รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ฉบับนี้ จัดทำจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกระบวนการบริหารงานทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารงานทั่วไป โดยใช้ผลจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ต่อไป

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ขอขอบคุณผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการทุกท่านในการให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในครั้งนี้

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง **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

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมีบริหาร จำนวน ๔ คน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑๔ คน นักเรียน จำนวน ๑๙๓๖ คน

จากจำนวนบุคลากรในสังกัดดังกล่าว การติดต่อประสานงาน การให้บริการด้านการศึกษา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน จึงได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

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 ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

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 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยประเมินแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ต่อการให้บริการงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม 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 – ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

๑.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ขั้นวางแผน (Plan)

๑.๑ ประชุมวางแผนร่วมกันโดยบูรณาการประชุมกับฝ่ายผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

๑.๒ ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

๑.๓ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

๒. ขั้นดำเนินการ (Do)

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจ และแจ้ง ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ให้ดำเนินการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์ ผ่านหน้าเว็บไซต์โรงเรียนลาดยาววิทยาคม

๓. ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (check)

วิเคราะห์แบบประเมิน และสรุปรายงานการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานต่อไป

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการบริหารจัดการตามกระบวนการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

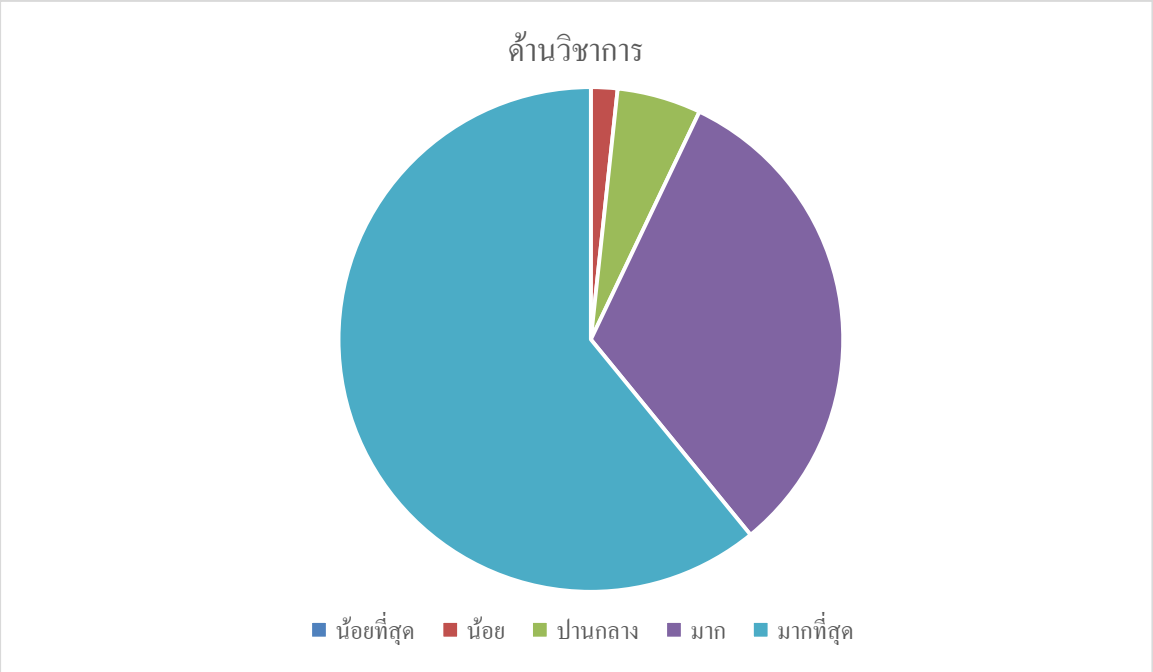
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ขึ้นไป

การบริการและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านวิชาการ	๓๕๓	๐	๖	๑๙	๑๑๓	๒๑๕	๓๒๘	๙๒.๙๑
ด้านงบประมาณ	๓๒๑	๐	๔	๒๔	๘๘	๒๐๕	๒๙๓	๙๑.๒๗
ด้านบริหารงานบุคคล	๑๑๒	๐	๐	๘	๓๘	๖๖	๑๐๔	๙๒.๘๕
ด้านกิจการนักเรียน	๒๖๕	๐	๖	๑๙	๑๐๘	๑๓๒	๒๔๐	๙๐.๕๖
ด้านบริหารทั่วไป	๓๘๔	๐	๐	๒๔	๗๓	๒๘๗	๓๖๐	๙๓.๗๕
รวม (คน)	๑๔๓๕	๐	๑๖	๙๔	๔๒๐	๙๐๕	๑๓๒๕	๙๒.๓๓
เฉลี่ย/ร้อยละ		๐	๑.๑๑	๖.๕๕	๒๙.๒๖	๖๓.๐๖		

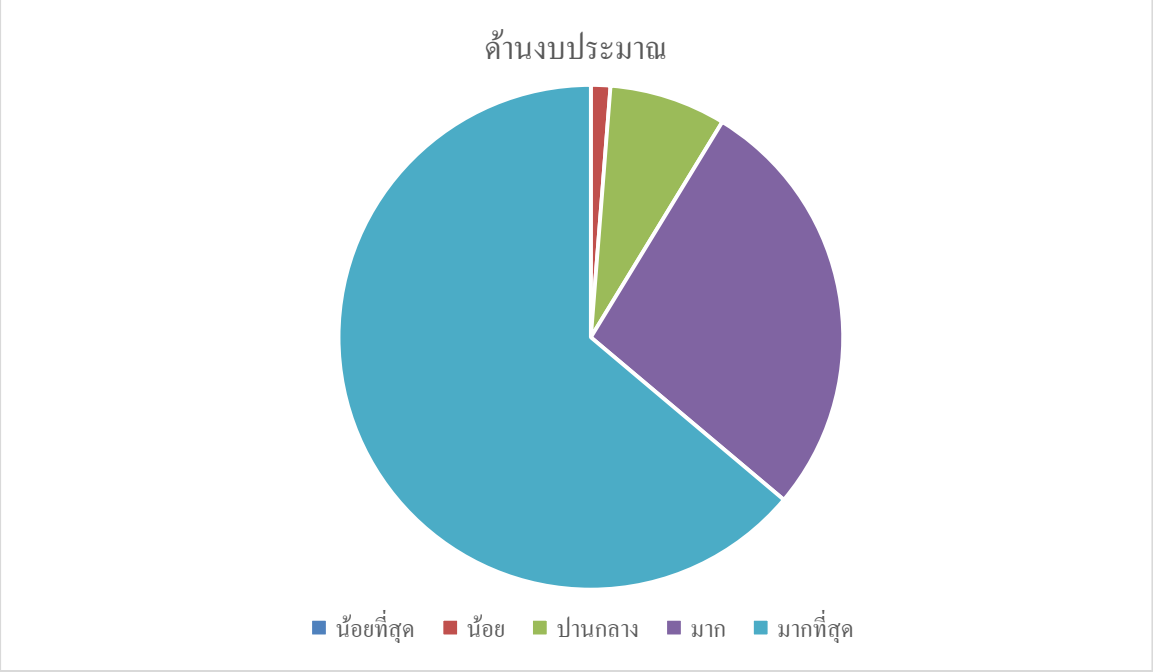
จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไปสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗ และมีความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖

แผนภูมิแสดงผลการดำเนินงาน

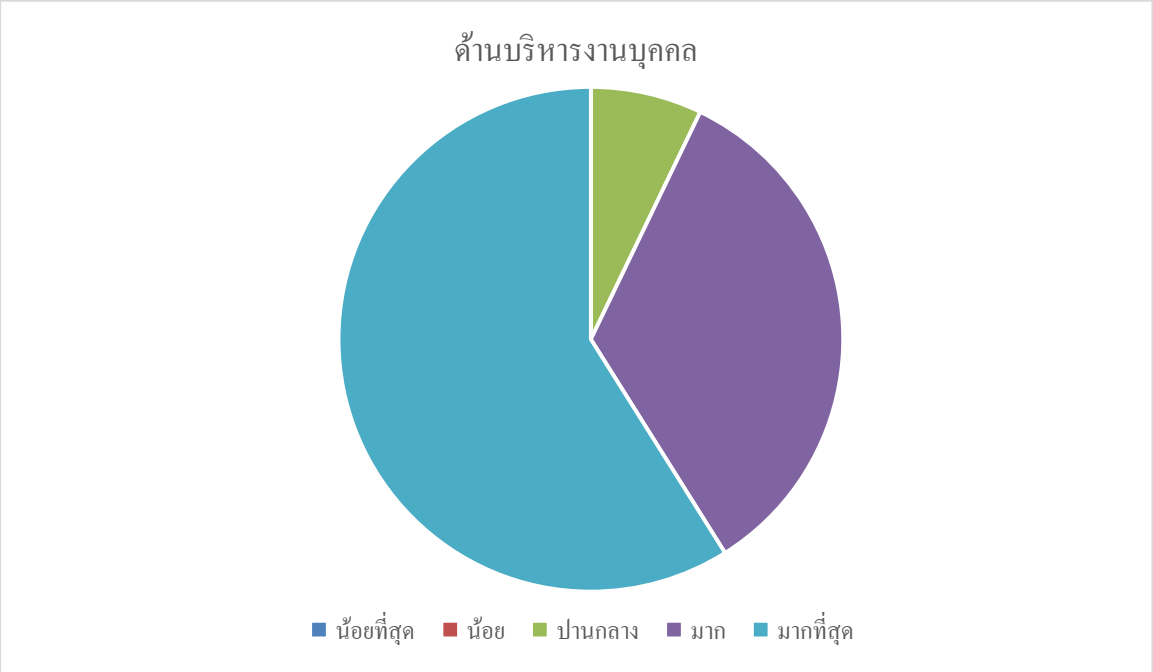
1. ด้านวิชาการ



2. ด้านงบประมาณ

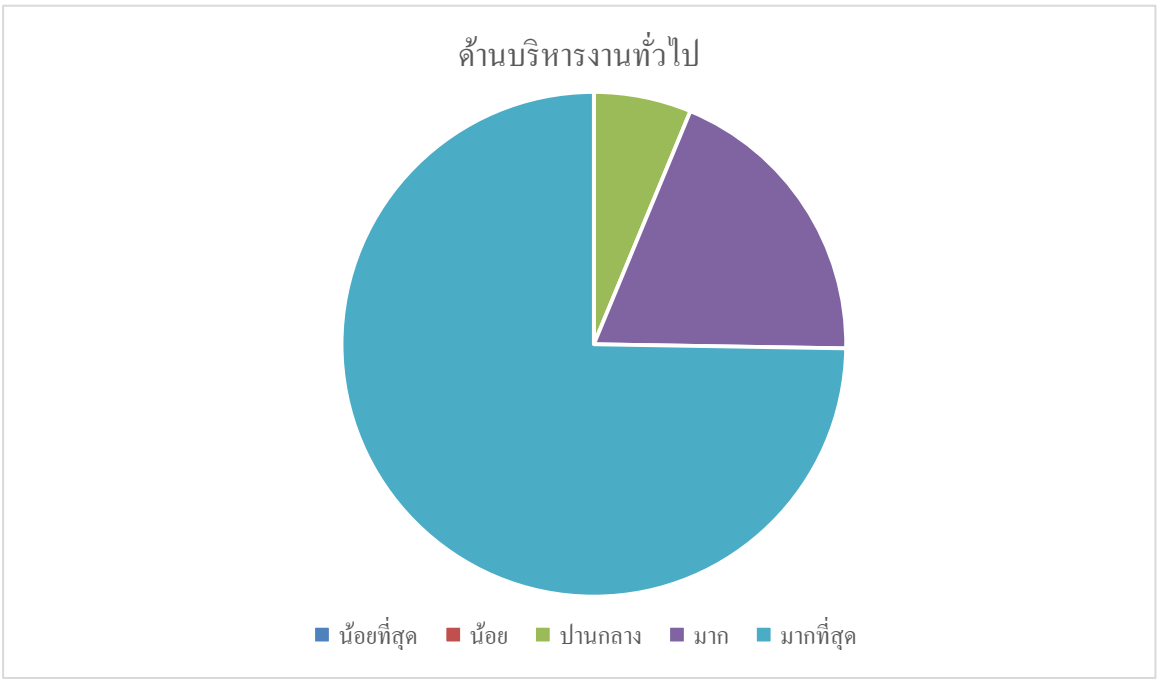


3. **ด้านบริหารงานบุคคล**



4. **ด้านกิจการนักเรียน**

5. ด้านบริหารงานทั่วไป



ส่วนที่ ๔
สรุปและอภิปรายผล

