



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2563

โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ ปีงบประมาณ 2563

บทสรุป

โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ จำนวน 1,049 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบ Check list จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่ผู้ปกครองนักเรียนทุกคนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 1,049 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง โดยทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวน ฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1,049 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 832 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครองนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 163 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 174 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 150 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 121 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 136 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 88 ฉบับ ดังรายละเอียด ในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
มัธยมศึกษาปีที่ 1	181	163	90
มัธยมศึกษาปีที่ 2	216	174	80
มัธยมศึกษาปีที่ 3	168	150	89
มัธยมศึกษาปีที่ 4	178	121	67
มัธยมศึกษาปีที่ 5	153	136	88
มัธยมศึกษาปีที่ 6	153	88	57
รวม	1,049	832	44

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ผู้ให้ข้อมูล	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	1,049	832	79
รวม	1,049	832	79

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ตาราง 3 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจ	คิด	พอใจ	คิด	พอใจ	คิด	ไม่	คิด	ไม่	คิด	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	เป็นร้อยละ	มากที่สุด	เป็นร้อยละ	ปานกลาง	เป็นร้อยละ	พอใจ	เป็นร้อยละ	พอใจ	เป็นร้อยละ	
	5	ละ	4	ละ	3	ละ	2	ละ	1	ละ	
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	800	96.15	29	3.48	3	0.36	0	0	0	0	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ	802	96.39	30	3.60	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	798	95.91	32	3.84	2	0.24	0	0	0	0	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	819	98.43	12	1.44	1	0.12	0	0	0	0	มากที่สุด
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	815	97.95	17	2.04	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในโรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนโพธิธรรมสุวัฒน์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของผู้ปกครองนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับและนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๑ สถานภาพทั่วไป

- | | | |
|---------------------------|--|--|
| เพศ | <input type="checkbox"/> หญิง | <input type="checkbox"/> ชาย |
| อายุ | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า ๓๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๓๐ - ๔๐ ปี |
| | <input type="checkbox"/> ๔๐ - ๕๐ ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า ๕๐ ปี |
| อาชีพ | <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> ทำนา |
| | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> ค้าขาย |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |
| ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน | <input type="checkbox"/> บิดา | <input type="checkbox"/> มารดา |
| | <input type="checkbox"/> ปู่/ย่า | <input type="checkbox"/> ตา/ยาย |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒	ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๓	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๕	ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....