



ประจำปีงบประมาณ **2565**

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ



## โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1



02-1993867



[www.kbps.ac.th](http://www.kbps.ac.th)



หมู่ 6 ต.บ้านปทุม อ.สามโคก จ.ปทุมธานี 12160

## คำนำ

เอกสารฉบับนี้เป็นรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการปีงบประมาณ 2565 ของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านการให้บริการกับผู้เข้ามาติดต่อราชการกับทางโรงเรียนในด้านต่างๆ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวเป็นฐานข้อมูลต่อการบริการจัดการและพัฒนาปรับปรุงการทำงานของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวต่อไป

โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	1
1. วัตถุประสงค์	1
2. วิธีการดำเนินงาน	1
3. กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
4. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	2
6. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2
ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวเป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	2
ข้อเสนอแนะ	3

**สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ**  
**ปีงบประมาณ 2565 โรงเรียนคลองบ้านพร้าว**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1**

---

### 1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียน
2. เพื่อนำผลการสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาและวิเคราะห์ผลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

### 2. วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาทำความเข้าใจโครงสร้างการบริหารงานภาระงานและรายการประเมินความพึงพอใจการบริหารงานจัดการศึกษาตามแบบของสำนักติดตามและประเมินผล สพฐ.
2. ประชาสัมพันธ์ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ปกครองผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามได้ที่หน้าเว็บไซต์โรงเรียนสุจริต โรงเรียนคลองบ้านพร้าว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ตอบแบบสอบถามนอกจากนี้สามารถส่งแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบของกระดาษได้ที่ห้องธุรการโรงเรียน
3. วิเคราะห์ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ
4. รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

### 3. กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ประกอบด้วยผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

### 4. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวแยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจคือ

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้วยค่าร้อยละ (%)
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ในรูปแบบออนไลน์จากหน้าเว็บไซต์โรงเรียนสุจริตโรงเรียนคลองบ้านพร้าวและตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในรูปแบบกระดาษรวมทั้งหมด 65 ชุด

## 6. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 : สรุปค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	3.07
บุคลากรทางการศึกษา	3	4.62
ครูผู้สอน	15	23.08
คณะกรรมการสถานศึกษา	5	7.69
ผู้ปกครอง	20	30.77
นักเรียน	20	30.77
รวม	65	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 65 คนโดยมีนักเรียนและผู้ปกครองมากที่สุดมีจำนวนเท่ากันจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาเป็นครูผู้สอนจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 23.08 รองลงมาเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 7.69 รองลงมาเป็นบุคลากรทางการศึกษา 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 และผู้บริหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.07

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวเป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1.ด้านวิชาการ	65	1	2	11	35	16	51	78.48
2.ด้านบริหารงานบุคคล	65	1	1	11	36	16	52	80.00
3.ด้านงบประมาณ	65	1	2	14	33	15	48	73.85
4.ด้านบริหารทั่วไป	65	1	1	12	38	13	51	78.46
รวม	260	4	6	48	142	60	202	77.69
คิดเป็นร้อยละ	100	1.54	2.31	18.46	54.62	23.07	77.69	77.69

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองบ้านพร้าวพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน จำนวน 65 คน (n=65) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปในภาพรวม รายด้านดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นด้านวิชาการ ร้อยละ 78.48 รองลงมาเป็นด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ 78.46 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านงบประมาณ ร้อยละ 73.85 โดยในภาพรวมของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 77.69

#### ข้อเสนอแนะ

1. การวางแผนหรือการส่งเสริมต่าง ๆ ดีแต่ควรระวังอย่างสร้างภาระงานมากจนเกินไป เพราะอาจจะทำให้ครูต้องทิ้งห้องเรียน
2. ควรส่งเสริมให้ครูทุกคนรู้เกี่ยวกับนโยบายการบริหารงาน
3. คุณครูทุกคนมีความเมตตาต่อนักเรียน
4. ในการต้อนรับกับบุคคลภายนอกดีมาก



# โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