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

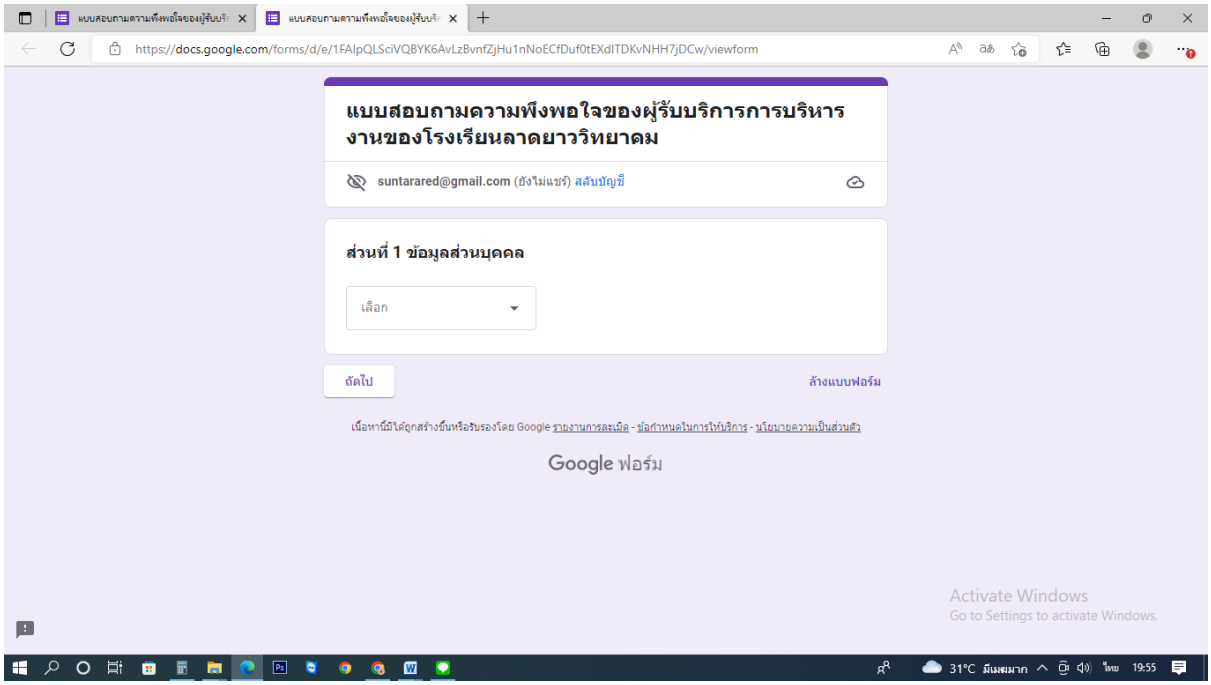
จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไปสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗ และมีความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๖

