

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2564



โรงเรียนกบฏไทรลาศวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนงโกลาศวิทยา มีภารกิจดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาและจังหวัดสุโขทัย โดยมีแนวทางการให้บริการ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ที่มีผลต่อสัมฤทธิผลการบริหารและการจัดการศึกษาต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนงโกลาศวิทยา โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกกระบวนการการให้บริการของหน่วยงาน

โรงเรียนงโกลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้จัดทำรายงานในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทาง การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนงโกลาศวิทยา ต่อไป

โรงเรียนงโกลาศวิทยา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินงาน	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ส่วนที่ 4 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก	13

ส่วนที่ 1 บทนำ

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนงโกลาศวิทยา มีภารกิจดำเนินการดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยกำหนดแนวทางการให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผล การบริหารและการจัดการศึกษาต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนงโกลาศวิทยา โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกกระบวนการการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลาศวิทยา
2. เพื่อนำผลการประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลาศวิทยาไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลาศวิทยา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบประเมินเป็น คณะครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการของโรงเรียนงโกลาศวิทยา ในปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินเพื่อประเมินความพึงพอใจประกอบด้วยคณะครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการของโรงเรียนงโกลาศวิทยา ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 484 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. โรงเรียนกงไกรลาศวิทยา มีข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจ เพื่อประกอบการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. โรงเรียนกงไกรลาศวิทยา นำผลการดำเนินงานไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

บทที่ 2

ขั้นตอน และวิธีดำเนินการ

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. โรงเรียนกงไกรลาศวิทยาจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา
2. จัดทำแบบประเมินออนไลน์และแบบเอกสารการประเมินให้กลุ่มเป้าหมายเพื่อประเมินผลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา
3. รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจ
4. สรุป และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา รูปแบบออนไลน์และแบบเอกสารการประเมิน ซึ่งแบบประเมินประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยารูปแบบออนไลน์และแบบเอกสารการประเมิน ผู้ดูแลรับผิดชอบจะเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบสมบูรณ์ของแบบประเมินความพึงพอใจ
2. วิเคราะห์และแปลผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้
 - 2.1 ข้อมูลที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทั้งในรายข้อและภาพรวมเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด , 2545)

4.51 - 5.00	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 - 3.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 - 1.50	หมายความว่า	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปรับปรุง
 - 2.2 ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากแบบบันทึกกิจกรรม ใช้วิธี วิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content Analysis)
 - 2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 1. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic: \bar{X})
 2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ตามลำดับดังนี้
- 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่า ร้อยละ
- 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และแปลผล โดยนำคะแนนเฉลี่ยรายข้อในแบบประเมิน เปรียบเทียบกับเกณฑ์และแปลผลความพึงพอใจ

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนง
ไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในครั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
 S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่
 และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความใจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงไกรลาศวิทยา
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาปรากฏผลตามรายละเอียด ดังนี้
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบประเมินโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และ
 ร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบประเมินหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
 ส่วนเสียต่อโรงเรียนงไกรลาศวิทยา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	322	66.50
หญิง	162	33.50
รวม	484	100

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบประเมินหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกรลาศวิทยา

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
10 - 20 ปี	377	77.90
21 - 30 ปี	16	3.30
31 - 40 ปี	39	8.10
41 -50 ปี	31	6.40
51 - 60 ปี	14	2.90
60 ปีขึ้นไป	7	1.40
รวม	484	100

ตารางที่ 3 สรุปจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบประเมินหรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกรลาศวิทยา

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรทางการศึกษา	7	1.40
ครู	11	2.30
นักเรียน	371	76.70
ผู้ปกครอง	93	19.20
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น	2	0.40
รวม	484	100

ตอนที่ 2 ความใจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกรลาศวิทยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกรลาศวิทยา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2564

