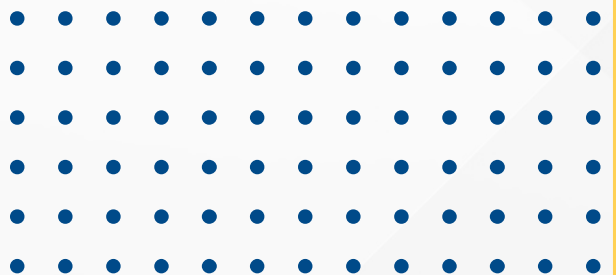




รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โรงเรียนบ้านหนองคำกลางสูง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๒ – ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ให้บริการชุมชนในการจัดการศึกษา และการพัฒนาการศึกษา ร่วมกับชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะช่วยพัฒนาชุมชน ทางโรงเรียนจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลจากแบบสำรวจไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาฯ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง จำนวน ๒๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคุณธรรมการนักเรียน สถานศึกษาผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๒๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติ ความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจ ระดับ มากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจ ระดับ มาก
- คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจ ระดับ น้อย
- คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้าน งบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- 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 ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๒๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชา ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียน บ้านหนองค้ำกลางสูง	จำนวน แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คะแนน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๒๐	๒๗๕	๑๘๐	๕๗	-	-	๔๕๕	๙๑.๐๐
๒. ด้านงบประมาณ	๒๐	๔๐๕	๕๖	๑๕	-	-	๔๖๑	๙๒.๒๐
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๒๐	๒๙๕	๖๒	๑๕	-	-	๓๕๗	๗๑.๔๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๒๐	๓๘๕	๕๒	๓๐	-	-	๔๖๗	๘๗.๔๐
รวม	๘๐	๑,๓๖๐	๓๕๐	๑๑๗	-	-	๑,๗๑๐	๘๕.๕๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๖๘.๐๐	๑๗.๕๐	๕.๘๕	-	-		๘๕.๕๐

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูงตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๑.๐๐ มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒.๒๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๑.๔๐ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๘๗.๔๐ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๒๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check(List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณบริหารงานบุคคล บริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๑.๐๐ มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒.๒๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๗.๕๐ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๘๕.๕๐

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงาน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
๑. แบบฝึกหัดที่/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือการศึกษา					
๒. การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้การบ้านการทำรายงานให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ)					
๓. การจัดการสอบ/วัดผล/ ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา					
๔. การสื่อสาร/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน					
๕. การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง					
รวม					
ด้านงบประมาณ					
๑. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)					
๒. การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล					
๓. การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องๆกรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษาเข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี					
๔. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน					
๕. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน(ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน					
รวม					
ด้านการบริหารงานบุคคล					
๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน					
๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ					
๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)					
๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ของครูและ บุคคลากร					
รวม					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารทั่วไป					
๑. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน					
๒. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารสถานที่					
๓. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่นสวยงาม					
๔. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน					
๕. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					
รวม					

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนบ้านหนองค้ำกลางสูง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
๑. แบบฝึกหัดที่/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือการศึกษา	๑๐	๕	๕	-	-
๒. การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้การบ้านการทำรายงานให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ)	๑๒	๔	๔	-	-
๓. การจัดการสอบ/วัดผล/ ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๑๐	๕	๕	-	-
๔. การสื่อสาร/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อการ เรียนรู้ของผู้เรียน	๘	๑๐	๔	-	-
๕ การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง	๑๕	๓	๒	-	-
รวม	๒๗๕	๑๘๐	๕๗	-	-
ด้านงบประมาณ					
๑. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๑๓	๕	๒	-	-
๒. การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนอย่างเกิดผล	๑๕	๕	-	-	-
๓. การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวกับกรณีที่ ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษาเข้าค่ายพัก แรมลูกเสือ เนตรนารี	๑๖	๒	๒	-	-
๔. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน	๑๘	๑	๑	-	-
๕. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน(ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน	๑๙	๑	-	-	-
รวม	๔๐๕	๕๖	๑๕	-	-
ด้านการบริหารงานบุคคล					
๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๘	๑๐	๒	-	-
๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๑๒	๔	๔	-	-
๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๘	๘	๔	-	-
๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)	๑๕	๕	๕	-	-
๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ของครูและ บุคคลากร	๑๖	๔	-	-	-
รวม	๒๙๕	๖๒	๑๕	-	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารทั่วไป					
๑. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน	๑๘	๒	-	-	-
๒. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	๑๐	๕	๕	-	-
๓. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่นสวยงาม	๑๖	๒	๒	-	-
๔. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๑๕	๓	๒	-	-
๕. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๑๘	๑	๑	-	-
รวม	๓๘๕	๕๒	๓๐	-	-

