



รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี ปีการศึกษา 2565

บทสรุป

โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลัก และเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไป ที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

- 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี
- 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

- 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี จำนวน 210 คน ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นอนุบาล 2 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี จำนวน 60 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน บุคคลทั่วไป จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่



- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนกลุ่มตัวอย่างในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 210 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมคืน
2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

- ความพึงพอใจมากที่สุด
- ความพึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจปานกลาง
- ความพึงพอใจน้อย
- ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 210 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคือจำนวน 210 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ดังรายละเอียดในตาราง 1 ดังนี้



ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ประถมศึกษาปีที่ 1	10	10	100
ประถมศึกษาปีที่ 2	10	10	100
ประถมศึกษาปีที่ 3	15	15	100
ประถมศึกษาปีที่ 4	15	15	100
ประถมศึกษาปีที่ 5	20	20	100
ประถมศึกษาปีที่ 6	20	20	100
มัธยมศึกษาปีที่ 1	30	30	100
มัธยมศึกษาปีที่ 2	30	30	100
มัธยมศึกษาปีที่ 3	30	30	100
มัธยมศึกษาปีที่ 4	10	10	100
มัธยมศึกษาปีที่ 5	10	10	100
มัธยมศึกษาปีที่ 6	10	10	100
รวม	210	210	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน 90 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 90 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	60	60	100
กรรมการสถานศึกษา	15	15	100
บุคคลทั่วไป	15	15	100
รวม	90	90	100

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงตามตารางที่ 3

[illegible]



ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ								
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	199	81	20	-	-	4.60	91.93	มากที่สุด
8. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสะอาด รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	220	20	80	-	-	4.84	96.80	มากที่สุด
9. ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอน ในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	210	80	10	-	-	4.67	93.33	มากที่สุด
10. ความพอเพียงของจำนวนครูผู้สอน ในแต่ละหลักสูตร	140	95	65	-	-	4.25	85.00	มาก
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอด ความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	156	122	22	-	-	4.45	88.93	มากที่สุด
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอน และดูแลนักเรียน	195	68	37	-	-	4.53	90.53	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ								91.09
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกใน การเดินทางมาโรงเรียน	200	78	22	-	-	4.59	91.87	มากที่สุด
14. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	188	82	30	-	-	4.53	90.53	มากที่สุด
15. อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการ เรียนการสอน	201	71	28	-	-	4.58	91.53	มากที่สุด
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	88	100	112	-	-	3.92	78.40	มาก
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	127	99	74	-	-	4.18	83.53	มาก



ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	157	82	61	-	-	4.32	86.40	มาก
19. ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	183	75	42	-	-	4.47	89.40	มาก
คิดเป็นร้อยละ								87.38
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								
20. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	184	82	34	-	-	4.50	90.00	มาก
21. ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	200	78	22	-	-	4.59	97.87	มากที่สุด
22. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	195	73	32	-	-	4.54	90.87	มากที่สุด
23. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	200	88	12	-	-	4.63	92.53	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ								91.32
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ								
24. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	197	71	32	-	-	4.55	91.00	มากที่สุด
25. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	179	69	52	-	-	4.42	88.47	มาก
26. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	198	54	48	-	-	4.50	90.00	มาก
27. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	207	93	-	-	-	4.69	93.80	มากที่สุด



ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	พอใจมาก 4	พอใจปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	ค่าเฉลี่ย	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
28. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	199	81	20	-	-	4.60	91.93	มากที่สุด
							คิดเป็นร้อยละ	91.04
สรุป						4.51	90.10	มาก

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านไทยสามัคคี พบว่านักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ



ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนบ้านไทยสามัคคี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ประเภท
- ☐ นักเรียน ☐ ประถมศึกษาปีที่ 1 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 2 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 3
- ☐ ประถมศึกษาปีที่ 4 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 5 ☐ ประถมศึกษาปีที่ 6
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 1 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 2 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6
- ☐ ผู้ปกครอง ☐ กรรมการสถานศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์					
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว					
3. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4. วิธีการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร					



ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมาก ที่สุด	พอใจมาก	พอใจปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
5. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม					
6. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษามีความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน					
8. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษามีความสะอาด รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ					
10. ความพอเพียงของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
14. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน					
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					



ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
19. ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
21. ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
22. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
23. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้รับบริการ					
25. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถ นำไปปฏิบัติได้					
26. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ ทราบ					
27. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
28. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....