



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ 2565

กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ 4 (ลำน้ำชี)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ โรงเรียนบ้านโคกพันโปง เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2542 รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล 2 ถึง ชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 6

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา บริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
2. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้าน งบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนบ้านโคกพันโปง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนบ้านโคกพันโปง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบ้านโคกพันโปง จำนวน 65 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check List)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านโคกพันโปง ดำเนินการโดยจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัด ในส่วนของคณะกรรมการนักเรียนสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านโคกพันโปง กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน 65 ชุด
4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอในรูปแบบตาราง
5. เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้
 - คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
 - คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
 - คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
 - คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
 - คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 1. ร้อยละ (Percentage)
 2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
7. ขั้นตอนการดำเนินงาน ขึ้นวางแผน (Plan)
 - ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง
 - ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
 - ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนดำเนินการ (DO)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านโคกพันโปง กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ หลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป
- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียนผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม

- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว ขั้นการประเมิน ตรวจสอบ (Check)
- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)
- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงและพัฒนา

8. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

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

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ดำเนินการโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด 65 คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 1 แบบแสดงตาราง ดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1.ด้านบริหารงานวิชาการ	65	0	0	0	50	15	65	100
2.ด้านบริหารงานบุคคล	65	0	0	0	60	5	65	100
3.ด้านงานบริหารงบประมาณ	65	0	0	0	55	10	65	100
4.ด้านงานบริหารทั่วไป	65	0	0	0	60	5	65	100
คิดเป็นร้อยละ	100	0	0	0	75.10	24.90	100	100

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ตามกระบวนการ บริหารงาน 4 ด้านได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความ พึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 100 มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 100 และมีความพึงพอใจด้านบริหารงาน ทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ 100 ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่4

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านโคกพันโปง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ สถานศึกษาชั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน 65 คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ตาม กระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจด้านงบประมาณใน ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 100 และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไปร้อยละ 100 ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านโคกพันโปง ในภาพรวมตามกระบวนการการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 100

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนบ้านโคกพันโจง**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
1. แบบฝึกหัด/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ การศึกษา					
2. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้งาน/การบ้าน)					
3. การประเมินผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/การวัด/การสอบ					
4. ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน					
5. การประสานงานการชี้แจงเกี่ยวกับการเรียนการสอนระหว่าง โรงเรียนและผู้ปกครอง					
ด้านบริหารงานบุคคล					
6. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอน					
7. การพัฒนาด้านคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
8. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ					
9. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ					
10. การดูแลเอาใจใส่ด้านการบริการต่างๆ ของครูและบุคลากร					
ด้านบริหารงานงบประมาณ					
11. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้(การ ลงขันเพื่อการศึกษา)					
12. งบประมาณมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
13. สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกรณีผู้ปกครองหรือผู้รับการ บริการต้องชำระเงิน					
14. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆของทางโรงเรียน					
15. แก่ผู้เรียน(ทุนการศึกษา)การให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงิน					
ด้านบริหารงานทั่วไป					
16. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆของโรงเรียน					
17. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่					
18. ความสวยงามของสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น					
19. มีอาคารสถานที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน					
20. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					