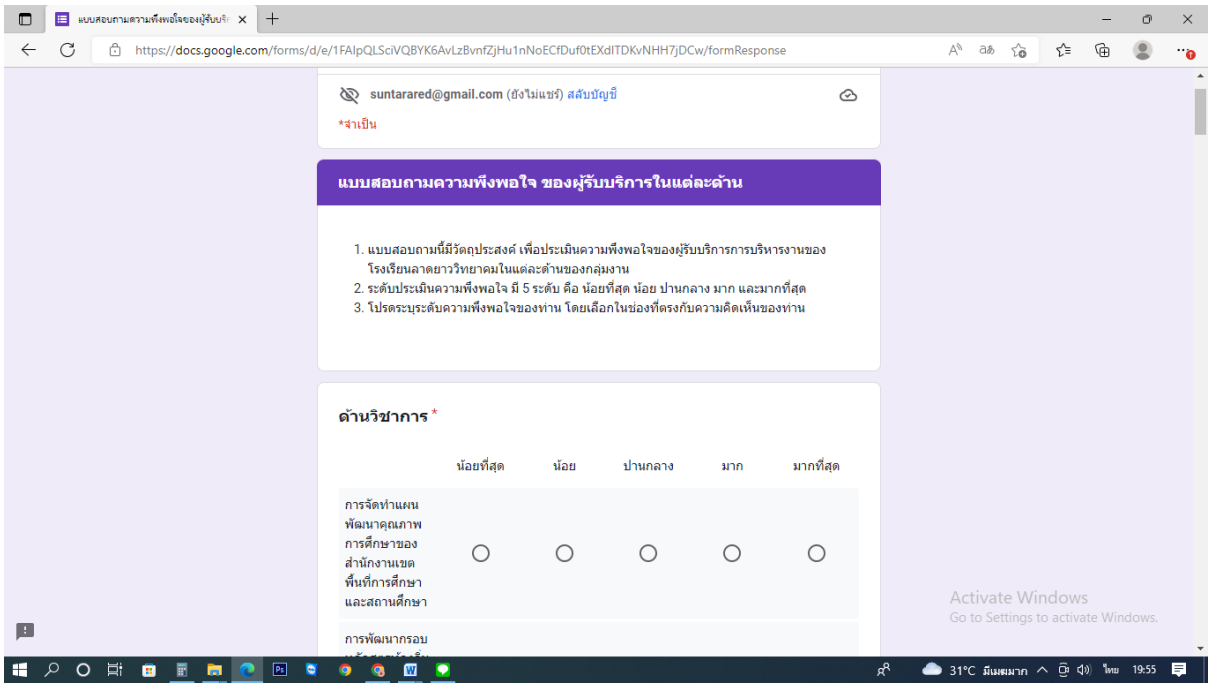
จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงเรียน จะเห็นได้ว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการของกลุ่มบริหารทั่วไปสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน

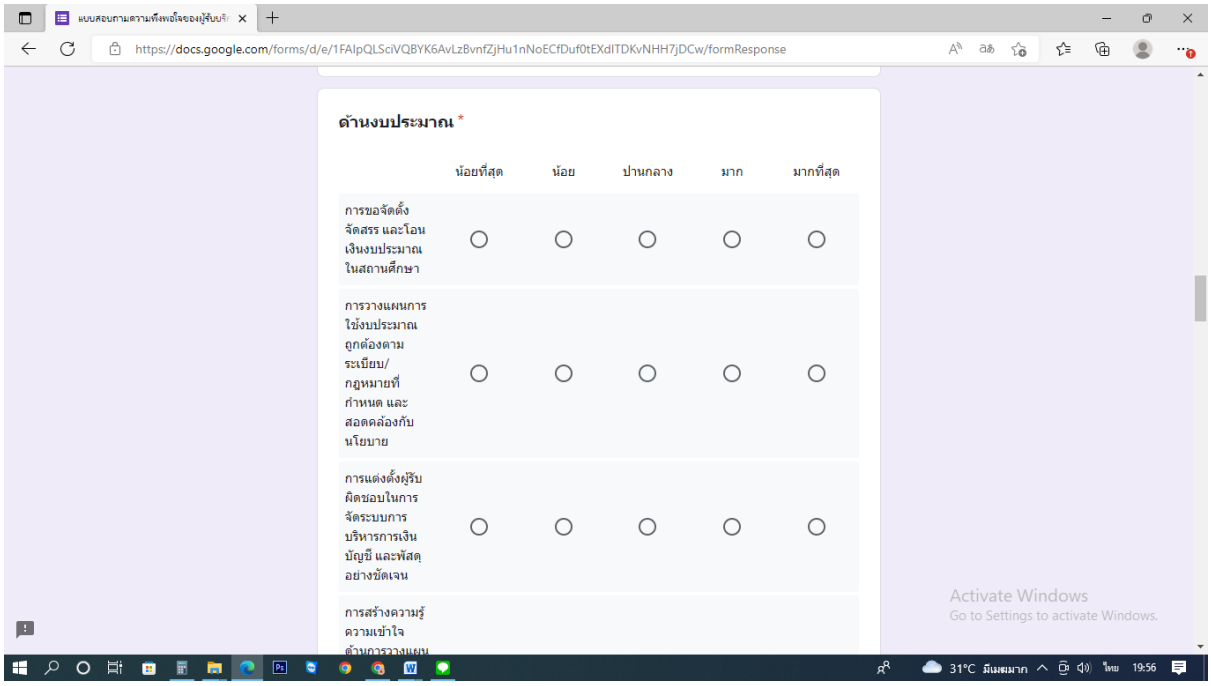
ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

