



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

## คำนำ

โรงเรียนบ้านโพนบก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ การดำเนินการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นคำนึงถึงความสำคัญของการบริการ ควบคู่ไปพร้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่อง ของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

## สารบัญ

| บทนำ                                                                                | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                                                      | ๑    |
| แนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ                                      | ๑    |
| การบริหารจัดการ                                                                     | ๓    |
| วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์                                | ๕    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                                             | ๖    |
| ขอบเขตของการศึกษา                                                                   | ๖    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ                                                                     | ๖    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                           | ๖    |
| วิธีดำเนินการ                                                                       | ๗    |
| กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา                                                       | ๗    |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา                                                          | ๗    |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                                                                | ๘    |
| - ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม                  |      |
| ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน           |      |
| - ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๔ ด้าน |      |
| ภาคผนวก                                                                             |      |
| - แบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้ง ๔ ด้าน                                                  | ๑๓   |

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงเรียนบ้านโนนบก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ การดำเนินกาสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นค้ำึงถึงความสำคัญของการบริการ ควบคู่ไปพร้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทําให้ปัญหาข้อบกพร่อง ของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการ ลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไปดังนี้

๑. กลุ่มบริหารงานทั่วไป
๒. กลุ่มงานวิชาการ
๓. กลุ่มบริหารงานบุคคล
- ๔.กลุ่มบริหารงบประมาณ

### แนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานด้านบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอผู้บริหารจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยพื้นที่ การสำรวจและการเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้รับบริการ และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความพร้อมขององค์กร และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการให้บริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหาร

๓. การกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการละการควบคุมคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน "การบริหารเชิงกลยุทธ์" ที่ค้ำึงถึงการให้ความสำคัญกับ

บรรยากาศการทำงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์กรต่างตระหนักถึงบทบาทของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องเริ่มจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ให้มีความรับผิดชอบต่องาน การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของผู้รับบริการ และความพยายามสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการแก่ผู้รับบริการ

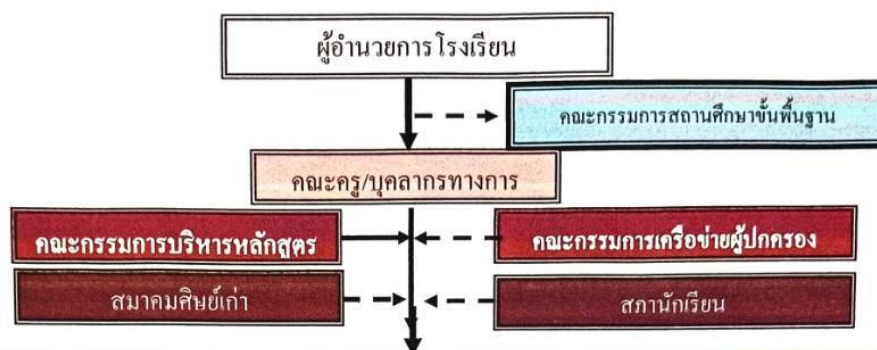
๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติ และประเมินผล ผู้บริหารจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผนจัดการ การออกแบบเครื่องมือ ตลอดจนการนำเสนอการบริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ "การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ" อย่างแท้จริง ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สรุปได้ว่าการดำเนินการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึง ความสำคัญของการบริการ ควบคู่ไปพร้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการ และการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหา ข้อบกพร่อง ของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## การบริหารจัดการ

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโพนบก เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการครูและบุคลากรในโรงเรียนมีการบริหารงาน ๔ ฝ่ายในโรงเรียน ได้แก่ กลุ่มบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงบประมาณ ตามแผนภูมิโครงสร้างดังนี้

