



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ปีงบประมาณ 2565

กลุ่มบริหารงานทั่วไป



โรงเรียนวัดปัญจทายิกาวาส

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

จากการดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ปีงบประมาณ 2565 ของโรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास มุ่งให้นักเรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้น ในการดำเนินงานพัฒนาการศึกษาตามกระบวนการประกันคุณภาพเป็นไปตามแผน และบรรลุผลตามเป้าหมายในระดับที่น่าพอใจ ดังรายละเอียดตามรายงานการพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของสถานศึกษาจากคณะครู ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และนักเรียนโรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास เพื่อนำผลการสำรวจมาศึกษาพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
บทที่ 2 ข้อมูลโรงเรียน	2
ข้อมูลทั่วไป	2
บทที่ 3 การดำเนินงาน	3
การดำเนินงาน	3
บทที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจ	4
ผลสำรวจความพึงพอใจ	4
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	12
สรุปและอภิปรายผล	12
ภาคผนวก	13
เครื่องมือที่ใช้ประเมิน	14
แบบประเมินความพึงพอใจ	14

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการสร้างสรรค์ความเจริญ ก้าวหน้าให้กับสังคมและบ้านเมือง เพราะการศึกษาจะช่วยพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติและคุณธรรมของบุคคลในสังคม หากสังคมและบ้านเมืองใดให้การศึกษาที่ดีแก่เยาวชนได้อย่างครบถ้วนพอเหมาะสมควรกับทุก ๆ ด้าน สังคมและบ้านเมืองนั้นก็จะมีพลเมืองที่มีคุณภาพ สามารถธำรงรักษาความเจริญมั่นคงของสังคมนั้นได้อย่างยั่งยืน

การจะทำให้โรงเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองได้นั้นโรงเรียนจะต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นโรงเรียนจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา

2. เพื่อสอบถามความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะจากคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษา มีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. กลุ่มที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ คณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจผ่าน Google form

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2565
โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास

pattamaporn.pimpat@gmail.com สลับบัญชี

ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้ประเมิน

☐ ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้ประเมิน

☐ ผู้ปกครอง

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสถานศึกษา สรุปผลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास

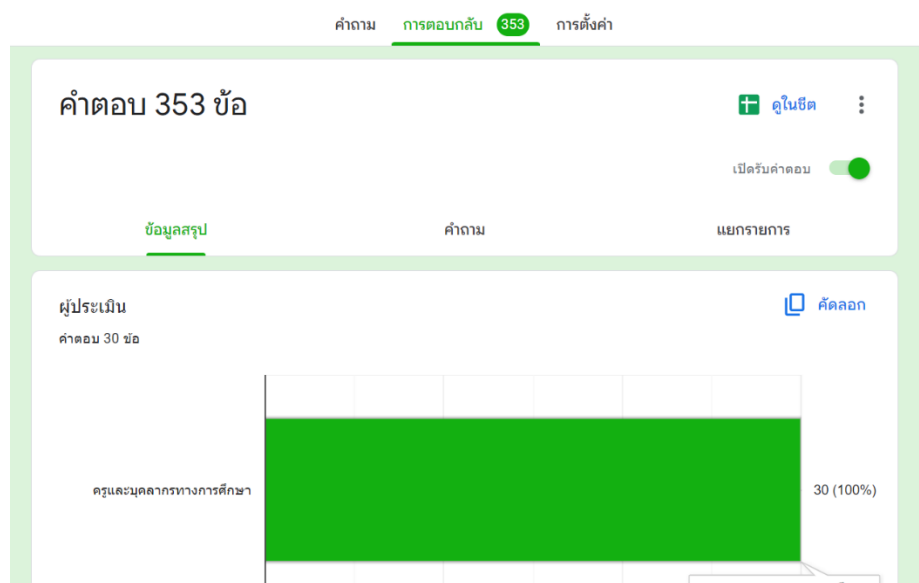
การจัดกิจกรรมให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ กลุ่มงานบริหารทั่วไปจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास สำหรับผลการประเมินมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 353 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

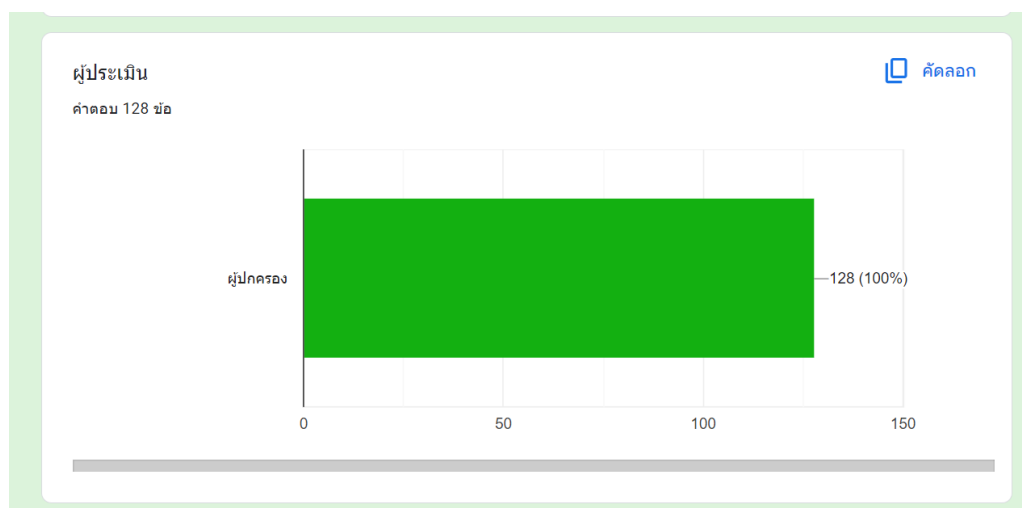
ผู้ประเมิน

- 1.ครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 2.นักเรียน
3. ผู้ปกครอง

จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 353 คน พบว่าเป็น ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นนักเรียน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.24 เป็นผู้ปกครอง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26 รายละเอียดดังแผนภูมิ

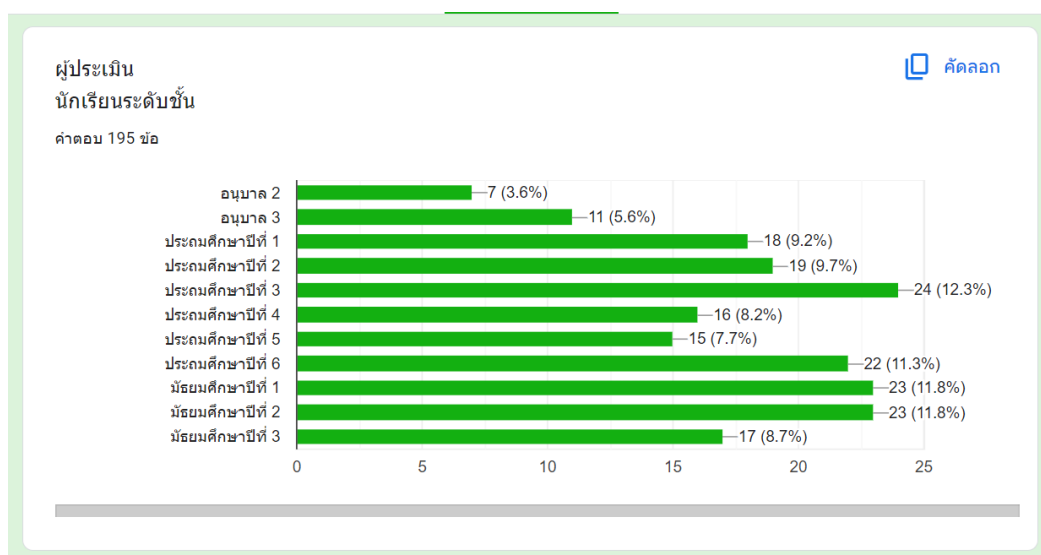


แผนภูมิที่ 1 ผู้ประเมิน(ครูและบุคลากรทางการศึกษา)



แผนภูมิที่ 2 ผู้ประเมิน (ผู้ปกครอง)