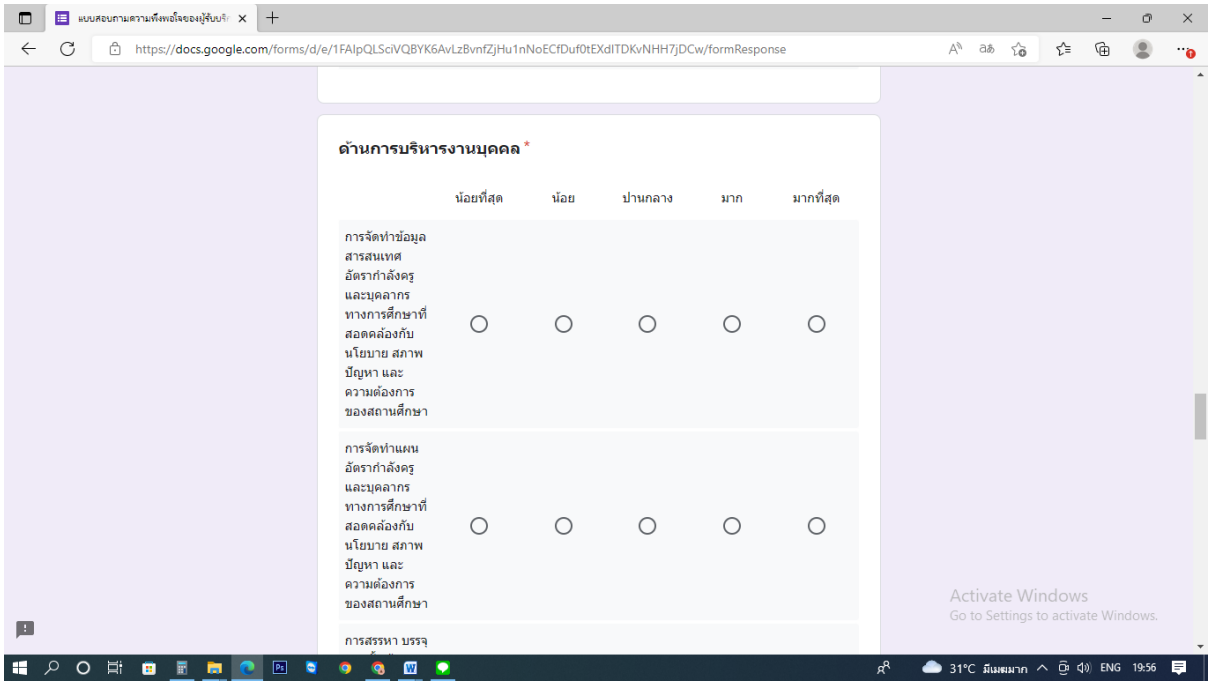
เนื่องจากโรงเรียนลาดยาววิทยาคม มีบุคลากรให้บริการด้านกิจการนักเรียนจำนวนน้อย อัตรากำลังไม่เต็มตามกรอบโครงสร้าง ประกอบกับการบริหารกิจการนักเรียนต้องมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานอาจให้บริการไม่ทันท่วงที อย่างไรก็ตามโรงเรียนลาดยาววิทยาคม จะได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

