



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

กลุ่มงานบริหารวิชาการ

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
อำเภอพรหมณานิคม จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

1. ความเป็นมา

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน กลุ่ม บริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ ตลอดทั้ง ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มี คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ของเรา ให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาจึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการ ให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก ของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. รวบรวมผลการดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำมาไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป

5. ผลการดำเนินงาน

ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

ผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ย้ายเข้า – ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. มีป้ายแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.88	1.31	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	1.20	มาก
3. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.56	0.98	มากที่สุด
4. การบริการมีระบบและไม่ยุ่งยาก	4.70	0.76	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.53	0.97	มากที่สุด
6. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน	4.52	0.97	มากที่สุด
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.73	0.74	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวก	4.35	0.96	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
9. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.62	0.87	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.57	1.00	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ			
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.68	0.79	มากที่สุด
12. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	0.94	มาก

1. แบบติดตามและประเมินผลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ พร้อมบันทึกผลเสนอแนะ

ระดับคุณภาพ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ปรับปรุง โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อยมาก

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง พอใช้ โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ปานกลาง โดยมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง ดี โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง ดีมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

โดยมีการแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าระหว่าง 4.51 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

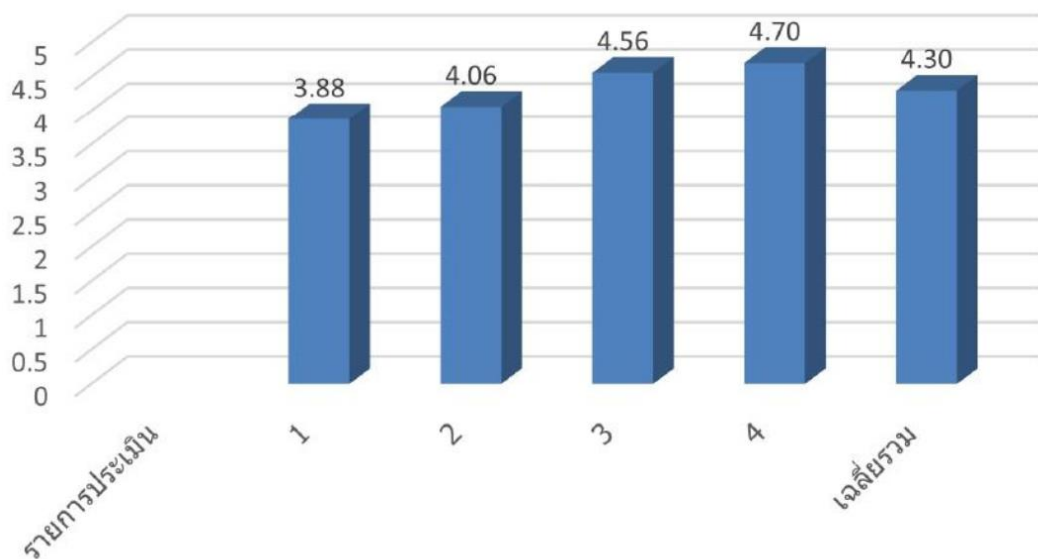
ค่าระหว่าง 3.51 – 4.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าระหว่าง 2.51 – 3.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

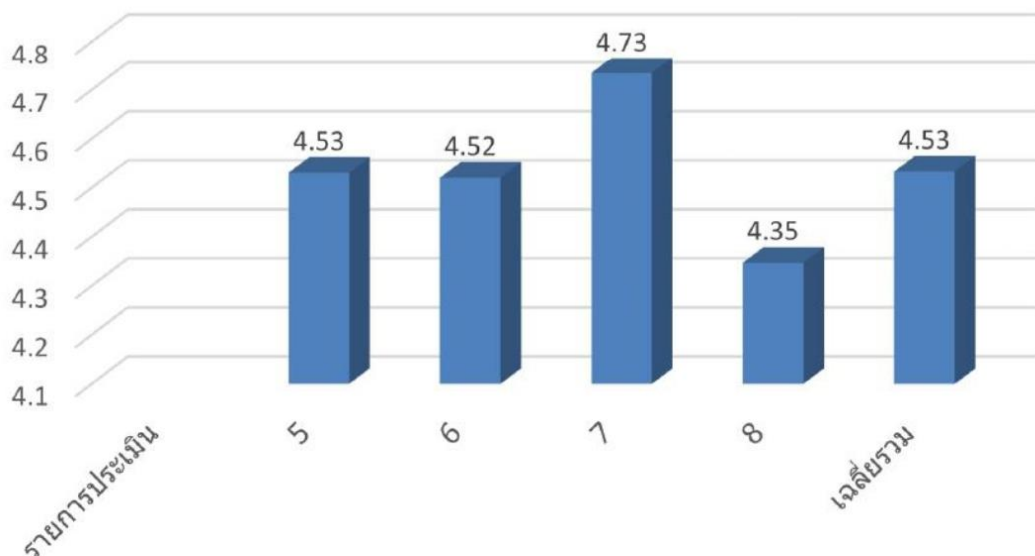
ค่าระหว่าง 1.51 – 2.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ค่าระหว่าง 1.00 – 1.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

