

**รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**



BJ.5



โรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5

อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ตามกระบวนการบริหารงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ให้ดีขึ้น

โรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

โรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	3
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการ	4
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล	9

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 5 เป็นสถานศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 รับผิดชอบในการจัดการศึกษาภาคบังคับและขั้นพื้นฐาน เปิดสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนมีนักเรียน จำนวน 752 คน ผู้บริหารโรงเรียน 1 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน ครู 33 คน ครูอัตราจ้าง 3 คน พนักงานราชการ 1 คน พนักงานธุรการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 4 คน

จากจำนวนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด และจำนวนนักเรียนรวมถึงผู้ปกครองนักเรียนที่มีการติดต่อประสานงาน การให้บริการด้านการศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน จึงได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้นไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา

2.2 เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 752 คน ด้านการให้บริการของบุคลากรและขั้นตอนการให้บริการของสถานศึกษา ดังนี้

1. นักเรียน
2. ผู้ปกครองนักเรียน
3. ศิษย์เก่า
4. หน่วยงานภายนอกอื่น

3.2 ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป ของสถานศึกษา

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษา

4.2 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

1. วิธีดำเนินการ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 752 คน
กลุ่มตัวอย่าง

1. นักเรียน
2. ผู้ปกครองนักเรียน
3. ศิษย์เก่า
4. หน่วยงานภายนอกอื่น

จำนวน 375 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษา จำนวน 4 ฉบับ แบบ Check List ในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ตอนที่ 3 เป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผ่าน Link ของสถานศึกษา

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ใช้สรุปแบบความเรียง

1.5 เกณฑ์การให้คะแนน

เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scal) โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 3.99 หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีการประมาณค่า 5 ช่อง หรือ 5 เซกส กำหนดดังนี้

- มากกว่า 1.75 มีความแตกต่างมาก
- 1.25 – 1.75 มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
- น้อยกว่า 1.25 มีความแตกต่างน้อยหรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน

1.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ขั้นวางแผน (Plan)

- 1.1 ประชุมปรึกษาร่วมกันระหว่างหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มสาระฯ แล้วขยายผลสู่ครู นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ศิษย์เก่า หน่วยงานภายนอกอื่น โดยมี ผอ.โรงเรียน เป็นประธานการประชุม
- 1.2 ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสถานศึกษา
- 1.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจัดทำรูปแบบการประเมิน
- 1.4 แต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินงาน
- 1.5 สร้างความเข้าใจกับผู้มารับบริการ เพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการ
- 1.6 ติดต่อประสานงาน ผู้เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และวิธีประเมิน

2. ขั้นดำเนินการ (Do)

สถานศึกษาแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย สำนวความพึงพอใจ ทาง Link ของสถานศึกษา

3. ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

วิเคราะห์แบบประเมิน และสรุปรายงานการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

4. ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

คณะกรรมการฝ่ายประเมินผล สรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของบุคลากร และขั้นตอนการให้บริการของสถานศึกษา ของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 วิเคราะห์ผล ดังนี้

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของบุคลากรและขั้นตอนการให้บริการของสถานศึกษา ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ
มากขึ้นไป

