



รายงานผล  
การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครสวรรค์

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา  
ชั้นพื้นฐานที่รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ฉบับนี้ จัดทำ  
จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาชั้นพื้นฐานตามกระบวนการ  
บริหารงานทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน  
และด้านบริหารงานทั่วไป โดยใช้ผลจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหาร ครู  
และบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลภายนอก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน  
ลาดยาววิทยาคม ต่อไป

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ขอขอบคุณผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่รับบริการทุกท่านในการให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์  
ในการปฏิบัติงานในครั้งนี้

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

๕

ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

๑๐

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมีผู้บริหาร จำนวน ๕ คน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑๔ คน นักเรียน จำนวน ๑,๙๗๒ 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 โดยประเมินแบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ต่อการให้บริการงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป

#### ๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย

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 - ๓.๙๙ 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 ครูและบุคลากรทางการศึกษา  
ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

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

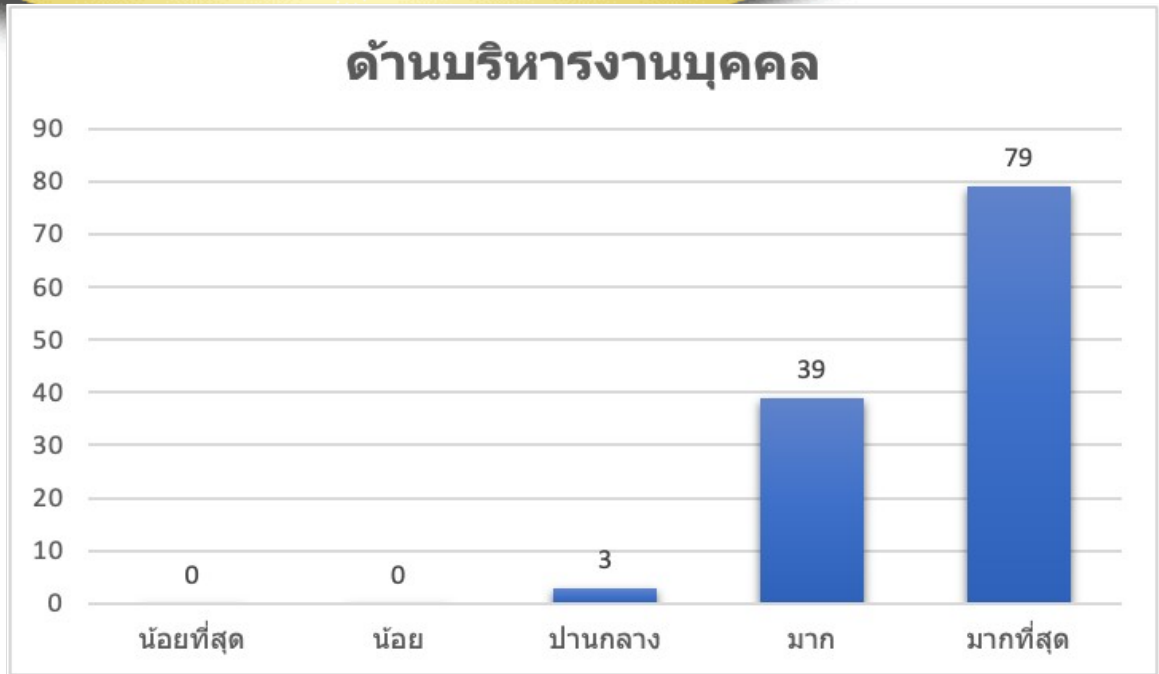
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ขึ้นไป

การบริการและการจัดการศึกษาของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านวิชาการ	๓๒๖	๐	๖	๑๕	๑๒๒	๑๘๓	๓๐๕	๙๓.๕๖
ด้านงบประมาณ	๓๕๙	๐	๔	๑๙	๖๓	๒๗๓	๓๓๖	๙๓.๕๙
ด้านบริหารงานบุคคล	๑๒๑	๐	๐	๓	๔๒	๘๒	๑๑๘	๙๗.๕๒
ด้านกิจการนักเรียน	๔๑๕	๐	๔	๒๕	๑๒๔	๒๖๒	๓๘๖	๙๓.๐๑
ด้านบริหารทั่วไป	๓๙๒	๐	๐	๒๑	๑๐๙	๒๖๒	๓๗๑	๙๔.๖๔
รวม (คน)	๑๖๔๙	๐	๑๔	๘๓	๔๕๗	๑๐๕๙	๑๕๑๖	๙๓.๙๙
เฉลี่ย/ร้อยละ		๐	๐.๘๗	๕.๑๕	๒๘.๓๓	๖๕.๖๕		