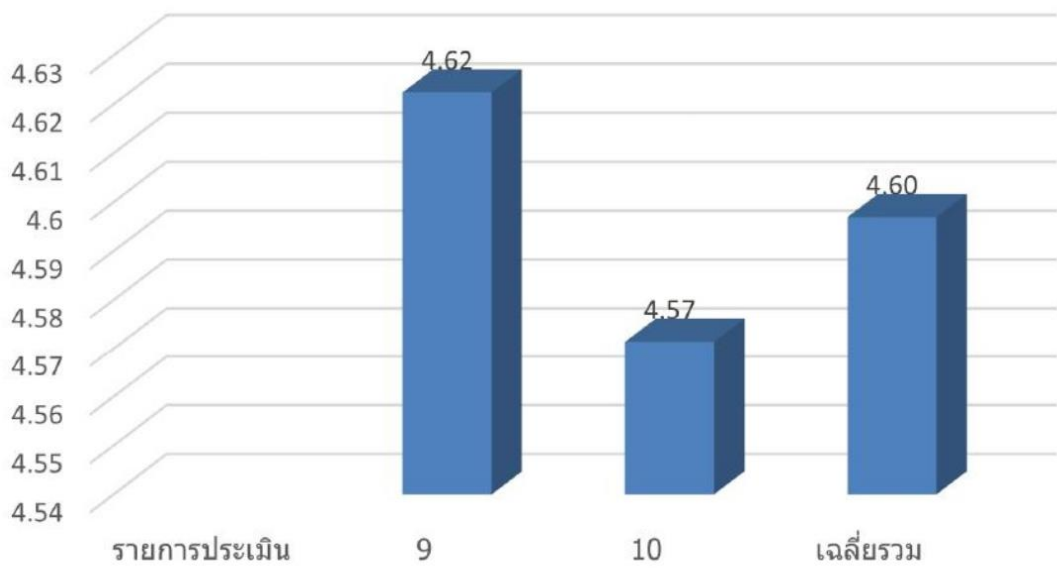
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



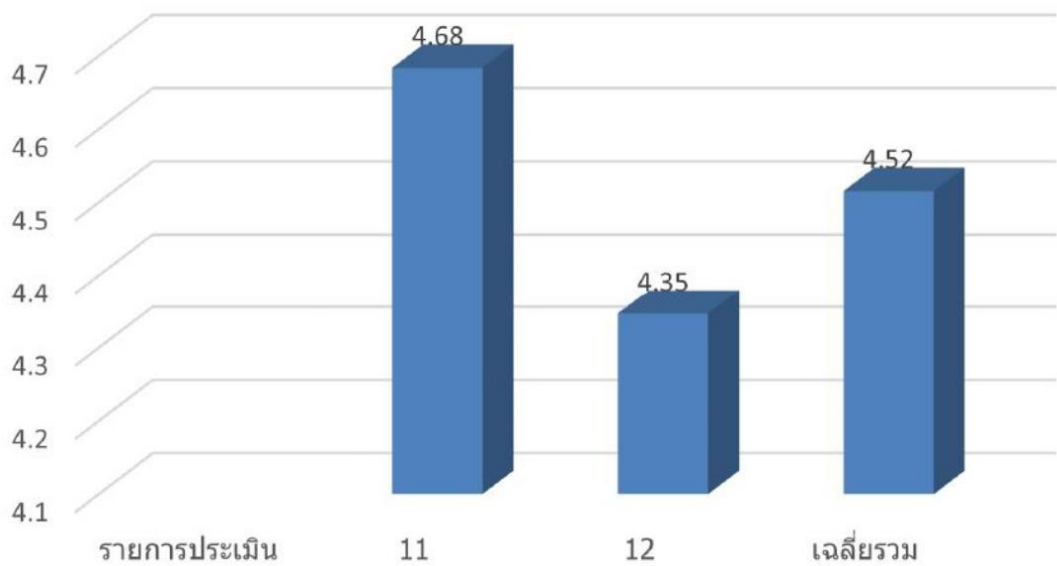
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านผลจากการให้บริการ



ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

ผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ย้ายเข้า – ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

ประจำปีการศึกษา 2565

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ
ย้ายเข้า – ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพ
☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีป้ายแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
4. การบริการมีระบบและไม่ยุ่งยาก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. ความเหมาะสมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ					
6. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน					
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
8. การอำนวยความสะดวก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
9. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
10. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
ด้านผลจากการให้บริการ					
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
12. ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการ รับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.1 และ ม.4
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

กลุ่มงานบริหารวิชาการ

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการ รับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

1. ความเป็นมา

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน กลุ่ม บริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ ตลอดจนทั้ง ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มี คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ของเรา ให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาจึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน เทปสวัสดิ์วิทยา
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการ ให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก ของโรงเรียน เทปสวัสดิ์วิทยา
2. รวบรวมผลการดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำมาไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ในการดำเนินการรับนักเรียนมีความพร้อมและเหมาะสม	4.82	0.54	มากที่สุด
2. การชี้แจง/แนะนำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน ปีการศึกษา 2564 ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบ	4.95	0.32	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน	4.90	0.49	มากที่สุด
4. ปฏิทินการรับสมัครนักเรียนมีความเหมาะสม	4.83	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. การให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในการรับสมัครนักเรียน	4.78	0.55	มากที่สุด
6. การให้ข้อมูลการรับสมัครนักเรียนในแต่ละวัน	4.67	0.77	มากที่สุด
7. การอำนวยความสะดวก	4.68	0.61	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
8. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.85	0.52	มากที่สุด
9. ความหลากหลายของช่องทางการรับสมัคร	4.49	0.80	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของสถานที่รับสมัครนักเรียน	4.97	0.21	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ			
11. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการรับสมัครผ่านเว็บไซต์โรงเรียน จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับสมัคร	4.73	0.50	มากที่สุด
12. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม	4.66	0.64	มากที่สุด

1. แบบติดตามและประเมินผลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ พร้อมบันทึกผลเสนอแนะ

ระดับคุณภาพ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ปรับปรุง โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อยมาก

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง พอใช้ โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ปานกลาง โดยมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง ดี โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง ดีมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

โดยมีการแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าระหว่าง 4.51 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