### โครงสร้างการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านโพนบก



| แผนงานวิชาการ                                                                          | แผนงานงบประมาณ                                                                                                                                        | แผนบุคลากร                                                                      | แผนงานบริหารทั่วไป                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้<br>ความเห็นการพัฒนาสาระ<br>หลักสูตรท้องถิ่น | 1. การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้ง<br>งบประมาณ เพื่อเสนอต่อเลขาธิการสำนักงาน<br>คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน                                             | 1. การวางแผนอัตราค่าจ้าง                                                        | 1. การพัฒนาระบบ<br>เครือข่ายข้อมูล                                            |
| 2. การวางแผนด้าน<br>วิชาการ                                                            | 2. การจัดทำแผนการใช้เงิน ตามที่ได้รับ<br>จัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการ<br>ศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง3. การอนุมัติการจ่าย<br>งบประมาณที่ได้รับจัดสรร | 2. การจัดสรรอัตราค่าจ้าง<br>ข้าราชการครูและบุคลากร<br>ทางการศึกษา               | 2. การประสานงานและ<br>พัฒนาเครือข่าย                                          |
| 3. การจัดการเรียนการ<br>สอนในสถานศึกษา                                                 | 4. การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลง<br>งบประมาณ                                                                                                            | 3. การสรรหาและบรรจุ<br>แต่งตั้ง                                                 | 3. การวางแผนการ<br>บริหารงานการศึกษา                                          |
| 4. การพัฒนาหลักสูตรใน<br>สถานศึกษา                                                     | 5. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ                                                                                                                     | 4. การเปลี่ยนตำแหน่งให้<br>สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครู<br>และบุคลากรทางการศึกษา | 4. งานวิจัยเพื่อการ<br>พัฒนาโยบายและแผน                                       |
| 5. การพัฒนากระบวนการ<br>เรียนรู้                                                       | 6. การตรวจสอบ ติดตามและรายงานการใช้<br>งบประมาณ                                                                                                       | 5. การดำเนินการเกี่ยวกับการ<br>เลื่อนขั้นเงินเดือน                              | 5. การจัดระบบการ<br>บริหารและพัฒนาองค์กร                                      |
| 6. การวัดผล ประเมินผล<br>และดำเนินการเทียบโอนผล<br>การเรียนรู้                         | 7. การตรวจสอบ ติดตามและรายงานการใช้<br>ผลผลิตจากงบประมาณ                                                                                              | 6. การลาทุกประเภท                                                               | 6. การพัฒนามาตรฐาน<br>การปฏิบัติงาน                                           |
| 7. การวิจัยเพื่อพัฒนา<br>คุณภาพการศึกษาใน<br>สถานศึกษา                                 | 8. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อ<br>การศึกษา                                                                                                        | 7. การประเมินผลการ<br>ปฏิบัติงาน                                                | 7. งานเทคโนโลยีเพื่อ<br>การศึกษา                                              |
| 8. การพัฒนาและส่งเสริม<br>ให้มีแหล่งเรียนรู้                                           | 9. การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย<br>เกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา                                                                             | 8. การดำเนินการทางวินัย<br>และการลงโทษ                                          | 8. การดำเนินงาน<br>ธุรการ                                                     |
| 9. การนิเทศการศึกษา                                                                    | 10. การการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อ<br>การศึกษา                                                                                                       | 9. การสั่งพักราชการและการ<br>สั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน                         | 9. การดูแลอาคาร<br>สถานที่และสิ่งแวดล้อม                                      |
| 10. การแนะแนว                                                                          | 11. การวางแผนพัสดุ                                                                                                                                    | 10. การรายงานการ<br>ดำเนินการทางวินัยและการ<br>ลงโทษ                            | 10. การจัดทำสำมะโน<br>ประชากร                                                 |
| 11. การพัฒนาระบบ<br>ประกันคุณภาพภายในและ<br>มาตรฐานการศึกษา                            | 12. การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะ<br>เฉพาะของครุภัณฑ์หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้<br>งบประมาณเพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการ<br>การศึกษาขั้นพื้นฐาน    | 11. การอุทธรณ์และการร้อง<br>ทุกข์                                               | 11. การรับนักเรียน                                                            |
| 12. การส่งเสริมชุมชนให้มี<br>ความเข้มแข็งทางวิชาการ                                    | 13. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการ<br>จัดทำและจัดทำพัสดุ                                                                                          | 12. การจัดระบบและการ<br>จัดทำทะเบียนประวัติ                                     | 12. การเสนอความ<br>คิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้ง<br>ยุบ รวมหรือเลิก<br>สถานศึกษา |

## โครงสร้างการบริหารจัดการศึกษา(ต่อ)

| แผนงานวิชาการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | แผนงานงบประมาณ                                                                                                                                                                                                                                                                            | แผนบุคลากร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แผนงานบริหารทั่วไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น<br>14. การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุติธรรม หน่วยงาน สถานศึกษา และสถานประกอบการอื่นที่จัดการศึกษา<br>15. การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา<br>16. การคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา<br>17. การพัฒนาสื่อ และใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา | 14. การจัดหาพัสดุ<br>15. การควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ<br>16. การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน<br>17. การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน<br>19. การจัดทำบัญชีการเงิน<br>20. การจัดทำรายงานทางการเงิน และงบการเงิน<br>21. การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียนและรายงาน | 13. การจัดทำบัญชีรายชื้อและการให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์<br>14. การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา<br>15. การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ<br>16. การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ<br>17. การส่งเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา<br>18. การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา<br>19. การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา<br>20. ส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษา เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง | 13. การประสานงานจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย<br>14. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา<br>15. การทัศนศึกษา<br>16. การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน<br>17. การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา<br>18. การส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา<br>19. งานประสานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น<br>20. การรายงานผลการปฏิบัติงาน<br>21. การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน<br>22. แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน |

### วิสัยทัศน์

“.....ส่งเสริม สนับสนุน และมุ่งมั่นจะพัฒนาให้ผู้เรียน เป็นคนดี คนเก่ง มีคุณธรรมจริยธรรมดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงโรงเรียนมีคุณภาพได้มาตรฐาน พร้อมสู่ประชาคมอาเซียน.....”

## พันธกิจ

๑. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาเด็กให้เป็นคนดี คนเก่ง มีคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข
๒. จัดการ และส่งเสริมการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา ให้แก่เด็ก เยาวชนและเด็กที่มีความสามารถพิเศษ ในเขตพื้นที่บริการอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพและพัฒนาสู่มาตรฐาน
๓. จัดกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาผู้เรียน ให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่
๔. จัด ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เรียนมีสุขภาพที่สมบูรณ์ แข็งแรงเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
๕. จัดบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมแหล่งเรียนรู้ให้สะอาด สวยงามเอื้อต่อการเรียนการสอน
๖. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะสู่มาตรฐานวิชาชีพ
๗. สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
๘. พัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

## เป้าหมายภาพรวมตามภารกิจหลัก

๑. นักเรียนที่มีปัญหาการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ลดลงร้อยละ ๒๐
๒. นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ร้อยละ ๙๐
๓. โรงเรียนผ่านการรับรองมาตรฐานจาก สมศ.
๔. โรงเรียนได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาคุณภาพจากบุคคลและหน่วยงานอื่น
๕. นักเรียนมีจิตสำนึกความเป็นไทยเพิ่มขึ้น
๖. โรงเรียนจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมแบบบูรณาการ
๗. นักเรียนมีระเบียบวินัย มีความกตัญญูต่องาน มีความซื่อสัตย์ รู้รักสามัคคีและปฏิบัติตามหลักธรรมของศาสนา
๘. นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพิ่มขึ้น
๙. นักเรียนทุกคนได้รับการสนับสนุนการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
๑๐. นักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาทุกคน มีความพร้อมที่จะเข้าเรียนในชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑
๑๑. นักเรียนทุกคนและทุกประเภท จบการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาและประถมศึกษา
๑๒. นักเรียนที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ทุกคนได้เข้าเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑
๑๓. อัตราการออกกลางคันของนักเรียนลดลง
๑๔. เด็กพิการเรียนร่วมได้รับการพัฒนาสมรรถภาพเพิ่มขึ้น
๑๕. ข้าราชการครูที่ได้รับการพัฒนา สามารถจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ
๑๖. โรงเรียนมีความเข้มแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับดี
๑๗. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพอใจในความมั่นคงของการประกอบวิชาชีพ
๑๘. ครูทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพและสามารถปฏิบัติตนได้ตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนด
๑๙. โรงเรียนได้รับความร่วมมือในการจัดการศึกษา
๒๐. โรงเรียนได้รับการนิเทศ ติดตามช่วยเหลือจากกลุ่มโรงเรียนเครือข่าย
๒๑. โรงเรียนมีความพร้อมและความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการศึกษา
๒๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
๒๓. พัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

## กลยุทธ์การพัฒนา

๑. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ
๒. ปลุกฝังคุณธรรม ความสำนึกในความเป็นชาติไทยและวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
๓. ขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๔. พัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาทั้งระบบ
๕. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน
๒. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการเชิงพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนต่อไป

## ขอบเขตของการศึกษา

**ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ประชาชน และอื่น ๆ จำนวน ๓๐๐ คน ในเขตพื้นที่ให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบก

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านวิชาการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงบประมาณ
๔. ด้านการบริหารทั่วไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ประชาชนที่มาติดต่อกัน และอื่น ๆ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน
๒. ผลของการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา บริการจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## วิธีดำเนินการ

๑. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน
๒. ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน ถึงผู้รับบริการ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

๓. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) และนำมาประมวลผลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

๔. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ย (  $\bar{X}$  ) คือ

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

๓.๒๑ - ๔.๕ หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๕. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

### กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ และอื่น ๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ และอื่น ๆ

**ตอนที่ ๒** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน ทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านงานวิชาการ

๒. ด้านการบริหารงานบุคคล

๓. ด้านงบประมาณ

๔. ด้านการบริหารทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะจุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

แบบสอบถามตอนที่ ๒ แต่ละข้อมีตัวเลือกแสดงระดับการปฏิบัติหรือความคิดเห็นสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

๕ หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

๓ หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๓๐๐ ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ นักเรียน ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ และอื่น ๆ และ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน มีความสมบูรณ์ ๓๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านวิชาการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงบประมาณ
๔. ด้านการบริหารทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

### ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครูและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ และอื่น ๆ ๓๐๐ คน จำนวนทั้งสิ้น ผลปรากฏดัง ตาราง ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนและค่าร้อยละ

| สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม             | จำนวน (N =) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------------|--------|
| ๑. ผู้บริหารสถานศึกษา                 | ๕๐          | ๑๖.๖๖  |
| ๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา  | ๙๕          | ๓๑.๖๖  |
| ๓.นักเรียน                            | ๘๓          | ๒๗.๖๕  |
| ๔.ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ | ๖๔          | ๒๑.๓๓  |
| ๕.อื่นๆ                               | ๘           | ๒.๖๖   |
| รวม                                   | ๓๐๐         | ๑๐๐    |

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๐๐ คน แยกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา

จำนวน ๕๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๙๕ คน

(คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖) นักเรียน จำนวน ๘๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๕) ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓) และอื่นๆ จำนวน ๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๖)

### ตอนที่ ๒ ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและ

การจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบก

ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป

**ตารางที่ ๑** ค่าเฉลี่ย และการแปลความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบก

| รายการประเมิน             | ค่าสถิติ (N = ๓๐๐) | การแปลความหมาย | ลำดับที่ |
|---------------------------|--------------------|----------------|----------|
|                           | X                  |                |          |
| ๑. ด้านวิชาการ            | ๔.๔๘               | มากที่สุด      | ๑        |
| ๒. ด้านการบริหารงานบุคคล  | ๔.๓๐               | มาก            | ๒        |
| ๓. ด้านงบประมาณ           | ๔.๒๕               | มาก            | ๓        |
| ๔. ด้านการบริหารงานทั่วไป | ๔.๒๐               | มาก            | ๔        |
| รวม                       | ๔.๓๕               | มาก            |          |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( = ๔.๓๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนโดยจำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ ดังตาราง ๒ – ๕

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านโพนบกในด้านวิชาการ

| รายการประเมิน                                                                                                                | ค่าสถิติ (N=๓๐๐) | การแปลความหมาย | ลำดับที่ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------|
|                                                                                                                              | X                |                |          |
| ๑.การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา                                                                                 | ๔.๕๐             | มากที่สุด      | ๑        |
| ๒.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ                                               | ๔.๔๘             | มากที่สุด      | ๓        |
| ๓.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายคลอบ คุมทุกกลุ่มสาระ | ๔.๓๘             | มาก            | ๔        |
| ๔.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน                               | ๔.๒๕             | มาก            | ๕        |
| ๕.การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากร หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา      | ๔.๔๙             | มากที่สุด      | ๒        |
| ภาพรวม                                                                                                                       | ๔.๒๔             | มากที่สุด      |          |

**ตารางที่ ๓** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา  
รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบกในด้านการบริหารงานบุคคล

| รายการประเมิน                                                                                           | ค่าสถิติ<br>(N=๓๐๐) | การแปล<br>ความหมาย | ลำดับที่ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------|
|                                                                                                         | X                   |                    |          |
| ๑.จัดหาพัสดุที่ใช้ในสถานศึกษา                                                                           | ๓.๘๓                | มาก                | ๓        |
| ๒.การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย                     | ๔.๐๐                | มาก                | ๑        |
| ๓.การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย | ๔.๓๐                | มาก                | ๒        |
| ภาพรวม                                                                                                  | ๔.๓๐                | มาก                |          |

**ตารางที่ ๔** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา  
รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบกในด้านงบประมาณ

| รายการประเมิน                                                                                        | ค่าสถิติ<br>(N=๓๐๐) | การแปล<br>ความหมาย | ลำดับที่ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------|
|                                                                                                      | X                   |                    |          |
| ๑.การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ                                               | ๓.๙๘                | มาก                | ๕        |
| ๒.การปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา                                   | ๔.๐๐                | มาก                | ๔        |
| ๓.จัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณ เพื่อเสนอต่อ<br>เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | ๔.๓๔                | มากที่สุด          | ๑        |
| ๔.การตรวจสอบ ติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ                                                           | ๔.๓๒                | มากที่สุด          | ๒        |
| ๕.การวางแผนพัสดุ                                                                                     | ๔.๒๐                | มากที่สุด          | ๓        |
| ภาพรวม                                                                                               | ๔.๑๒                | มาก                |          |