ระดับชั้น

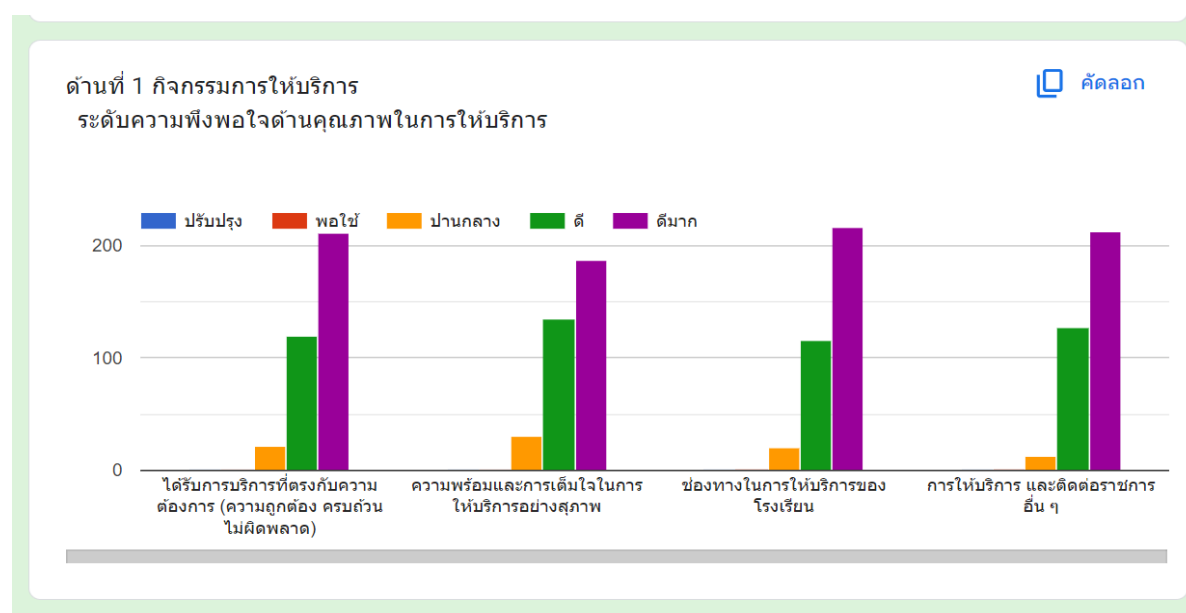


แผนภูมิที่ 3 ผู้ประเมิน (นักเรียนระดับชั้น)

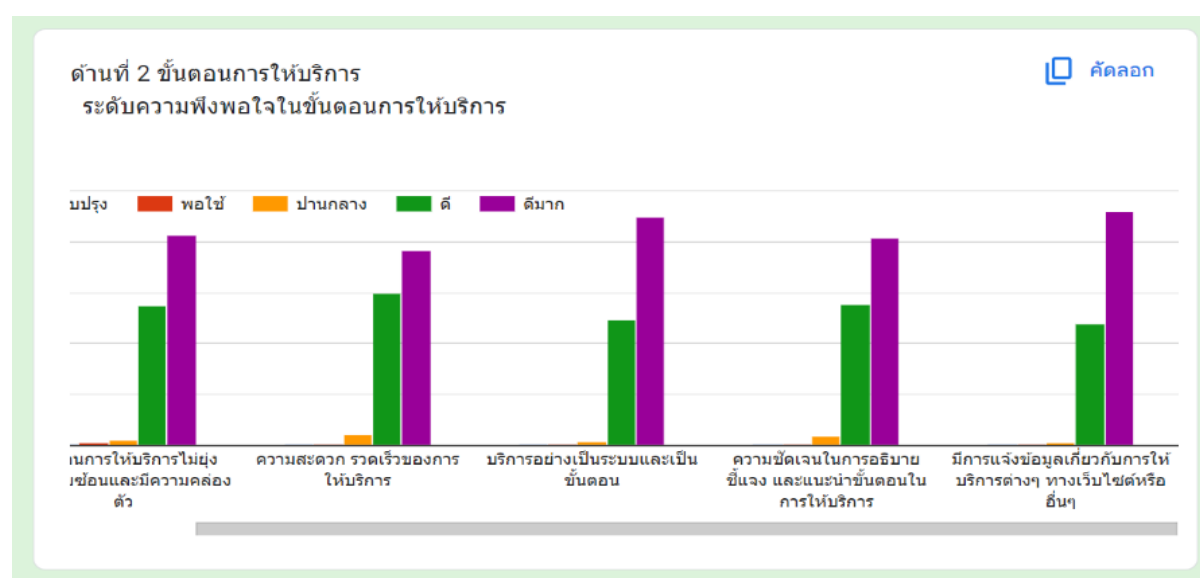
จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 353 คน พบว่าระดับชั้นอนุบาล 2 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ระดับชั้นอนุบาล 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนวัดปัญญทายิกาวาส ใช้แบบสอบถาม ในการสอบถามความคิดเห็นของ ครูบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

