทองแดง กิจกรรมการแข่งขันการสร้างการ์ตูนเรื่องสั้น (Comic Strip) ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565

ผลงานของนักเรียน

- 1) เด็กหญิงชนิษฐา ตาเมือง 2.เด็กชายทินวุฒิ ตาทอง 3.เด็กหญิงวิภาดา บรรลุสุข 4. เด็กชายนโรดม สุขทวี 5.เด็กหญิงวัชรภรณ์ ยตะโคตร 6.เด็กหญิงศศิภัสสร ช่อนกลิ่น ได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขัน ประดิษฐ์กระทงดอกไม้ธูปเทียนแพ ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 2) นางสาวปราณิสา แก่นสาร 2.นางสาวพลอยชมพู สาลีโคตร ได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขันการสร้าง Motion Infographic ระดับชั้น ม.4-ม.6 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 3) เด็กหญิงสาวิตรี บรรลุสุข และเด็กหญิงการะเกษ บุตราศรี ได้รับรางวัลเหรียญทอง กิจกรรมการแข่งขัน การสร้าง Webpage ประเภท Text Editor ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565
- 4) เด็กหญิงสุดารัตน์ ลักขขร และเด็กหญิงชนกนาถ นาคกระแสร้ ได้รับรางวัลเหรียญทองแดง กิจกรรมการแข่งขันการสร้างการ์ตูนเรื่องสั้น (Comic Strip) ระดับชั้น ม.1-ม.3 งานศิลปหัตถกรรมนักเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 70 ปีการศึกษา 2565

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
- ยื่นใบคำร้องขอวุฒิมัธยมศึกษา (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	รายการการพัฒนาทางด้านต่างๆ ของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	0.13	4.12	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0.15	3.98	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	0.17	3.99	มาก
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.19	3.5	มาก
5	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	0.12	4.25	มากที่สุด
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	0.13	5	มากที่สุด
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	0.12	4	มากที่สุด
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	0.17	5	มากที่สุด
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	0.29	5	มากที่สุด
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	0.22	5	มากที่สุด
11	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	0.16	5	มากที่สุด
12	ภาพรวมจากการรับบริการ	0.11	5	มากที่สุด
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	0.14	4.53	มากที่สุด

ที่	รายการการพัฒนาทางด้านต่างๆ ของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
14	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	0.2	5	มากที่สุด
	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	0.11	4.5	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับ		0.16	4.52	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนลานทรายพิทยาคม ประจำปีการศึกษา 2565 ภาพรวมของแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 เกณฑ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 8 9 10 11 12 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 รองลงมาคือข้อ 13 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผล

สรุปการประเมินความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา ที่มีต่อการจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2565 ในภาพรวมทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ย 4.52 เกณฑ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 15 ข้อ ทั้งนี้ เป็นเพราะโรงเรียนได้จัดการศึกษาตาม ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงเรียน และยึดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางโรงเรียนได้นำข้อเสนอแนะของการประเมินมาตรฐาน สมศ. ซึ่งเป็นจุดเน้นและแนวทางมาวางแผนพัฒนามาโดยตลอด

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 ไม่ผิดพลาด)					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
3. ภาพรวมจากการรับบริการ					
ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)					
1. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

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