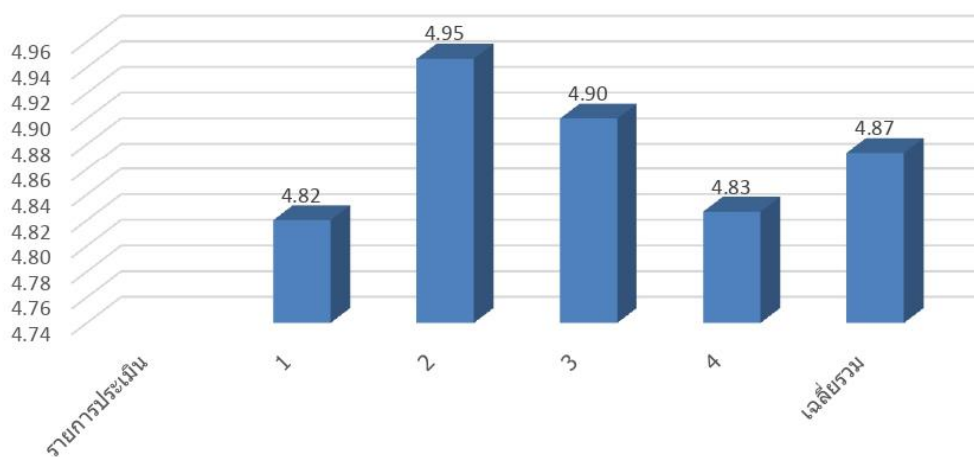
ค่าระหว่าง 3.51 – 4.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าระหว่าง 2.51 – 3.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

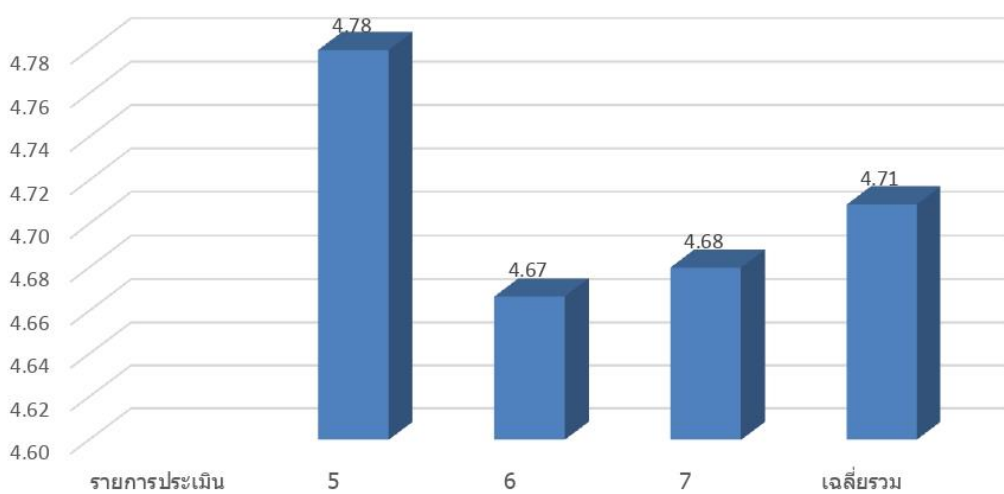
ค่าระหว่าง 1.51 – 2.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

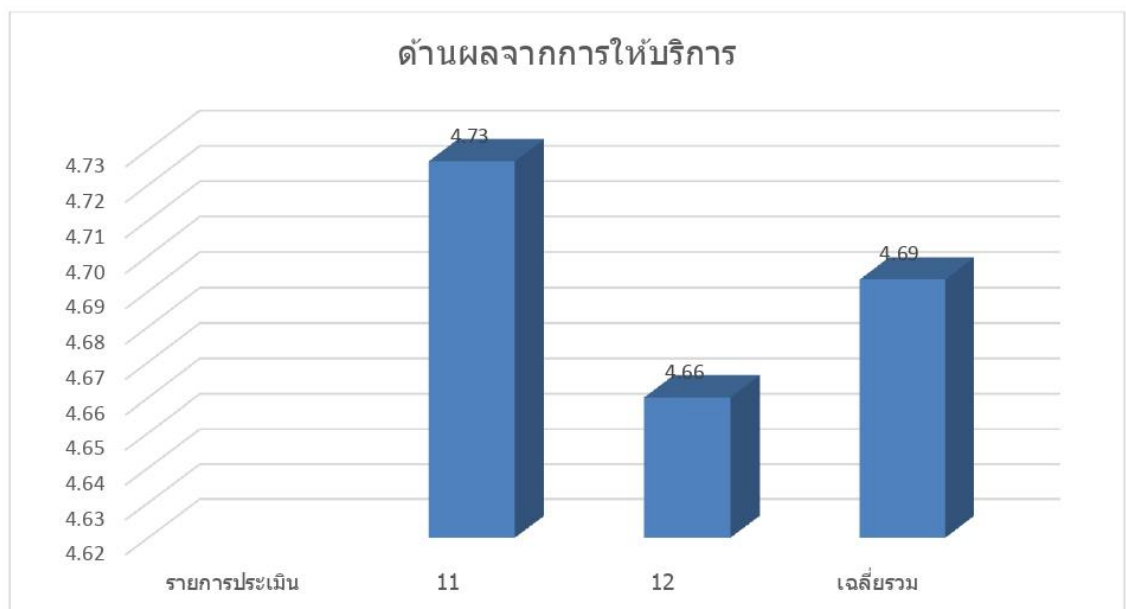
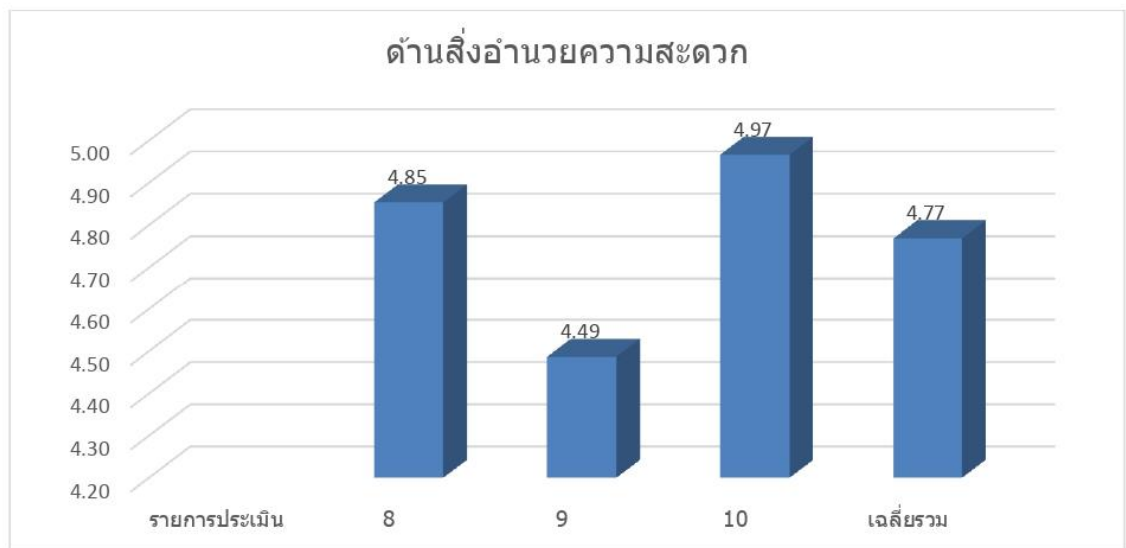
ค่าระหว่าง 1.00 – 1.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

ผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

ปีการศึกษา 2565

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพ
☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง
3. นักเรียนสมัครเข้าเรียนระดับชั้น
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ในการดำเนินการรับนักเรียนมีความพร้อมและเหมาะสม					
2. การชี้แจง/แนะนำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน ปีการศึกษา 2564 ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบ					
3. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน					
4. ปฏิทินการรับสมัครนักเรียนมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. การให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในการรับสมัครนักเรียน					
6. การให้ข้อมูลการรับสมัครนักเรียนในแต่ละวัน					
7. การอำนวยความสะดวก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
9. ความหลากหลายของช่องทางการรับสมัคร					
10. ความเหมาะสมของสถานที่รับสมัครนักเรียน					
ด้านผลจากการให้บริการ					
11. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการรับสมัครผ่านเว็บไซต์โรงเรียน จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับสมัคร					
12. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียนระดับชั้น ม.1 และ ม.4
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

กลุ่มงานบริหารวิชาการ

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียนระดับชั้น ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2565

1. ความเป็นมา

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน กลุ่ม บริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ ตลอดจนทั้ง ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มี คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ของเรา ให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาจึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการ ให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก ของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. รวบรวมผลการดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำมาไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป

5. ผลการดำเนินงาน

ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
ผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
ปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ประกาศ/คำสั่งมีความชัดเจน ครบถ้วน	4.89	0.39	มากที่สุด
2. สถานที่ในการรับมอบตัว เวลา มีความเหมาะสม	4.94	0.29	มากที่สุด
3. มีการคัดกรองและจัดการทางด้านสาธารณสุขที่ดี	4.81	0.47	มากที่สุด
4. การจัดการสถานที่สอบและมอบตัวที่เหมาะสม ตาม	4.85	0.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. การชี้แจงในการรายงานตัว มอบตัวและการจ่ายเงินมีความชัดเจน	4.95	0.31	มากที่สุด
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว	4.91	0.38	มากที่สุด
7. มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ	4.95	0.24	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ			
8. ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว	4.86	0.55	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม	4.84	0.42	มากที่สุด
10. การประกาศผลสอบเป็นไปอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม และตรวจสอบได้	4.92	0.41	มากที่สุด

1. แบบติดตามและประเมินผลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ พร้อมบันทึกผลเสนอแนะ

ระดับคุณภาพ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ปรับปรุง โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อยมาก

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง พอใช้ โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ปานกลาง โดยมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง ดี โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง ดีมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

โดยมีการแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าระหว่าง 4.51 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

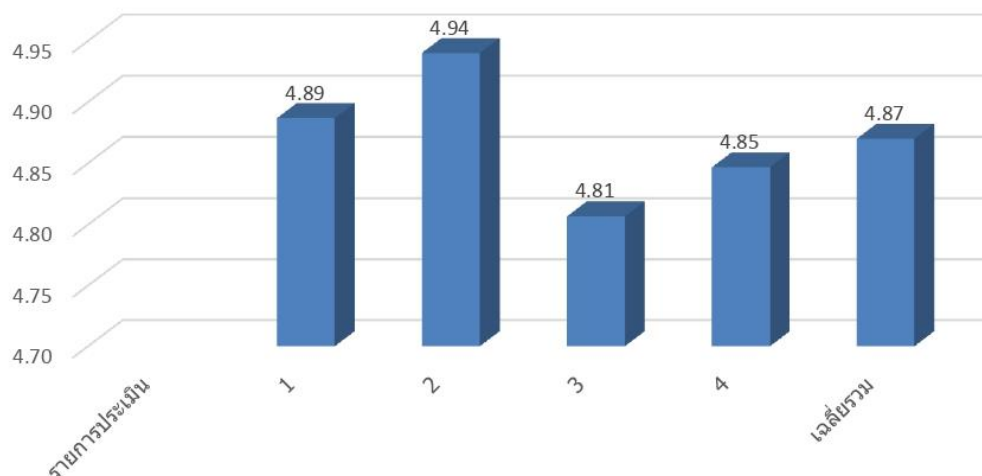
ค่าระหว่าง 3.51 – 4.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าระหว่าง 2.51 – 3.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

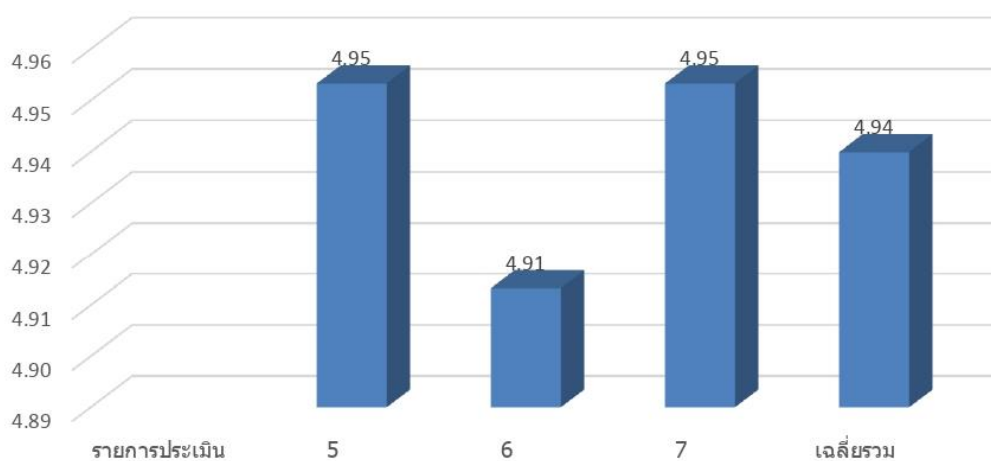
ค่าระหว่าง 1.51 – 2.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

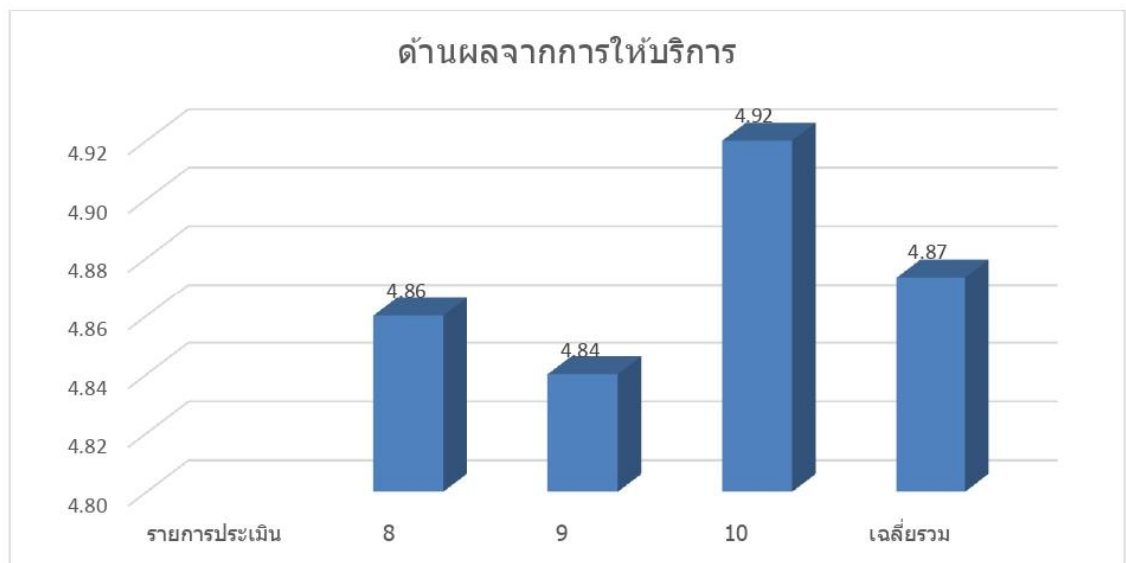
ค่าระหว่าง 1.00 – 1.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

ผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ปีการศึกษา 2565

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพ
☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง
3. นักเรียนสมัครเข้าเรียนระดับชั้น
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ประกาศ/คำสั่งมีความชัดเจน ครบถ้วน					
2. สถานที่ในการรับมอบตัว เวลา มีความเหมาะสม					
3. มีการคัดกรองและจัดการทางด้านสาธารณสุขที่ดี					
4. การจัดการสถานที่สอบและมอบตัวที่เหมาะสม ตามหลัก Social Distancing					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. การชี้แจงในการรายงานตัว มอบตัวและการจ่ายเงินมีความชัดเจน					
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว					
7. มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ					
ด้านผลจากการให้บริการ					
8. ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว					
9. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม					
10. การประกาศผลสอบเป็นไปอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม และตรวจสอบได้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการ รับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.1 และ ม.4
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2566

กลุ่มงานบริหารวิชาการ

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

1. ความเป็นมา

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน กลุ่ม บริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ ตลอดจนทั้ง ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มี คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ของเรา ให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาจึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการ ให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก ของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. รวบรวมผลการดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำมาไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป

ผลการดำเนินงาน

ผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับสมัครนักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับ ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2566

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ในการดำเนินการรับนักเรียนมีความพร้อมและเหมาะสม	4.91	0.29	มากที่สุด
2. การชี้แจง/แนะนำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน ปีการศึกษา2565 ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบ	4.90	0.38	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน	4.95	0.24	มากที่สุด
4. ปฏิทินการรับสมัครนักเรียนมีความเหมาะสม	4.93	0.27	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. การให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในการรับสมัครนักเรียน	4.99	0.11	มากที่สุด
6. การให้ข้อมูลการรับสมัครนักเรียนในแต่ละวัน	4.87	0.46	มากที่สุด
7. การอำนวยความสะดวก	4.97	0.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
8. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ	4.92	0.32	มากที่สุด
9. ความหลากหลายของช่องทางการรับสมัคร	4.85	0.49	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของสถานที่รับสมัครนักเรียน	4.98	0.14	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ			
11. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการรับสมัครผ่านเว็บไซต์โรงเรียน จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับสมัคร	4.95	0.22	มากที่สุด
12. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม	4.99	0.11	มากที่สุด

1. แบบติดตามและประเมินผลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ พร้อมบันทึกผลเสนอแนะ

ระดับคุณภาพ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ปรับปรุง โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อยมาก

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง พอใช้ โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ปานกลาง โดยมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง ดี โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง ดีมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

โดยมีการแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าระหว่าง 4.51 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

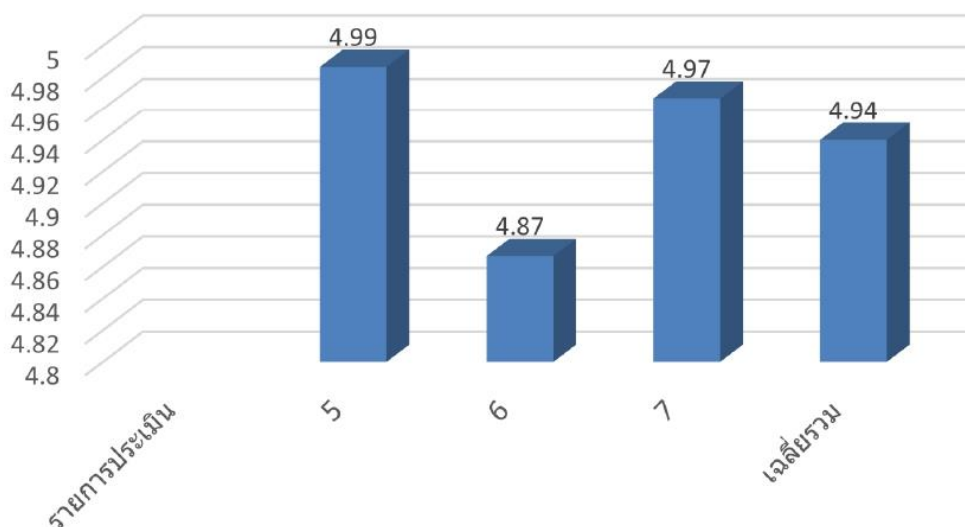
ค่าระหว่าง 3.51 – 4.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าระหว่าง 2.51 – 3.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

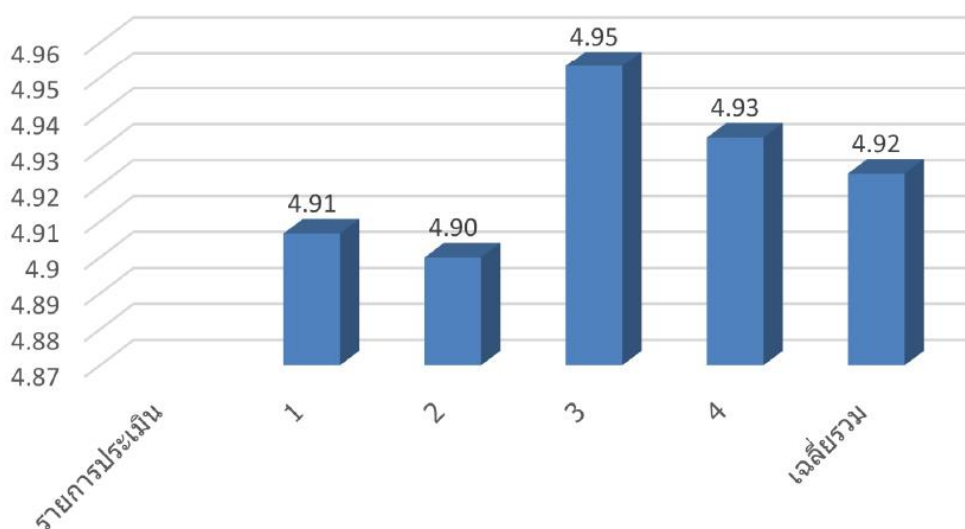
ค่าระหว่าง 1.51 – 2.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ค่าระหว่าง 1.00 – 1.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

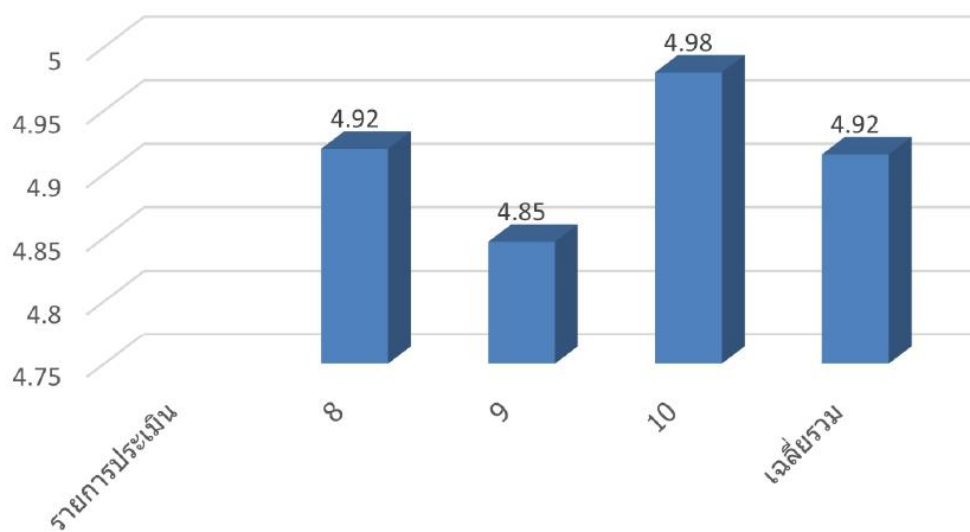
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