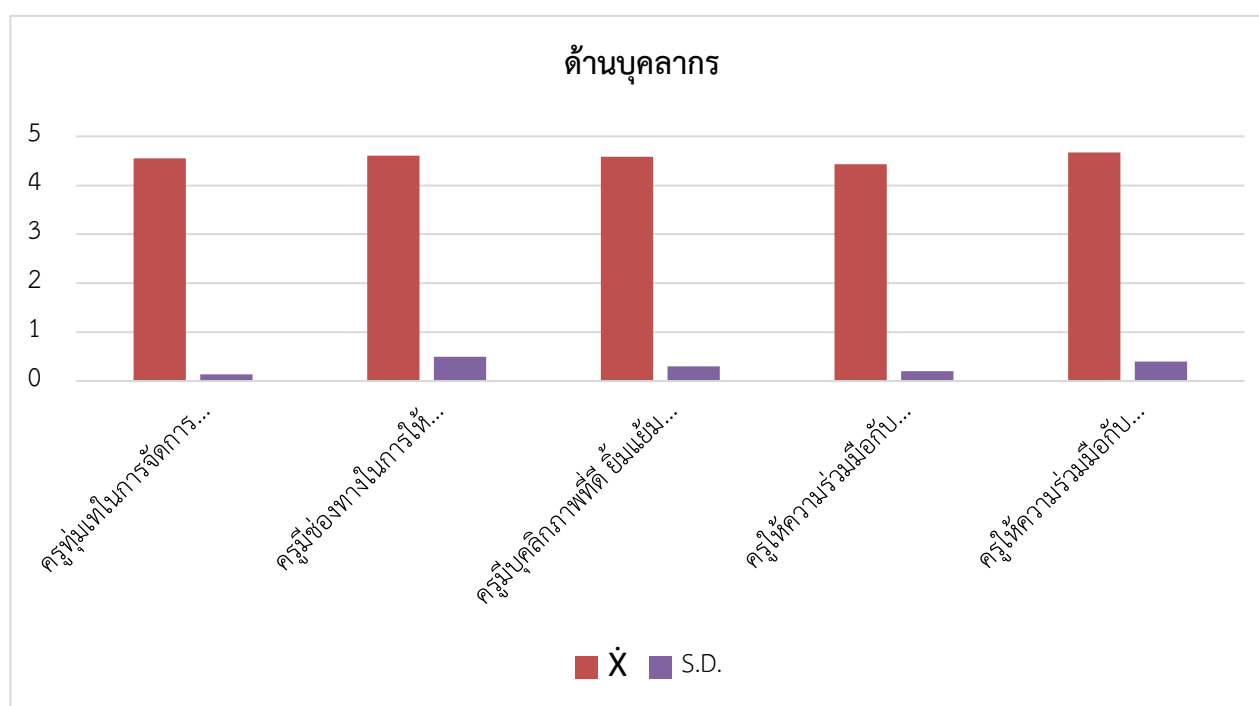
การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านการให้บริการของบุคลากร	375	1	1	1	125	247	372	99.20
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	375	0	1	5	179	190	369	98.40
เฉลี่ยรวม/ร้อยละ	100	0.27	0.53	1.60	81.07	84.00	84.27	84.27

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ด้านการให้บริการของบุคลากรและขั้นตอนการให้บริการของสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.07 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.60 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.53 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.27