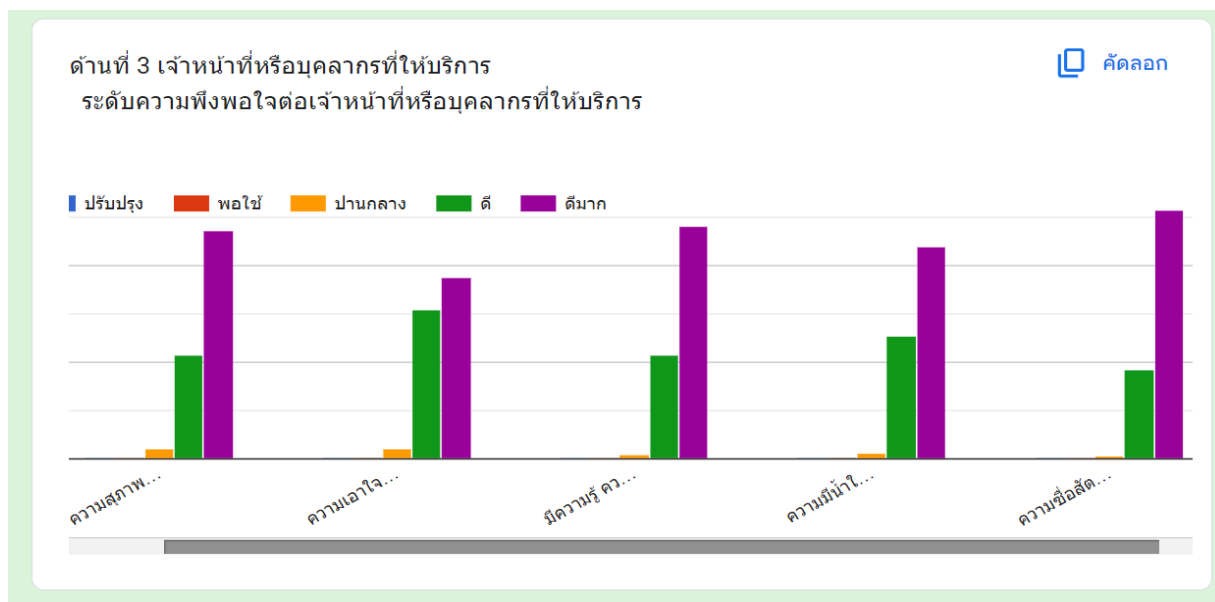
ด้านที่ 1 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ



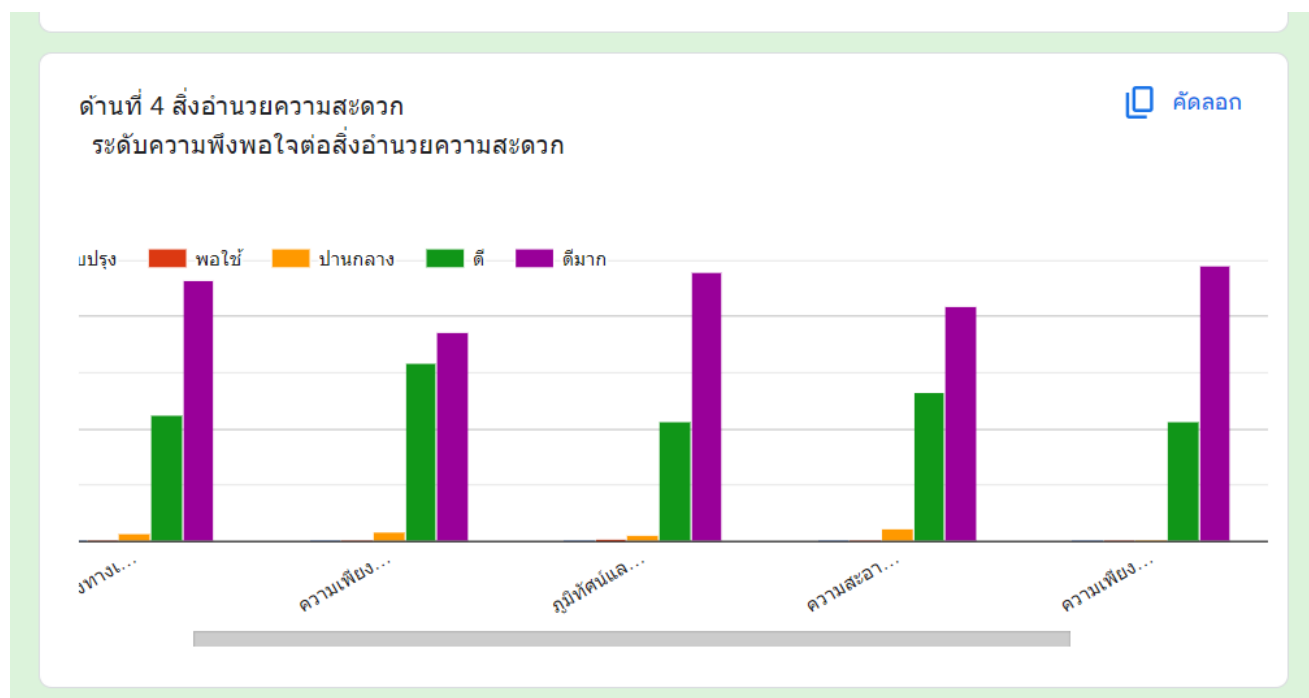
ด้านที่ 2 ระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ



ด้านที่ 3 ระดับความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



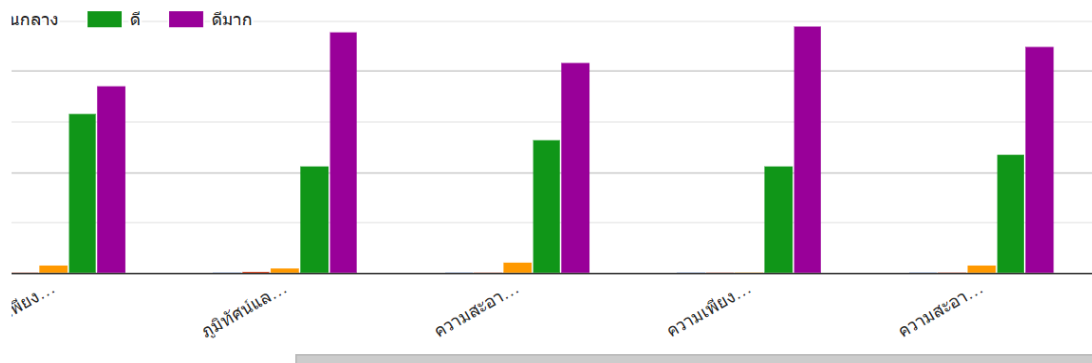
ด้านที่ 4 ระดับความพึงพอใจใน สิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คัดลอก

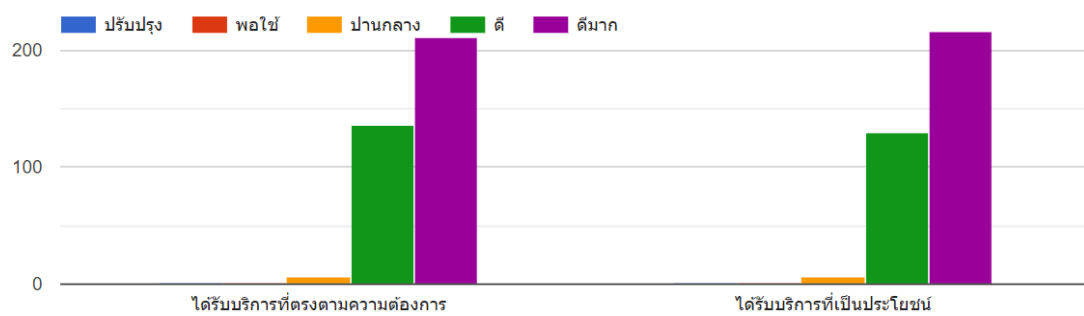


ด้านที่ 5 ระดับความพึงพอใจในผลของการให้บริการ

ด้านที่ 5 ผลของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

คัดลอก



ความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำถาม

การตอบกลับ 353

การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

-

บริการดี

ให้บริการดี

ดี

ดีครับ

แนะนำดี

พอใจในการบริการ

บริการดีมาก

-

คำถาม

การตอบกลับ 353

การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

ดีมากครับ

ดีมาก

บริการรวดเร็วดี

บริการที่ดี

ดีค่ะ

ให้บริการดีมาก

ครูพูดจาดี

ให้คำแนะนำดี

โดยรวมโอเคครับ

คำถาม

การตอบกลับ 353

การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

บริการ

บริการดีค่ะ

ดีมากค่ะ

บริการโอเคค่ะ

ไม่มีความคิดเห็น

โอเคดี

พอใจ

ครูเอาใจใส่เด็กดี

พูดจาดี

คำถาม

การตอบกลับ 353

การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

ขอแจ้ง

ให้ค่าปรึกษาดีค่ะ

มีการบริการที่ดี

.