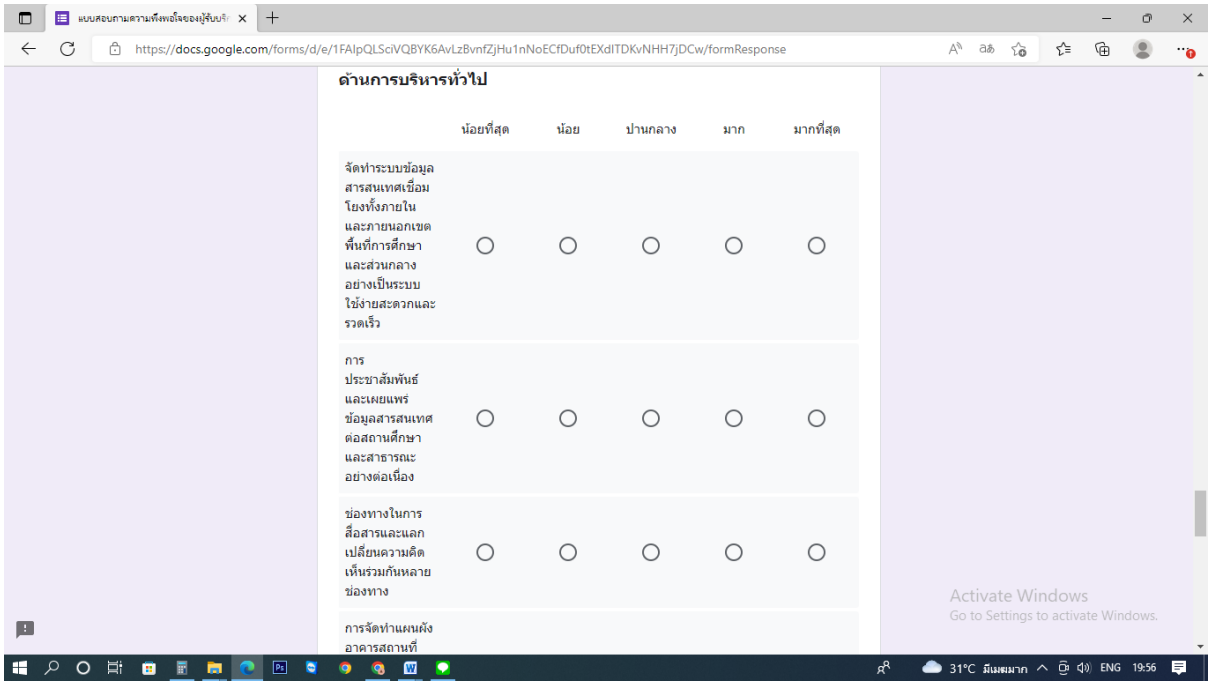
ภาคผนวก


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciVQBYK6AvLzBvnfZjHu1nNoECfDuf0tEXdITDKvNHH7jDCw/viewform
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการบริหารงานของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม
suntarared@gmail.com (ยังไม่แชร์) สลับบัญชี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
เลือก
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม
เนื้อหานี้ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว
Google ฟอร์ม
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
31°C มีเมฆมาก
19:55


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciVQBYK6AvLzBvnfZjHu1nNoECfDuf0tEXdITDKvNHH7jDCw/formResponse
suntarared@gmail.com (ยังไม่แชร์) สลับบัญชี
*จำเป็น
แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน
1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการบริหารงานของโรงเรียนลาดยาววิทยาคมในแต่ละด้านของกลุ่มงาน
2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
ด้านวิชาการ *
น้อยที่สุด
น้อย
ปานกลาง
มาก
มากที่สุด
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา
การพัฒนากรอบ
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
31°C มีเมฆมาก
19:55


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciVQBYK6AvLzBvnfZjHu1nNoECfDuf0tEXdITDKvNHH7jDCw/formResponse
ด้านงบประมาณ *
น้อยที่สุด
น้อย
ปานกลาง
มาก
มากที่สุด
การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา
การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน
การสร้างความรู้ความเข้าใจ
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
31°C มีเมฆมาก
19:56


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciVQBYK6AvLzBvnfZjHu1nNoECfDuf0tEXdITDKvNHH7jDCw/formResponse
ด้านการบริหารงานบุคคล *
น้อยที่สุด
น้อย
ปานกลาง
มาก
มากที่สุด
การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา
การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา
การสรรหา บรรจุ
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
31°C มีเมฆมาก
ENG
19:56


https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSciVQBYK6AvLzBvnfZjHu1nNoECfDuf0tEXdITDKvNHH7jDCw/formResponse
ด้านการบริหารทั่วไป
น้อยที่สุด
น้อย
ปานกลาง
มาก
มากที่สุด
จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว
การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง
ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง
การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
31°C มีเมฆมาก
ENG
19:56