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.27

การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร

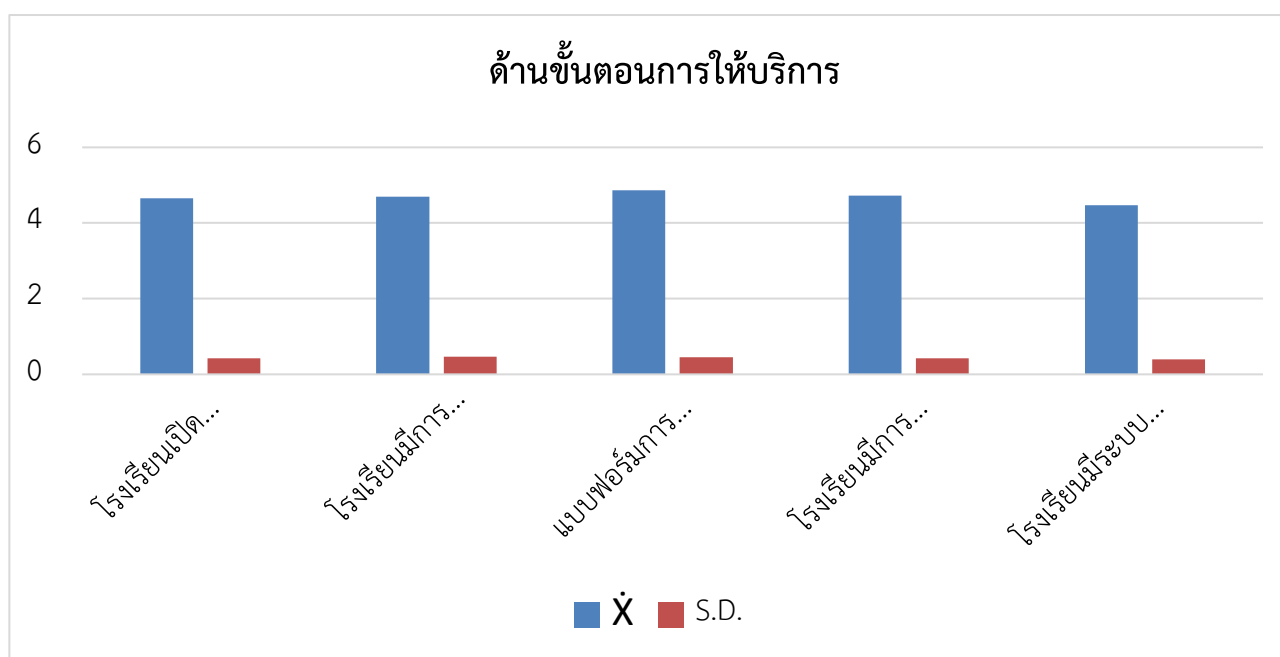
ที่	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.
1	ครูทุ่มเทในการจัดการเรียนการสอน แนะนำและเอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างทั่วถึง	4.55	0.14
2	ครูมีช่องทางในการให้ผู้ปกครองติดต่อสะท้อนกลับในคุณภาพการจัดการเรียนรู้ หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook และช่องทางอื่นๆ	4.61	0.50
3	ครูมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาวาจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเป็น แบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน	4.58	0.30
4	ครูให้ความร่วมมือกับชุมชนในการจัดกิจกรรมสืบสานประเพณีในท้องถิ่น	4.43	0.20
5	ครูให้ความร่วมมือกับผู้ปกครองเป็นอย่างดีในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาพฤติกรรม หรือการพัฒนาคุณภาพนักเรียน	4.67	0.40



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 **ด้านบุคลากร** เรื่อง ครูให้ความร่วมมือกับผู้ปกครองเป็นอย่างดีในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาพฤติกรรม หรือการพัฒนาคุณภาพนักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4.67 รองลงมาคือ เรื่อง ครูมีช่องทางในการให้ผู้ปกครองติดต่อสะท้อนกลับในคุณภาพการจัดการเรียนรู้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Line Facebook และช่องทางอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ 4.61 และเรื่องครูมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาวาจาสุภาพ แต่งกายเรียบร้อยเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ 4.58 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.
1	โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียน	4.65	0.43
2	โรงเรียนมีการให้บริการที่เป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในแต่ละฝ่ายงาน	4.70	0.47
3	แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อขอข้อมูล	4.72	0.43
4	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แจ้งให้ผู้ปกครอง นักเรียน ศิษย์เก่า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.87	0.45
5	โรงเรียนมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปกครองได้สืบค้นข้อมูล ติดต่อประสานงาน ที่สะดวกและเป็นปัจจุบัน	4.47	0.40



ตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบรรหารแจ่มใสวิทยา 5 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แจ้งให้ผู้ปกครอง นักเรียน ศิษย์เก่า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 4.87 รองลงมาคือ เรื่อง แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อขอข้อมูล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ 4.72 และเรื่องโรงเรียนมีการให้บริการที่เป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในแต่ละฝ่ายงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 4.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4

สรุปและอภิปรายผล

โรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 5 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 752 คน ดังนี้

1. นักเรียน
2. ผู้ปกครองนักเรียน
3. ศิษย์เก่า
4. หน่วยงานภายนอกอื่น

การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านการให้บริการของบุคลากร	375	1	1	1	125	247	372	99.20
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	375	0	1	5	179	190	369	98.40
เฉลี่ยรวม/ร้อยละ	100	0.27	0.53	1.60	81.07	84.00	84.27	84.27

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 5 ด้านการให้บริการของบุคลากรและขั้นตอนการให้บริการของสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.07 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.60 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 0.53 และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.27

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของโรงเรียนบริหารแจ่มใสวิทยา 5 ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.27