**ตารางที่ ๕** ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านโพนบกในด้านบริหารทั่วไป

| รายการประเมิน                                                                                       | ค่าสถิติ<br>(N=๓๐๐) | การแปล<br>ความหมาย | ลำดับที่ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------|
|                                                                                                     | X                   |                    |          |
| ๑. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในโรงเรียน | ๔.๒๐                | มาก                | ๓        |
| ๒. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง               | ๔.๑๐                | มาก                | ๕        |
| ๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง                                    | ๔.๓๕                | มาก                | ๒        |
| ๔. การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและอย่างเป็นระบบ ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็ว         | ๔.๑๒                | มากที่สุด          | ๔        |
| ๕. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณะอย่างต่อเนื่อง                    | ๔.๕๐                | มากที่สุด          | ๑        |
| ภาพรวม                                                                                              | ๔.๓๐                | มาก                |          |

#### จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

๑. ครูและบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดีมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้กระจ่าง และตรงประเด็น มีความสุภาพ บริการทุกระดับประทับใจ และมีความโปร่งใส
๒. บริการดี สร้างความเข้าใจต่อเขตบริการ และไม่เลือกปฏิบัติ
๓. บริการได้รวดเร็ว และให้การต้อนรับเป็นอย่างดีเมื่อไปติดต่อหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทุกสายงาน “หน้ายิ้ม มือไหว จิตสาธารณะ”
๔. มีการนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการ
๕. มีเทคโนโลยีมาก ระบบข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว และมีความทันสมัย
๖. ให้บริการหลากหลายช่องทาง
๗. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
๘. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ทำให้งานไม่สะดุด
๙. สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย

#### จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. ควรเพิ่มจุดบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต , WIFI
๒. สถานที่นั่งรอรองานของแต่ละกลุ่ม ควรจัดให้เพียงพอ
๓. ห้องประชุมคับแคบ ไม่เพียงพอ

ภาคผนวก

## แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านโนนบก

### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

๓. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๕ ปี

☐ ๑๕ - ๒๕ ปี

☐ ๒๕ - ๓๕ ปี

☐ ๓๕ ปี

ขึ้นไป

๓. สถานะภาพผู้ตอบ

( ) ผู้บริหารสถานศึกษา

( ) บุคลากรทางการศึกษา

( ) นักเรียน

( ) ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน

| รายละเอียด                                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑.ด้านบริหารงานวิชาการ</b>                                                                                                                                  |                  |   |   |   |   |
| ๑.๑ การคัดเลือกและกำหนดหนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่นำมาใช้จัดการศึกษา                                                                                         |                  |   |   |   |   |
| ๑.๒ การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน และการมอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำ                                                                                     |                  |   |   |   |   |
| ๑.๓ การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน                                                                               |                  |   |   |   |   |
| ๑.๔ การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน และค่านบริหารงานงบประมาณ                                                                       |                  |   |   |   |   |
| <b>๒. ด้านบริหารงานงบประมาณ</b>                                                                                                                                |                  |   |   |   |   |
| ๒.๑ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้จัดการศึกษา (การลงทุนทางการศึกษา)                                                                        |                  |   |   |   |   |
| ๒.๒ การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกรณีที่มีผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา โครงการเข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี |                  |   |   |   |   |
| ๒.๓ การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน                                                                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>๓. ด้านบริหารงานบุคคล</b>                                                                                                                                   |                  |   |   |   |   |
| ๓.๑ การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน                                                                                                                |                  |   |   |   |   |
| ๓.๒ การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน                                                                                                                        |                  |   |   |   |   |

| รายละเอียด                                                      | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
|-----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| ๓.๓ ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา) |   |   |   |   |   |
| ๓.๔ การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร        |   |   |   |   |   |
| <b>๔.ด้านบริหารงานทั่วไป</b>                                    |   |   |   |   |   |
| ๔.๑ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน                |   |   |   |   |   |
| ๔.๒ การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่                        |   |   |   |   |   |
| ๔.๓ บริเวณโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม                          |   |   |   |   |   |
| ๔.๔ มีอาคารสถานที่ห้องประกอบการเอื้อต่อการเรียนการสอน           |   |   |   |   |   |
| ๔.๕ มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน               |   |   |   |   |   |

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....