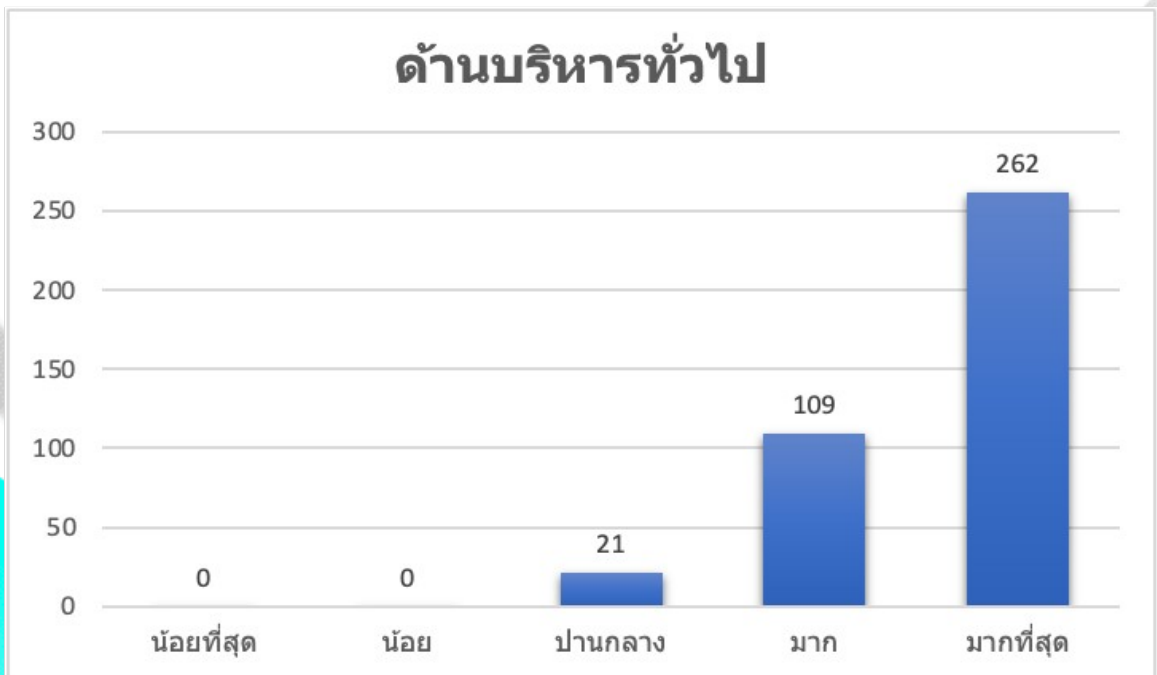
จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๒๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ และมีความพึงพอใจน้อยสุดได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑

## แผนภูมิแสดงผลการดำเนินงาน

### 1. ด้านบริหารงานบุคคล

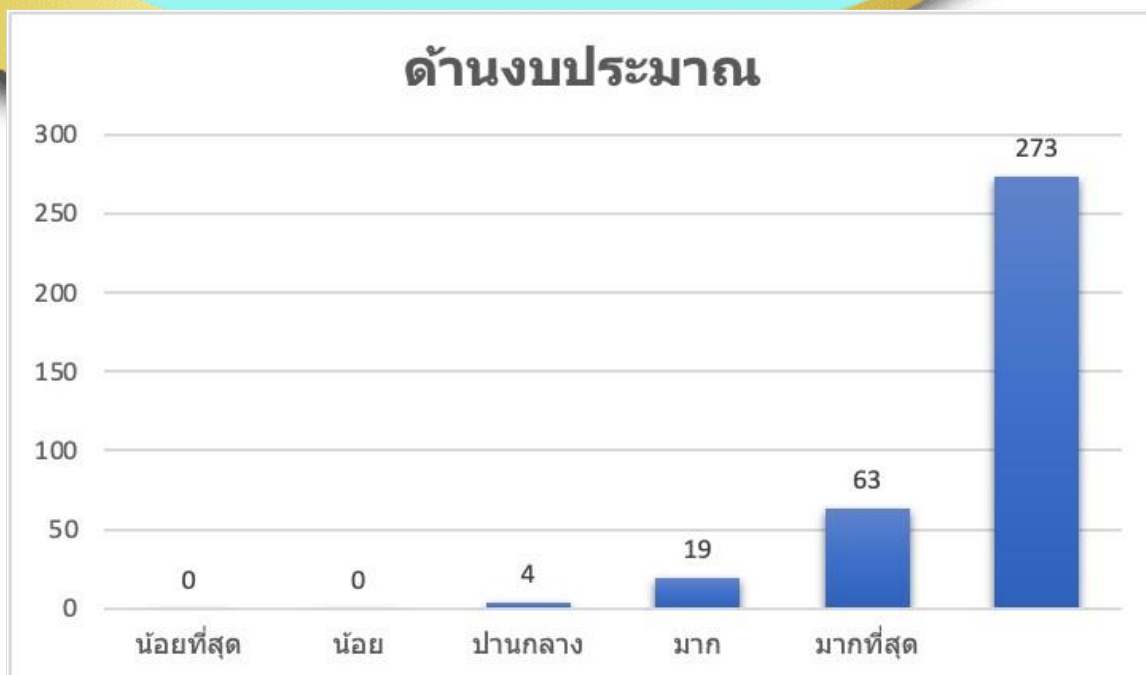


### 2. ด้านบริหารทั่วไป

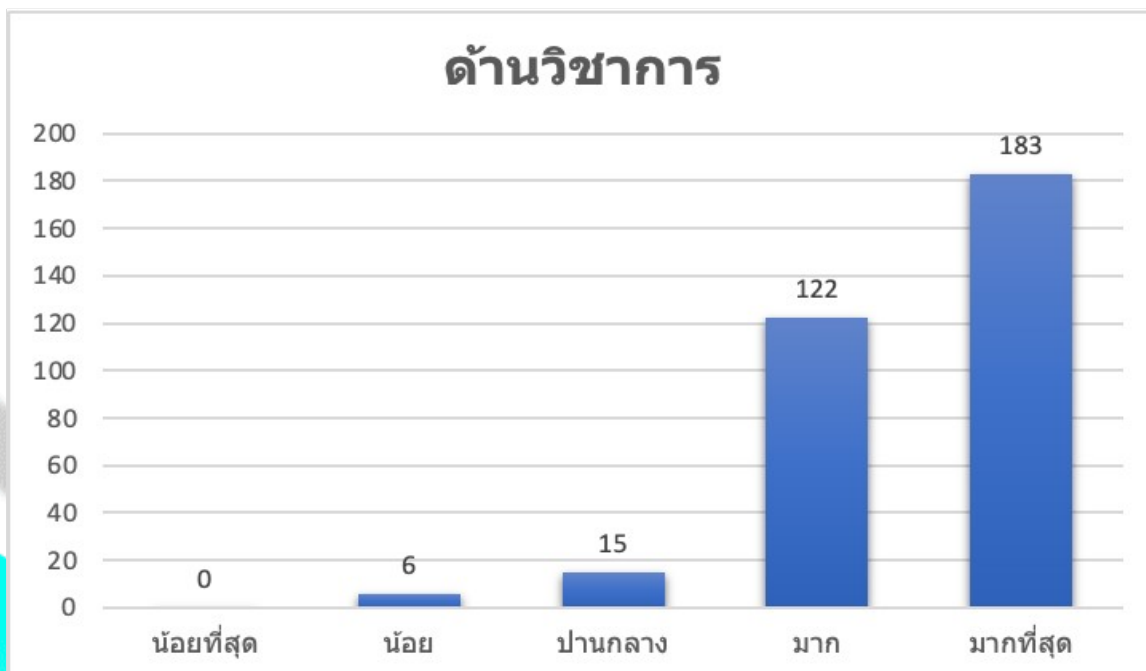




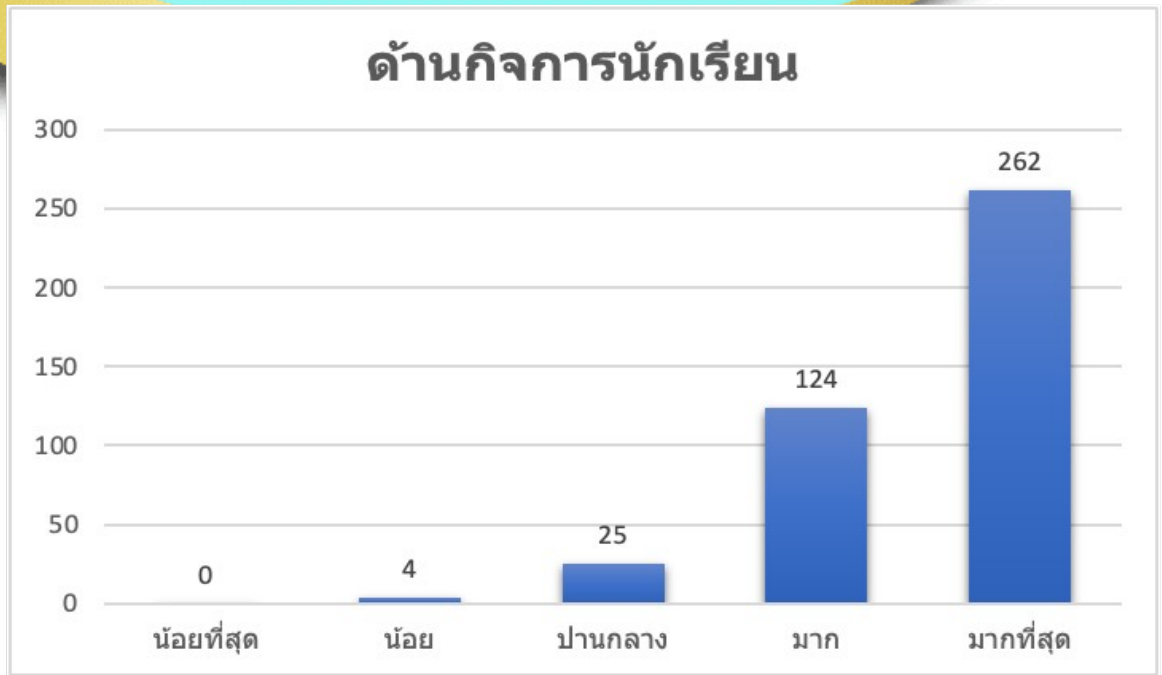
### 3. ด้านงบประมาณ



### 4. ด้านวิชาการ



### 5. ด้านกิจการนักเรียน



## ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล

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

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ในภาพรวมตามกระบวนการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านกิจการนักเรียน และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๙ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๒๑ รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๔ รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ รองลงมาได้แก่ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ และมีความพึงพอใจน้อยสุดได้ แก่ ด้านกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงเรียน จะเห็นได้ว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อแยกรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านบริหารทั่วไป ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านกิจการนักเรียน

### ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากโรงเรียนลาดยาววิทยาคม มีบุคลากรให้บริการด้านกิจการนักเรียนจำนวนน้อย อัตรากำลังไม่เต็มตามกรอบโครงสร้าง ประกอบกับการบริหารกิจการนักเรียนต้องมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาการดำเนินงานอาจให้บริการไม่ทันท่วงที อย่างไรก็ตามโรงเรียนลาดยาววิทยาคม จะได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการบริหารงานของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม**

suntarared@gmail.com (ยังไม่แนช) สลับบัญชี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เลือก

ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