ครูดูแลนักเรียนดีครับ ให้การบริการดี

รวดเร็วดี

ทำตามขั้นตอนดี

พอใจการบริการครับ

โดยรวมก็โอเคค่ะ

ดีมากเลย

คำถาม การตอบกลับ 353 การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

ประชาสัมพันธ์ข่าวสารดี

ช่องทางสื่อสารมีหลากหลายดี

โดยรวมพอใจครับ

ช่องทางประชาสัมพันธ์มีหลากหลายดี

ครูให้คำปรึกษาดี

อาคาร สถานที่ร่มรื่นดี

อธิบายขั้นตอนการติดต่อสื่อสารได้ดี

ครูดูแลเอาใจใส่เด็กดี

ให้คำแนะนำดีครับ

คำถาม การตอบกลับ 353 การตั้งค่า

คำตอบ 353 ข้อ

บริการเป็นระบบดี

มีที่รับรองผู้ปกครองเป็นส่วน

ได้รับการบริการที่ดี ครูให้คำแนะนำในการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี

โดยรวมแนะนำดี

ไม่มีความคิดเห็นครับ

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

มีการติดต่อหลายช่องทางดี

ครูดูแลเอาใจใส่เด็กเล็กดี

ให้คำปรึกษาดีครับ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปการประเมินความพึงพอใจของคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง ที่มีต่อการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมทั้งหมดมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 4.57 เกณฑ์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก จากผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน 353 คน พบว่าเป็น ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 นักเรียนจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 55.24 ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.26 ทั้งนี้ เป็นเพราะโรงเรียนได้จัดการศึกษาตาม ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงเรียน และยึดการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางโรงเรียนได้นำเสนอแนะของการประเมินมาตรฐาน สมศ. ซึ่งเป็นจุดเน้นและแนวทางมาวางแผนพัฒนา มาโดยตลอด

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास ปีงบประมาณ 2565



คิวอาร์โค้ดแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2565

โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีงบประมาณ 2565 โรงเรียนวัดปัญญทายิกาवास

pattamaporn.pimpat@gmail.com สลับบัญชี

✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้ประเมิน

☐ ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้ประเมิน

☐ ผู้ปกครอง

ผู้ประเมิน
นักเรียนระดับชั้น

- ☐ อนุบาล 2
- ☐ อนุบาล 3
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 1
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 2
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 3
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 4
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 5
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 2
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3

ด้านที่ 1 กิจกรรมการให้บริการ *
ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ

	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ได้รับการ บริการที่ตรงกับ ความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิด พลาด)	☐	☐	☐	☐	☐
ความพร้อม และการเต็มใจ ในการให้ บริการอย่าง สุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
ช่องทางในการ ให้บริการของ โรงเรียน	☐	☐	☐	☐	☐
การให้บริการ และติดต่อ ราชการอื่น ๆ	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ *
ระดับความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ

	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว	☐	☐	☐	☐	☐
ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	☐	☐	☐	☐	☐
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทางเว็บไซต์หรือ	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ *
ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของบุคลากร	☐	☐	☐	☐	☐
มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	☐	☐	☐	☐	☐
ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	☐	☐	☐	☐	☐

ด้านที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก
ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก *

	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
มีช่องทางเลือก ใช้บริการได้ หลายรูปแบบ และมีความ สะดวกในการ เข้าถึงการใช้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ รับรอง	☐	☐	☐	☐	☐
ภูมิทัศน์และ การจัดสภาพ สิ่งแวดล้อม ของอาคาร สถานที่ให้ บริการโดยรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความสะอาด ของอาคาร สถานที่ โดย รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความเพียงพอ ในการให้ บริการด้าน ห้องน้ำของ หน่วยงาน	☐	☐	☐	☐	☐
ความสะอาด					

ด้านที่ 5 ผลของการให้บริการ
ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ *

	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
ได้รับการที่ ตรงตามความ ต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
ได้รับการที่ เป็นประโยชน์	☐	☐	☐	☐	☐

ความคิดเห็นเพิ่มเติม *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม