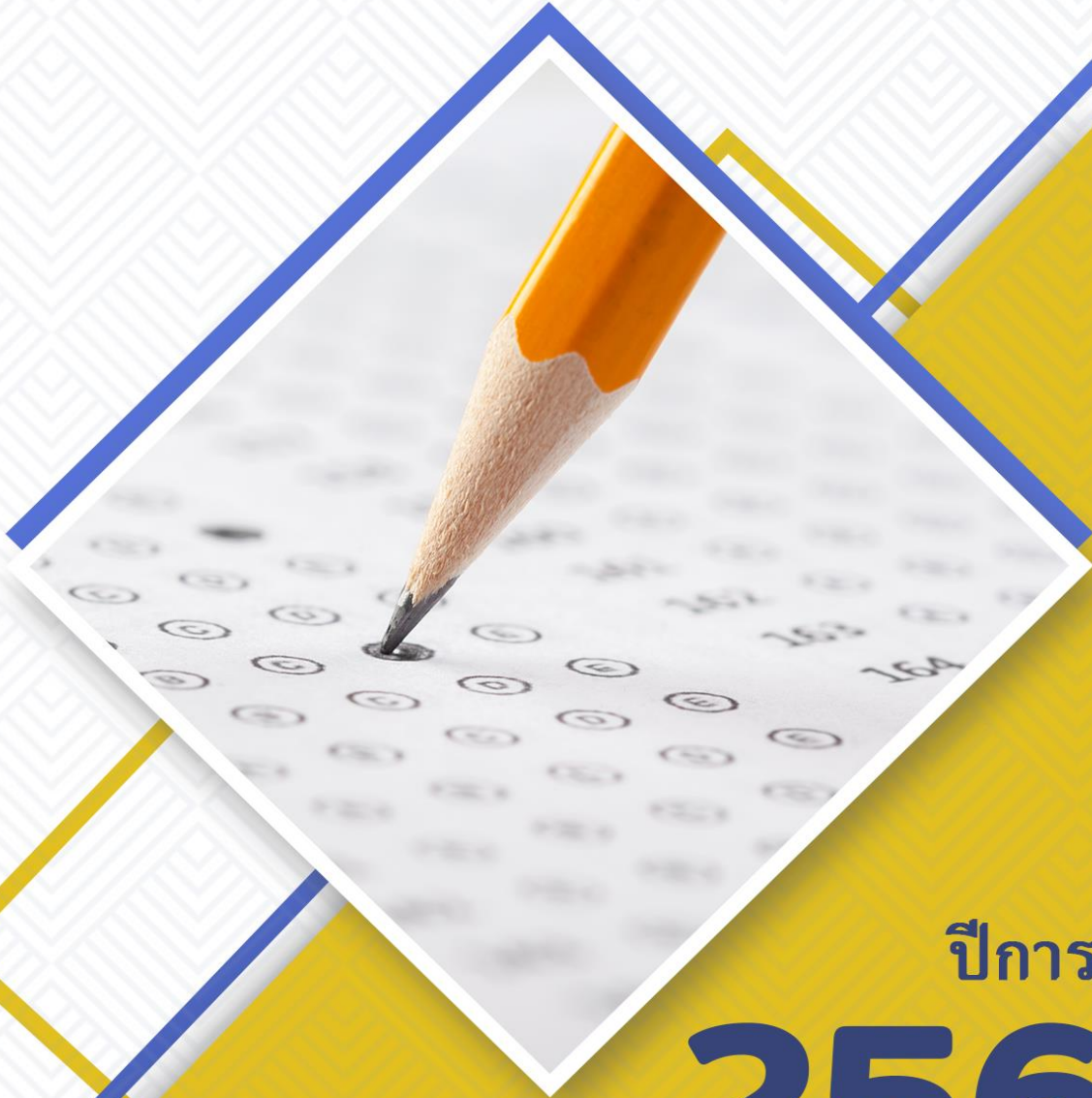




# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ



ปีการศึกษา

# 2565

## โรงเรียนบ้านดงพอง

ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



โรงเรียนบ้านดงพอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านดงพอง เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาลปีที่ ๑ - ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านดงพอง
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนบ้านดงพอง

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านดงพอง
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา การบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านดงพองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนบ้านดงพองดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

#### ๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนบ้านดงพอง จำนวน ๒๐ คน

#### ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านดงพอง เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check List) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านดงพอง ดำเนินการโดยจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัด ในส่วนของคณะกรรมการนักเรียนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านดงพองกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ การศึกษา จำนวน ๒๐ ชุด

#### ๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ ร้อยละ และนำเสนอรูปแบบตาราง

#### ๒.๕ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าคะแนนความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับมากที่สุด

## ๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

### ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาของโรงเรียนบ้านดงพอง
- ศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นดำเนินการ (DO)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านดงพองโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้งนักเรียนและผู้ปกครองเพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

### ขั้นการประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

### ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงและพัฒนา

## ๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

### ส่วนที่ ๓

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนบ้านดงพอง ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๖๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนต้นที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๕	-	-	-	๑	๔	๕	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านงบประมาณ	๕	-	-	-	๑	๔	๕	๑๐๐.๐๐
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๕	-	-	-	๑	๔	๕	๑๐๐.๐๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๕	-	-	-	-	๕	๕	๑๐๐.๐๐
รวม	๒๐	-	-	-	๓	๑๗	๒๐	๑๐๐.๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	-	-	-	๑๕.๐๐	๘๕.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านดงพองตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านดงพอง ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

## ส่วนที่ ๔

### สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านดงพอง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ สถานศึกษาชั้น  
พื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง จำนวน ๒๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของ  
โรงเรียนบ้านดงพอง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้าน  
บริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการของโรงเรียนบ้านดงพอง มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านดงพอง ตามกระบวนการบริหารงาน ๔  
ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจ  
ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ  
๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงาน  
ทั่วไปมากขึ้นไประดับ ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านดงพอง ในภาพรวม  
ตามกระบวนการการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปที่มี  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ภาคผนวก



ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนบ้านดงพอง

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบริหารงานวิชาการ</b>					
๑. แบบฝึกหัด/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือการศึกษา					
๒. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน(การให้งาน/การบ้าน)					
๓. การประเมินผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/การวัด/การสอบ					
๔. ใช้ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน					
๕. การประสานงานการชี้แจงเกี่ยวกับการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง					
รวม					
<b>ด้านงบประมาณ</b>					
๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนเพื่อการศึกษา)					
๗. งบประมาณมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
๘. สื่อสารในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีผู้ปกครองหรือผู้รับบริการต้องชำระเงิน					
๙. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน					
๑๐. การให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงินแก่ผู้เรียน (ทุนการศึกษา)					
รวม					
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>					
๑๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอน					
๑๒. การพัฒนาด้านคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
๑๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ					
๑๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ					
๑๕. การดูแลเอาใจใส่ด้านการบริการต่างๆ ของครูและบุคลากร					
รวม					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารทั่วไป					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงเรียน					
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่					
๑๘. ความสวยงามของสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น					
๑๙. มีอาคารสถานที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน					
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					
รวม					