เนื้อหาที่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google ใช้งานการสมัคร - จำกัดหน้ในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

suntarared@gmail.com (ยังไม่แนช) สลับบัญชี

\*จำเป็น

**แบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน**

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการบริหารงานของโรงเรียนลาดยาววิทยาคมในแต่ละด้านของกลุ่มงาน
- ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
- โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ด้านวิชาการ\***

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การพัฒนากรอบ					

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**ด้านงบประมาณ \***

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอน เงินงบประมาณ ในสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การวางแผนการ ใช้งบประมาณ ถูกต้องตาม ระเบียบ/ กฎหมายที่ กำหนด และ สอดคล้องกับ นโยบาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การแต่งตั้งผู้รับ ผิดชอบในการ จัดระบบการ บริหารการเงิน บัญชี และพัสดุ อย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผน					

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

**ด้านการบริหารงานบุคคล \***

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำข้อมูล สารสนเทศ อัตราค่าจ้างครู และบุคลากร ทางการศึกษาที่ สอดคล้องกับ นโยบาย สภา ปัญหา และ ความต้องการ ของสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดทำแผน อัตราค่าจ้างครู และบุคลากร ทางการศึกษาที่ สอดคล้องกับ นโยบาย สภา ปัญหา และ ความต้องการ ของสถานศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสรรหา บรรจุ					

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

ด้านการบริหารทั่วไป					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับหลายช่องทาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่					

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.