ประเด็นความพึงพอใจ	(\bar{x})	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.60	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
1. มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย	4.24	0.73	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2. การให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	4.25	0.68	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
3. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.32	0.70	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.23	0.72	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
5. กระบวนการงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.26	0.72	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ	4.22	0.65	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
6. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ	4.24	0.72	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
7. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตาม เวลาที่นัดหมาย	4.18	0.78	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
8. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมี ความถูกต้อง ชัดเจน	4.23	0.74	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
9. การใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.24	0.75	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
10. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.22	0.76	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.33	0.63	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.36	0.73	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
12. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ	4.30	0.74	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	(\bar{x})	(S.D)	ระดับความคิดเห็น
13. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.32	0.71	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.35	0.70	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ	4.30	0.69	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.61	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
16. สถานที่ตั้งโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	4.23	0.77	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
17. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม	4.14	0.77	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
18. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	4.18	0.77	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
19. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.17	0.75	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
20. มีระบบการให้บริการหลากหลายรูปแบบ(เคาเตอร์บริการ ระบบออนไลน์ โทรศัพท์ฯลฯ)	4.20	0.75	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.25	0.63	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
21. ระบบสารสนเทศการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.29	0.68	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
22. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.76	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
23. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งาน ผ่านระบบ ชัดเจน	4.26	0.74	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
24. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	4.22	0.71	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
25. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ ระบบสารสนเทศของสำนักได้อย่าง รวดเร็ว	4.26	0.73	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
รวมทุกด้าน	4.25	0.59	ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียน กงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำแนกตามระดับความพึงพอใจ รายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียน กงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.60) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.32$,SD = 0.70) รองลงมาคือกระบวนการงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.72) การให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.68) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.24$,SD = 0.73) น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$,SD = 0.72)

ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียน กงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.65) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.24$,SD = 0.72) รองลงมาคือการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.24$,SD = 0.75) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมี ความถูกต้อง ชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$,SD = 0.74) ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.76) น้อยที่สุด คือ ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตาม เวลาที่นัดหมาย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.18$,SD = 0.78)

ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียน กงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$,SD = 0.63) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.36$,SD = 0.73) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.35$,SD = 0.70) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.32$,SD = 0.71) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.30$,SD = 0.69) น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.30$,SD = 0.74)

ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.61) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$,SD = 0.77) รองลงมาคือมีระบบการให้บริการหลากหลายรูปแบบ(เคาเตอร์บริการ ระบบออนไลน์ โทรศัพท์ฯลฯ) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.20$,SD = 0.75) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.18$,SD = 0.77) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.17$,SD = 0.75) น้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.14$,SD = 0.77)

ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.63) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$,SD = 0.68) รองลงมาคือสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ ระบบสารสนเทศของสำนักได้อย่าง รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.73) มีการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งาน ผ่านระบบ ชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.74) ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.71) น้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่าน อินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.76)

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนงโกลลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 พบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.59) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$,SD = 0.63) รองลงมาคือ ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.60) ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.63) ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.61) น้อยที่สุด คือ ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.63)

ส่วนที่ 4

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้มีการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน จนปรากฏผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวข้องจากผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา
2. เพื่อนำผลการประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบประเมินเป็น คณะครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการของโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ในปีงบประมาณ 2564

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบประเมินเพื่อประเมินความพึงพอใจประกอบด้วยคณะครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการของโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 484 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

27

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ใน 5 ด้าน คือ
 - ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ
 - ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ใช้สอบถามคณะครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการของโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา ในปีงบประมาณ 2564 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกิงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจง ความถี่ และ ร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกิงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้สรุปบรรยายสำหรับความคิดเห็นที่ซ้ำกันจะใช้ความถี่ประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกิงไกรลาศวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ปรากฏผลจากการศึกษาแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.59) ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยเรียงลำดับความพอใจด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.33$,SD = 0.63) รองลงมาคือ ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$,SD = 0.60) ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.25$,SD = 0.63) ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.61) น้อยที่สุด คือ ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.22$,SD = 0.63)

ข้อเสนอแนะ

1. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องดีมาก
2. การใช้เทคโนโลยีประชาสัมพันธ์งานกิจกรรมของสถานศึกษาดีมาก
3. คุณครูและนักเรียนให้บริการดีมากไม่เลือกกระดပ်และฐานะ คุณครูและนักเรียนน่ารักทุกคนพูดจาสุภาพมาก
4. ควรมกีิจกรรมเสริม

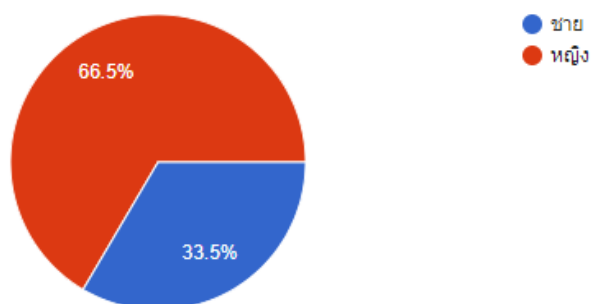
ภาคผนวก

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโรงเรียนกงไกรลาศวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

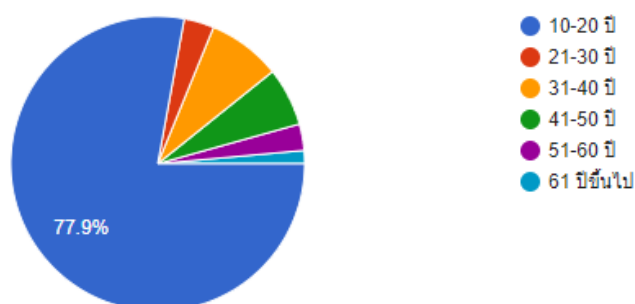
1. เพศ

คำตอบ 484 ข้อ



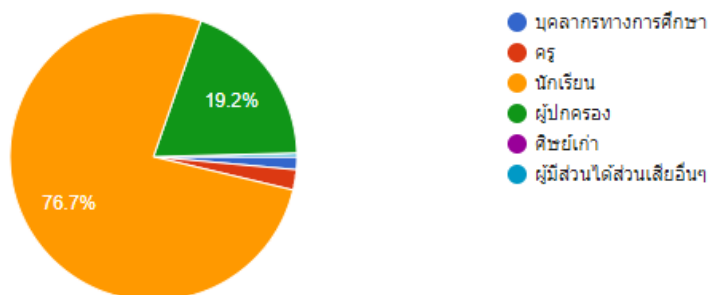
2. อายุ

คำตอบ 484 ข้อ



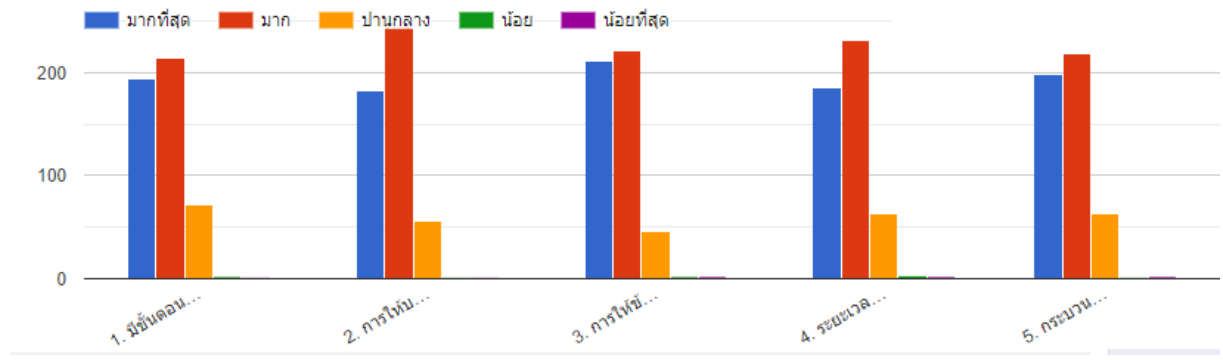
3. ประเภทผู้ใช้บริการ

คำตอบ 484 ข้อ

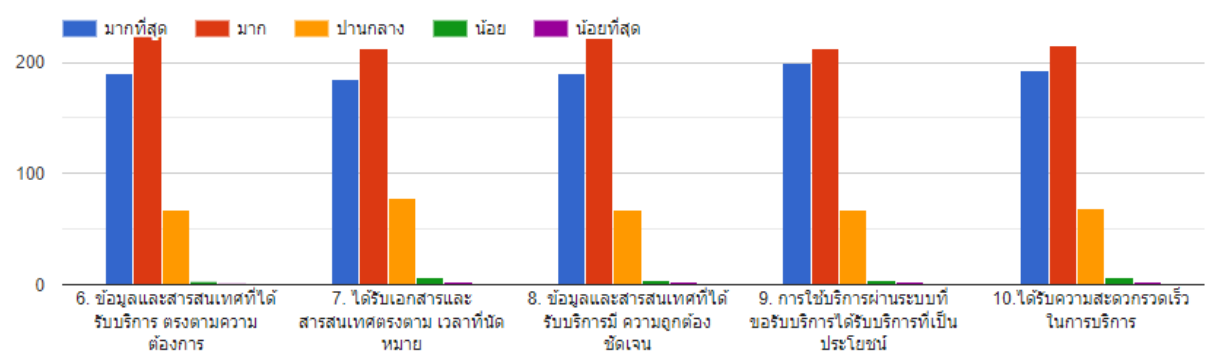


ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ปีงบประมาณ 2564

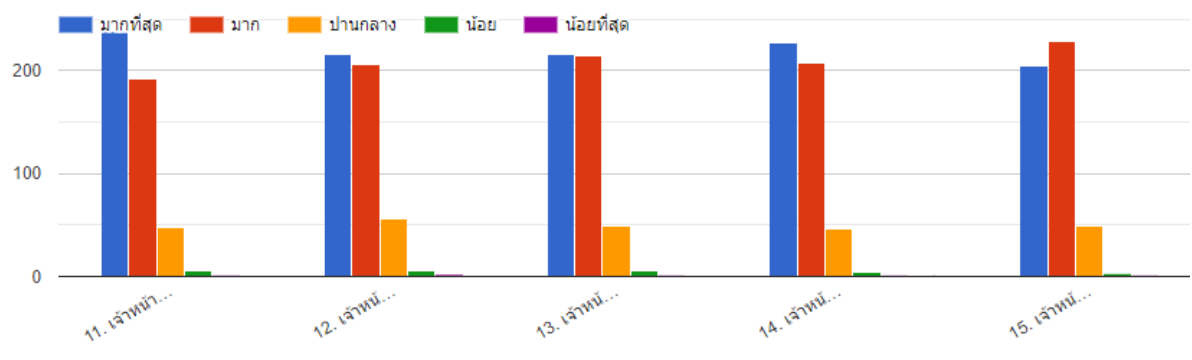
ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



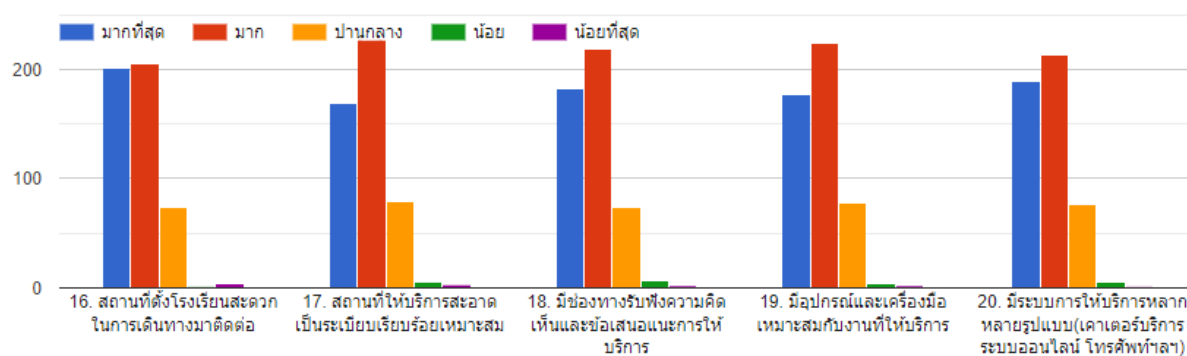
ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ



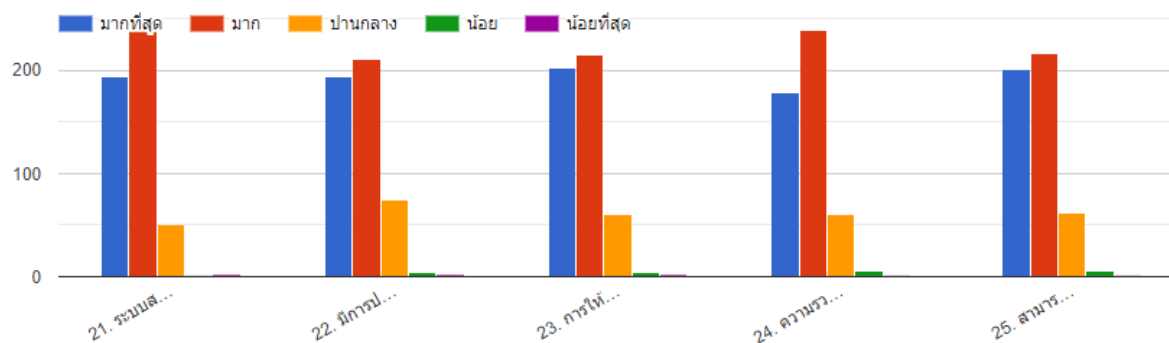
ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน



ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของแบบสอบถามที่ใช้เกณฑ์ค่าคะแนน 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์	ภาพรวม
คะแนนรวม	51405
ค่าเฉลี่ย	4.25
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.59
C.V.(%)	13.79
แปลผล	มาก

ผลการวิเคราะห์	ข้อที่ 14	ข้อที่ 15	ข้อที่ 16	ข้อที่ 17	ข้อที่ 18	ข้อที่ 19	ข้อที่ 20	ข้อที่ 21	ข้อที่ 22	ข้อที่ 23	ข้อที่ 24	ข้อที่ 25
จำนวนคน	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484
คะแนนรวม	2106	2082	2048	2006	2025	2020	2034	2074	2041	2063	2041	2063
คะแนนต่ำสุด	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
คะแนนสูงสุด	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	4.35	4.30	4.23	4.14	4.18	4.17	4.20	4.29	4.22	4.26	4.22	4.26
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.70	0.69	0.77	0.77	0.77	0.75	0.75	0.68	0.76	0.74	0.71	0.73
C.V.(%)	16.14	16.04	18.25	18.63	18.41	18.03	17.93	15.84	18.00	17.33	16.93	17.14
แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ	ข้อที่ 14	ข้อที่ 15	ข้อที่ 16	ข้อที่ 17	ข้อที่ 18	ข้อที่ 19	ข้อที่ 20	ข้อที่ 21	ข้อที่ 22	ข้อที่ 23	ข้อที่ 24	ข้อที่ 25
ค่าอำนาจจำแนก	0.80	0.81	0.76	0.75	0.79	0.75	0.79	0.78	0.78	0.83	0.78	0.78
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
แปลผล	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.9764												

ผลการวิเคราะห์	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	ข้อที่ 11	ข้อที่ 12	ข้อที่ 13
จำนวนคน	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484
คะแนนรวม	2051	2057	2092	2046	2064	2051	2022	2045	2053	2041	2111	2079	2090
คะแนนต่ำสุด	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
คะแนนสูงสุด	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	4.24	4.25	4.32	4.23	4.26	4.24	4.18	4.23	4.24	4.22	4.36	4.30	4.32
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.73	0.68	0.70	0.72	0.72	0.72	0.78	0.74	0.75	0.76	0.73	0.74	0.71
C.V.(%)	17.17	15.91	16.09	17.12	16.88	16.97	18.63	17.58	17.65	18.06	16.68	17.30	16.49
แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ	ข้อที่ 1	ข้อที่ 2	ข้อที่ 3	ข้อที่ 4	ข้อที่ 5	ข้อที่ 6	ข้อที่ 7	ข้อที่ 8	ข้อที่ 9	ข้อที่ 10	ข้อที่ 11	ข้อที่ 12	ข้อที่ 13
ค่าอำนาจจำแนก	0.81	0.79	0.77	0.74	0.70	0.80	0.76	0.80	0.81	0.80	0.79	0.79	0.80
Sig	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
แปลผล	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes	yes
ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.9764	หมายเหตุ: ค่าอำนาจจำแนกแบบ Item Total Correlation และค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา												

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา
ปีงบประมาณ 2564
โรงเรียนกงไกรลาศวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ปีงบประมาณ 2564 โรงเรียนกงไกรลาศวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานการบริการของสถานศึกษา ให้มีความสมบูรณ์ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

2. เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ 10 - 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
- 3) ประเภทผู้รับบริการ บุคลากรทางการศึกษา ครู นักเรียน
 ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ปีงบประมาณ 2564

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. การให้บริการอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
3. การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. กระบวนการงานมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
ด้านที่ 2. ด้านคุณภาพให้บริการ					
6. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ					
7. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตาม เวลาที่นัดหมาย					
8. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมี ความถูกต้อง ชัดเจน					
9. การใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
10. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านที่ 3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
12. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
14. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ					
ด้านที่ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ตั้งโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ					
17. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม					
18. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
19. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
20. มีระบบการให้บริการหลากหลายรูปแบบ(เคาเตอร์บริการ ระบบ ออนไลน์ โทรศัพท์ฯลฯ)					
ด้านที่ 5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน					
21. ระบบสารสนเทศการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
22. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง					
23. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่าน อินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งาน ผ่านระบบ ชัดเจน					
24. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ					
25. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ ระบบสารสนเทศของสำนัก ได้อย่าง รวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน

.....

.....

.....

.....

