



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจ การให้บริการ

ประจำปี พ.ศ. 2565

2565



## โรงเรียนท่าชัยวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

**การประเมินคุณธรรมความโปร่งใส  
ในการดำเนินการของโรงเรียนท่าชัยวิทยา**

ตัวชี้วัดที่ 9	การเปิดเผยข้อมูล
ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2	การบริหารงาน การให้บริการ
O17	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

จากสถิติการมาใช้บริการโรงเรียนท่าชัยวิทยา ในปีพ.ศ. 2565 พบว่ามีจำนวนผู้ให้คะแนนทั้งหมด 324 คน แบ่งเป็นเพศชาย 148 คน เพศหญิง 176 คน ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้คะแนนมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62 ถัดมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.44 ตามลำดับ

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนท่าชัยวิทยา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโรงเรียนท่าชัยวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษาของสถานศึกษาและเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษา การประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกที่มาติดต่อขอรับบริการจากโรงเรียนท่าชัยวิทยา โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติวิเคราะห์คือค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนท่าชัยวิทยา

แบ่งเป็นสี่ด้านดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

#### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับการอภิปรายเกี่ยวกับแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เป็นมาตราส่วน โดยแต่ละข้อกำหนดค่าเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับ 1 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจะใช้เครื่องมือในการศึกษาโดยหาค่าร้อยละ

#### จากการประเมินได้ข้อสรุปดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

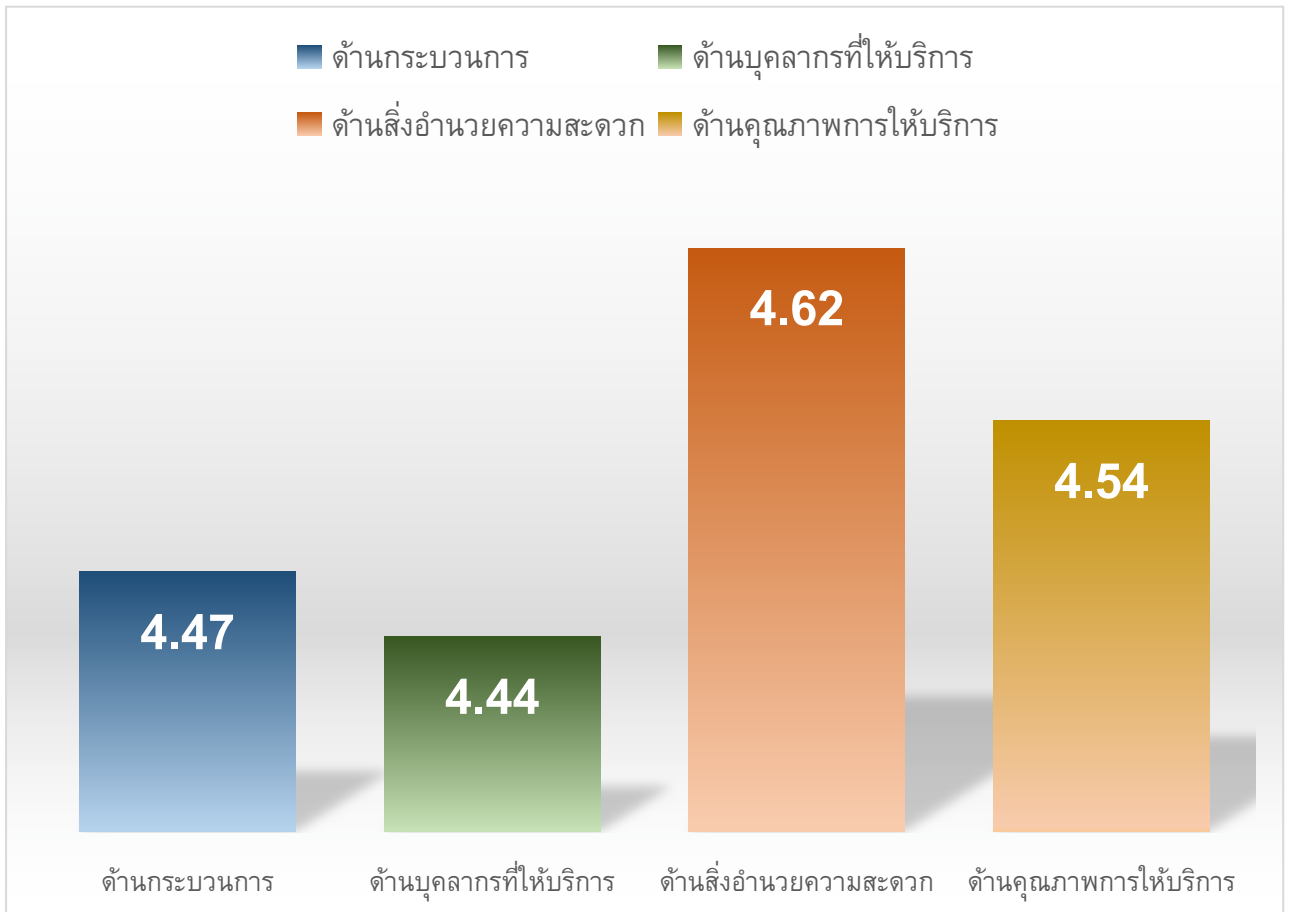
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	148	45.67
หญิง	176	54.32
รวม	324	100

## ตอนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

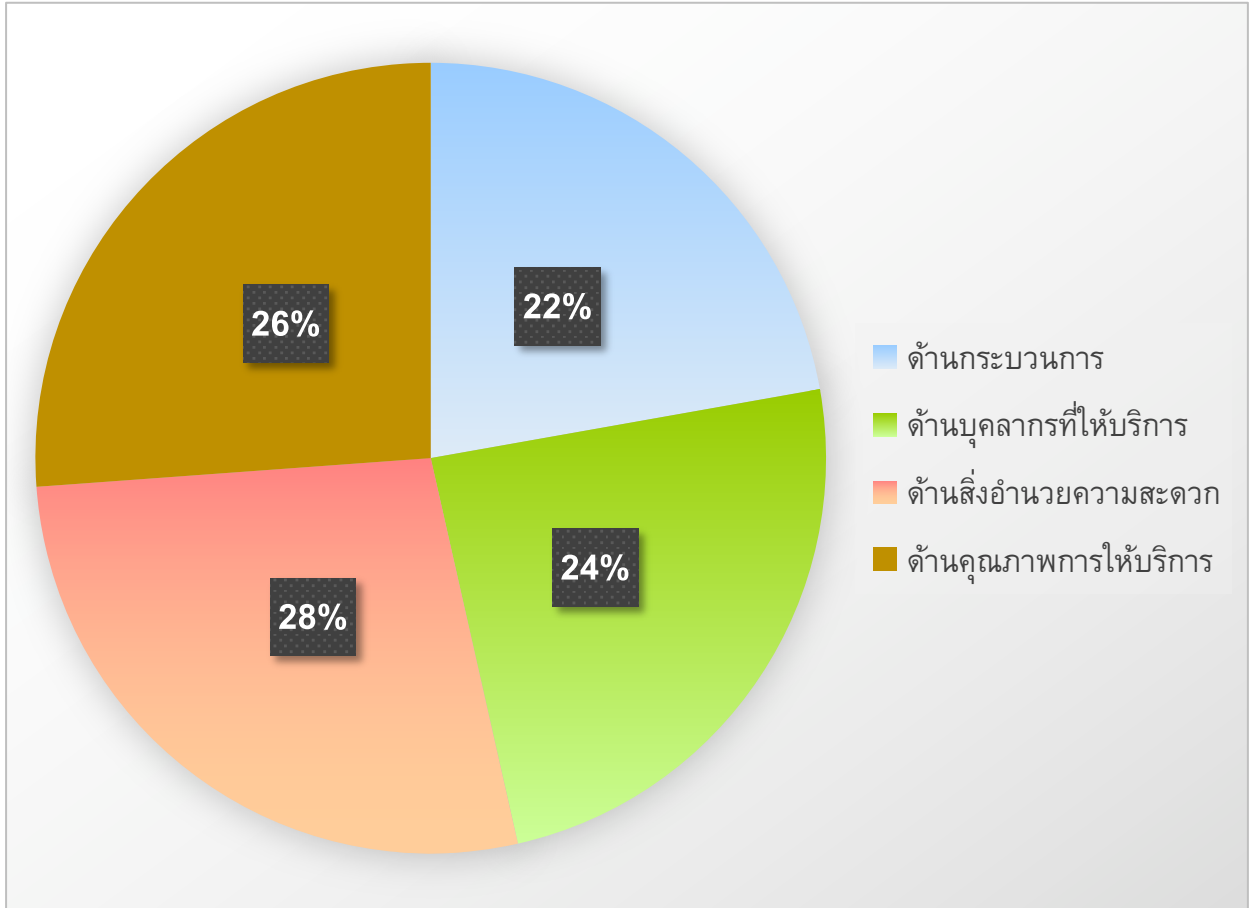
ที่	หัวข้อแบบสอบถาม ความพึงพอใจ	จำนวนคน (ร้อยละ) / ผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	อธิบาย
		ตามระดับความพึงพอใจ						
		5	4	3	2	1		
1	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	163 (50.30)	151 (46.60)	10 (3.07)	-	-	4.47	มาก
2	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	178 (54.94)	112 (34.57)	34 (10.49)	-	-	4.44	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	201 (60.04)	123 (37.96)	-	-	-	4.62	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	192 (59.26)	117 (36.11)	15 (4.63)	-	-	4.54	มากที่สุด
5	รวม	785 (60.57)	452 (34.88)	59 (4.55)	-	-	4.56	มากที่สุด

จากสถิติการมาใช้บริการโรงเรียนท่าชัยวิทยา ในปีพ.ศ. 2565 พบว่ามีจำนวนผู้ให้คะแนนทั้งหมด 324 คน แบ่งเป็นเพศชาย 148 คน เพศหญิง 176 คน ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อจำแนกตามหัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้คะแนนมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 ถัดมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.44 ตามลำดับ

แผนภูมิแสดงรายงานค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ  
จำแนกตามแต่ละด้าน ปีพ.ศ. 2565



แผนภูมิแสดงคะแนนความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามระดับ 5 (มากที่สุด)  
จำแนกตามแต่ละด้าน ปีพ.ศ. 2565



## อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

โรงเรียนท่าชัยวิทยามีการนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของโรงเรียนท่าชัยวิทยาคมประจำปี พ.ศ. 2565 ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถพัฒนาการให้บริการในปี พ.ศ. 2566 ได้ ซึ่งโรงเรียนท่าชัยวิทยามีการจัดกิจกรรมวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและอาจเกิดส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยดำเนินการครอบคลุมทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารแผนงานและงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการได้รับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการจัดทำแผนความเสี่ยงและการกำหนดมาตรการหรือแนวทางการดำเนินงานมาใช้เพื่อลดโอกาสการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป