

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ



โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนบ้านหนองคูวิทยาคาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยาคาร เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาลปีที่ ๒ - ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยาคาร
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ขอบเขตของการศึกษา

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

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยาคาร
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา การบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคารดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

#### ๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร จำนวน ๖๐ คน

#### ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check List) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร ดำเนินการโดยจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัด ในส่วนของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคารกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๖๐ 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 ปัญหาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ
- ศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นดำเนินการ (DO)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแก่นักเรียนและผู้ปกครองเพื่อกรอกแบบสอบถาม
- 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 และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๖๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนต้นที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๕	-	-	-	๔	๑๑	๑๕	๑๐๐.๐๐
๒. ด้านงบประมาณ	๑๕	-	-	๑	๓	๑๑	๑๔	๙๓.๓๓
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๕	-	-	๒	๒	๑๑	๑๓	๘๖.๖๗
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๕	-	-	๑	๔	๑๐	๑๔	๙๓.๓๓
รวม	๖๐	-	-	๔	๑๓	๔๓	๕๖	-
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	-	-	๖.๖๖	๒๑.๖๗	๗๑.๖๗	๙๓.๓๓	๙๓.๓๓

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๓๓ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๖.๖๗ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับ ร้อยละ ๙๓.๓๓ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาการ ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

## ส่วนที่ ๔

### สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง จำนวน ๖๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่าความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๓๓ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๖.๖๗ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับ ร้อยละ ๙๓.๓๓

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านหนองกุงวิทยาคาร ในภาพรวมตามกระบวนการการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

**ภาคผนวก**



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยา**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบริหารงานวิชาการ</b>					
๑. แบบฝึกหัด/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือการศึกษา	๑๑	๔	-	-	-
๒. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้งาน/การบ้าน)	๑๑	๔	-	-	-
๓. การประเมินผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/การวัด/การสอบ	๑๑	๔	-	-	-
๔. ใช้ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน	๑๑	๔	-	-	-
๕. การประสานงานการชี้แจงเกี่ยวกับการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๑๑	๔	-	-	-
รวม	๕๕	๒๐	-	-	-
<b>ด้านงบประมาณ</b>					
๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนเพื่อการศึกษา)	๑๑	๓	๑	-	-
๗. งบประมาณมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๑๑	๓	๑	-	-
๘. สื่อสารในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกรณีผู้ปกครองหรือผู้รับบริการต้องชำระเงิน	๑๑	๓	๑	-	-
๙. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน	๑๑	๓	๑	-	-
๑๐. การให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงินแก่ผู้เรียน (ทุนการศึกษา)	๑๑	๓	๑	-	-
รวม	๕๕	๑๕	๕	-	-
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>					
๑๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอน	๑๑	๒	๒	-	-
๑๒. การพัฒนาด้านคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๑๑	๒	๒	-	-
๑๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๑๑	๒	๒	-	-
๑๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ	๑๑	๒	๒	-	-
๑๕. การดูแลเอาใจใส่ด้านการบริการต่างๆ ของครูและบุคลากร	๑๑	๒	๒	-	-
รวม	๕๕	๑๐	๑๐	-	-
<b>ด้านบริหารทั่วไป</b>					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของโรงเรียน	๑๐	๔	๑	-	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๑๐	๔	๑	-	-
๑๘. ความสวยงามของสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น	๑๐	๔	๑	-	-
๑๙. มีอาคารสถานที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน	๑๐	๔	๑	-	-
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๑๐	๔	๑	-	-
รวม	๕๐	๒๐	๕	-	-



โรงเรียนบ้านหนองกุ้งวิทยา  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