



รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึง การปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน

๒. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง

๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับคณะครู บุคลากร และผู้ปกครองโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครอง ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน
ชุมชนบ้านฝาง

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ
บริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง จำนวน ๘๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

๒.๒ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของ คณะกรรมการสถานศึกษาผู้ปกครองโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๘๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้สถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ย
เปรียบเทียบเกณฑ์ 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 ปัญหา ของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม

- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ

- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข

- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ

- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย ของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๘๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย ในตอนที่ ๑ แบบแสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและ การจัดการศึกษา โรงเรียนชุมชน บ้านฝาง	จำนวน แบบสอบ ถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	จำนวน (คะแนน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.ด้านวิชาการ	๘๐	๓๔๘	๔๑	๑๑	-	-	๓๘๙	๙๗.๒๕
๒.ด้าน งบประมาณ	๘๐	๓๗๐	๒๓	๗	-	-	๓๙๓	๙๘.๒๕
๓.ด้านบริหารงาน บุคคล	๘๐	๓๔๓	๓๖	๒๑	-	-	๓๗๙	๙๔.๗๕
๔.ด้านบริหารงาน ทั่วไป	๘๐	๓๖๔	๒๓	๑๓	-	-	๓๘๗	๙๖.๗๕
๕.ด้านการจัด การศึกษาปฐมวัย	๘๐	๓๔๓	๓๖	๒๑	-	-	๓๗๙	๙๔.๗๕
รวม	๔๐๐	๑,๗๖๘	๑๕๙	๗๓	-	-	๑,๙๒๗	๙๖.๓๕
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๘๘.๔๐	๗.๙๕	๓.๖๕	-	-		๙๖.๓๕

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ตามกระบวนการ บริหารงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๗.๒๕ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๘.๒๕ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๔.๗๕ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไประดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๖.๗๕ ความพึงพอใจ

ด้านการจัดการศึกษาปฐมวัยในระดับมากขึ้นไป ๙๔.๗๕ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริการงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕

รับรองความถูกต้อง



นายเพชรสมทรง บำรุงบ้านห่ม
ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการ สถานศึกษา
ชั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๘๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา
ของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน
บุคคล บริหารงานทั่วไปและด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง มีลักษณะเป็น แบบตรวจ
รายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ตาม
กระบวนการบริหารงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ บริหารงานบุคคล บริหารงานทั่วไป และ
การจัดการศึกษาปฐมวัย ปรากฏว่า มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๗.๒๕ มีความพึง
พอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๘.๒๕ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อย
ละ ๙๔.๗๕ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไประดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๖.๗๕ ความพึงพอใจด้านการ
จัดการศึกษาปฐมวัยในระดับมากขึ้นไป ๙๔.๗๕ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ
การศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ
ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการจัดการศึกษาปฐมวัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๕

รับรองความถูกต้อง



นายเพชรสมทรง บำรุงบ้านพุ่ม
ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านฝาง



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงเรียนชุมชนบ้านฝาง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