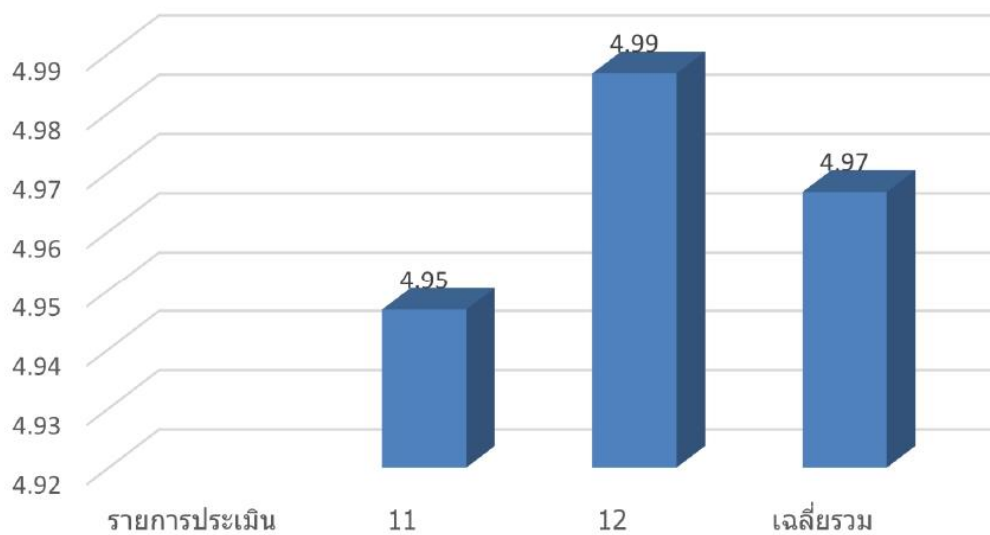
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านผลจากการให้บริการ



ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

ผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพ
☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง
3. นักเรียนสมัครเข้าเรียนระดับชั้น
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ในการดำเนินการรับนักเรียนมีความพร้อมและเหมาะสม					
2. การชี้แจง/แนะนำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน ปีการศึกษา 2566 ให้ผู้ปกครองนักเรียนทราบ					
3. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน					
4. ปฏิทินการรับสมัครนักเรียนมีความเหมาะสม					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. การให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในการรับสมัครนักเรียน					
6. การให้ข้อมูลการรับสมัครนักเรียนในแต่ละวัน					
7. การอำนวยความสะดวก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ					
9. ความหลากหลายของช่องทางการรับสมัคร					
10. ความเหมาะสมของสถานที่รับสมัครนักเรียน					
ด้านผลจากการให้บริการ					
11. การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการรับสมัครผ่านเว็บไซต์โรงเรียน จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการรับสมัคร					
12. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2566

กลุ่มงานบริหารวิชาการ

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ประจำปีการศึกษา 2566

1. ความเป็นมา

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงาน กลุ่ม บริหารงานทั่วไป กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ ตลอดจนทั้ง ความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มี คุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ของเรา ให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะ ทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้ง ภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้มี ความถูกต้องรวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาจึงได้จัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงาน ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจการขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการ ให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจแบบประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจของรับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การย้ายเข้า-ย้ายออก ของโรงเรียน เทพสวัสดิ์วิทยา
2. รวบรวมผลการดำเนินการจากการตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำมาไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป

5. ผลการดำเนินงาน

ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
ผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
ปีการศึกษา 2566

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ประกาศ/คำสั่งมีความชัดเจน ครบถ้วน	4.84	0.49	มากที่สุด
2. สถานที่ในการรับมอบตัว เวลา มีความเหมาะสม	4.92	0.32	มากที่สุด
3. มีการคัดกรองและจัดการทางด้านสาธารณสุขที่ดี	4.95	0.24	มากที่สุด
4. การจัดการสถานที่สอบและมอบตัวที่เหมาะสม ตาม	4.90	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
5. การชี้แจงในการรายงานตัว มอบตัวและการจ่ายเงินมีความชัดเจน	4.93	0.31	มากที่สุด
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว	4.88	0.42	มากที่สุด
7. มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ	4.88	0.49	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ			
8. ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว	4.80	0.57	มากที่สุด
9. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม	4.97	0.20	มากที่สุด
10. การประกาศผลสอบเป็นไปอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม และตรวจสอบได้	4.93	0.33	มากที่สุด

1. แบบติดตามและประเมินผลฉบับนี้ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ พร้อมบันทึกผลเสนอแนะ

ระดับคุณภาพ มีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ปรับปรุง โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อยมาก

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง พอใช้ โดยมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ปานกลาง โดยมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง

ระดับคุณภาพ 4 หมายถึง ดี โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก

ระดับคุณภาพ 5 หมายถึง ดีมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนมัธยมวานรนิวาสให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง
โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา
บรรยาย

โดยมีการแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าระหว่าง 4.51 – 5.00 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

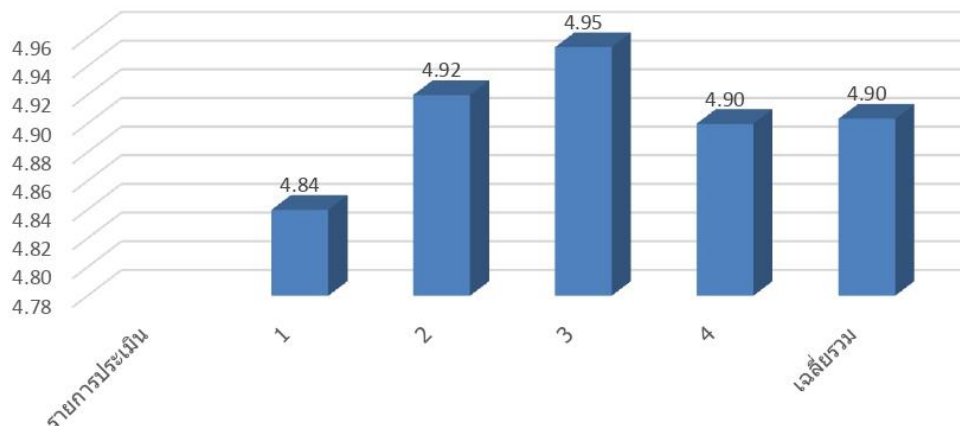
ค่าระหว่าง 3.51 – 4.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ค่าระหว่าง 2.51 – 3.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

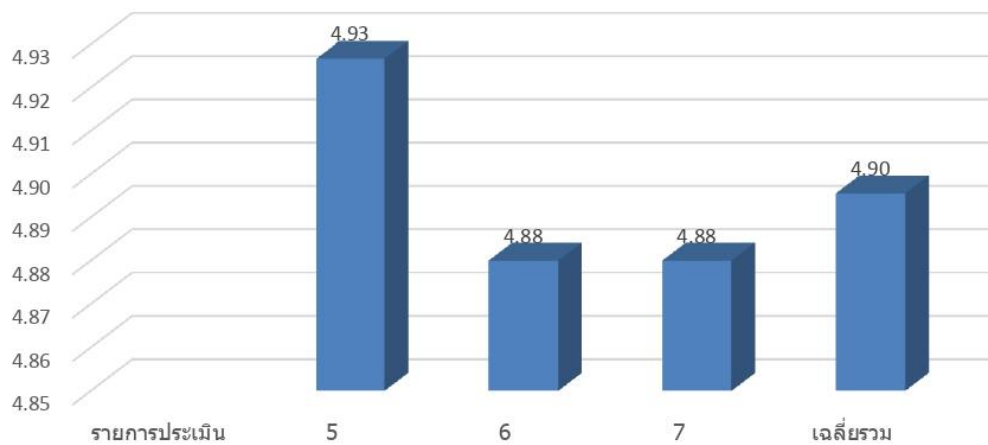
ค่าระหว่าง 1.51 – 2.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

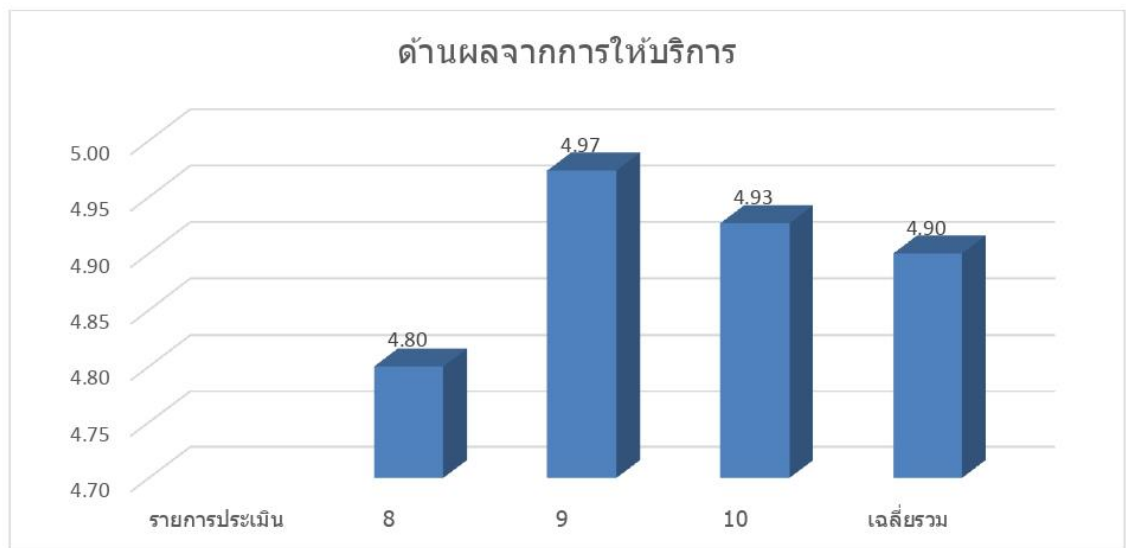
ค่าระหว่าง 1.00 – 1.50 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ





ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

ผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ รับมอบตัวนักเรียน ระดับชั้น ม.1 และ ม.4

โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา ปีการศึกษา 2566

คำชี้แจง : แบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มบริหารงานวิชาการ รับสมัครเข้าเรียน ม.1 และ ม.4 โรงเรียนเทพสวัสดิ์วิทยา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความจริง)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานภาพ
☐ นักเรียน ☐ ผู้ปกครอง
3. นักเรียนสมัครเข้าเรียนระดับชั้น
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ประกาศ/คำสั่งมีความชัดเจน ครบถ้วน					
2. สถานที่ในการรับมอบตัว เวลา มีความเหมาะสม					
3. มีการคัดกรองและจัดการทางด้านสาธารณสุขที่ดี					
4. การจัดการสถานที่สอบและมอบตัวที่เหมาะสม ตามหลัก Social Distancing					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
5. การชี้แจงในการรายงานตัว มอบตัวและการจ่ายเงินมีความชัดเจน					
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว					
7. มีการประสานงานอย่างเป็นระบบ					
ด้านผลจากการให้บริการ					
8. ความสะดวกรวดเร็วและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการรายงานตัว การลงทะเบียนรับมอบตัว					
9. ความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกฝ่ายมีความเหมาะสม					
10. การประกาศผลสอบเป็นไปอย่างโปร่งใส เที่ยงธรรม และตรวจสอบได้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....