



แบบสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ ผลการบริหาร และการจัดการศึกษาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษาตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในโรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มโรงเรียน ทั้งนี้หวังว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุป.....	๑
บทที่ ๑ บทนำ.....	๒
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	๓
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ.....	๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๕
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	๙
ภาคผนวก.....	๑๐

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าปี พ.ศ 2565

บทสรุป

ตามที่โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ ผลการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ

ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการ ให้บริการของสถานศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความ พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มนั้น ทั้งนี้ โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าได้ขอความร่วมมือสถานศึกษา ให้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาและบุคลากรอื่นในสถานศึกษา โดยขอให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสถานศึกษา ระดับประเมิน ความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

บัดนี้การดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นโรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า จึงได้สรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานบริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการการให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัด การศึกษา ของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของ สถานศึกษา ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการของสถานศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นภารกิจหลัก ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป
๒. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา ตามเงื่อนไขที่สถานศึกษากำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่ามีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่านำผลการดำเนินงานไปใช้ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

นิยามและความหมาย

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อนุ้ชย์จัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุ้ชย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครูบุคลากรทางการศึกษา องค์คณะบุคคล ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

หลักการความพึงพอใจการให้บริการ

สืบเนื่องจากหลักการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการเป็นเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของผู้ขอรับ บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาล เป็นสำคัญ จึงได้มีการกำหนดหลักการบริการงานคุณภาพ ๘ ประการ ดังนี้

หลักการที่ ๑ องค์การที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused)

หลักการที่ ๒ ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ ๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ ๔ การบริการเชิงกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ ๕ การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ ๖ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ ๗ การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ ๘ ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการบริหาร จัดการสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของ สถานศึกษา และเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ไปปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของสถานศึกษา ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วน ได้เสีย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ตามเงื่อนไขที่โรงเรียนกำหนด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ บังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของ สถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษากำหนดขึ้นตามเงื่อนไขที่โรงเรียนกำหนด ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการ ศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิด ชนิด เลือกรับ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการ รวมทั้งการให้บริการ ของโรงเรียน โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้าน งบประมาณ ด้านการ บริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเป็น ค่าความถี่ และ ร้อยละ

เกณฑ์ประเมินระดับคุณภาพ

คำอธิบาย ๔ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ๓ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป ๒ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป ๑ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขอเสนอ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การบริหารจัดการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้รับบริการ/ส่วนได้ส่วนเสีย (คน)						หมายเหตุ
		ผู้บริหาร	ครู	บุคลากร	นักเรียน	คณะกรรมการสถานศึกษา	ผู้ปกครอง	
๑.ด้านวิชาการ	๒๐๗	๑	๑๔	๓	๑๒๐	๙	๖๐	
๒.ด้านงบประมาณ	๒๐๗	๑	๑๔	๓	๑๒๐	๙	๖๐	
๓.ด้านบุคคล	๒๐๗	๑	๑๔	๓	๑๒๐	๙	๖๐	
๔.ด้านบริหารทั่วไป	๒๐๗	๑	๑๔	๓	๑๒๐	๙	๖๐	
๕.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๒๐๗	๑	๑๔	๓	๑๒๐	๙	๖๐	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการ ของสถานศึกษามีจำนวน ๒๐๗ คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘ ครู จำนวน ๑๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๗๖ บุคลากร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑ ผู้ปกครอง จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๘ และนักเรียนจำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามสรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของ
สถานศึกษา

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม										สรุปผล
	๕	ร้อยละ	๔	ร้อยละ	๓	ร้อยละ	๒	ร้อยละ	๑	ร้อยละ	
ด้านการบริหารวิชาการ/ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศหรือป้ายประชาสัมพันธ์	๑๘๙	๙๑.๓	๑๐	๔.๘๓	๘	๓.๘๗	-	-	-	-	มากที่สุด
๒.วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๖๕	๗๙.๗๑	๓๐	๑๔.๔๙	๑๒	๕.๗๙	-	-	-	-	มากที่สุด
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	๑๙๐	๙๑.๗๘	๑๗	๘.๒๒	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	๑๖๘	๘๑.๑๕	๒๕	๑๒.๐๗	๑๔	๖.๗๘	-	-	-	-	มากที่สุด
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม	๑๙๒	๙๒.๗๕	๑๕	๗.๒๕	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๖.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	๒๐๐	๙๖.๖๑	๗	๓.๓๙	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๗.การประสานงานชี้แจงเรื่องการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๒๐๐	๙๖.๖๑	๗	๓.๓๙	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
ด้านบริหารงานบุคคล/ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ											
๘.ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/เต็มเวลา)	๑๗๘	๘๕.๙๙	๒๙	๑๔.๐๑	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๙.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐๐	๙๖.๖๑	๗	๓.๓๙	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๐.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชา ต่างๆ	๑๙๕	๙๔.๒๐	๑๒	๕.๘๐	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๑.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๑๓๕	๖๕.๒๑	๔๖	๒๒.๒๒	๒๖	๑๒.๕๗	-	-	-	-	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม										สรุปผล
	๕	ร้อยละ	๔	ร้อยละ	๓	ร้อยละ	๒	ร้อยละ	๑	ร้อยละ	
๑๒.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	๑๔๗	๗๑.๐๑	๔๕	๒๑.๗๓	๒๕	๗.๒๖	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๓.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๒๐๐	๙๖.๖๑	๗	๓.๓๙	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
ด้านบริหารงานทั่วไป/ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๔.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๕.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๙๕	๙๔.๒๐	๑๐	๔.๘๓	๒	๐.๙๗					มากที่สุด
๑๖.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนการสอน	๑๘๐	๘๖.๙๖	๒๐	๙.๖๕	๗	๓.๓๙					มากที่สุด
๑๗.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๘.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๑๙.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	๑๗๙	๘๖.๔๗	๒๘	๑๓.๕๓	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๐.ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำ ดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๑๖๗	๘๐.๖๗	๓๒	๑๕.๔๕	๘	๓.๘๘	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๑.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
ด้านงบประมาณ/ความพึงพอใจต่อการจัดสรรงบประมาณ											
๒๒.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ในสถานศึกษา	๑๗๙	๘๖.๔๗	๒๘	๑๓.๕๓	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๓.การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๔.การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน(ทุนการศึกษา)แก่ผู้เรียน	๑๙๕	๙๔.๒๐	๑๒	๕.๘๐	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถาม										สรุปผล
	๕	ร้อยละ	๔	ร้อยละ	๓	ร้อยละ	๒	ร้อยละ	๑	ร้อยละ	
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ											
๒๕.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	๑๙๘	๙๖.๖๕	๙	๓.๓๕	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๑๙๕	๙๔.๒๐	๑๒	๕.๘๐	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	๒๐๗	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๑๘๐	๘๖.๙๖	๒๗	๑๓.๐๔	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ ด้วย	๑๘๖	๘๙.๘๕	๒๑	๑๐.๑๕	-	-	-	-	-	-	มากที่สุด
เฉลี่ย	๑๘๘	๙๐.๘๒	๑๘	๘.๖๙	๑	๐.๔๙	-	-	-	-	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า มีระดับ ความพึงพอใจในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด จำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๒ มากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๙ ระดับปานกลาง ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙ ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ดังนี้

๑. ผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน ๒๐๗ คน โดยมีระดับที่เป็นเกณฑ์ ค่าสูงสุด คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาเป็นด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ ตามลำดับ

๒. ผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุด และพิจารณาประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน เป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดขึ้นไปทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา มีประเด็น พิจารณา ดังนี้

๑. ด้านวิชาการ มีระดับคะแนนสูงที่สุด การวัดผลและการประเมินผลการเรียน การประสานงานชี้แจงเรื่องเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง รองลงมาคือ สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสมวิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียนการประชาสัมพันธ์ การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศหรือป้ายประชาสัมพันธ์ วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึก ปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร ตามลำดับ

๒. ด้านบริหารงานบุคคล มีระดับคะแนนสูงที่สุด ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ คะแนนน้อยที่สุด คือ เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ ผู้เรียนเข้าใจ

๓. ด้านงบประมาณ มีคะแนนสูงที่สุด คือ การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพ การศึกษาของ โรงเรียนอย่างเกิดผล รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน(ทุนการศึกษา)แก่ผู้เรียน และน้อยที่สุดคือการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ใน สถานศึกษา

๔. ด้านบริหารงานทั่วไป มีคะแนนสูงที่สุดคือ สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม รองลงมาคือป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และคะแนนน้อยที่สุดคือ ความสะอาดของสถานศึกษาและห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้ง น้ำดื่มมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยส่วนใหญ่ยอมรับ และมีความพึงพอใจในเชิงบวก ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ บุคลากร ขั้นตอน และระยะเวลา ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมการบูรณาการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติร่วมกันของผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อให้ได้รับทราบและมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ดำเนินการร่วมกัน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนเพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการ พิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรง กับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับและนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้นดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง
2. ประเภท นักเรียน ☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2
☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5
☐ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
- ☐ ครู ☐ ผู้ปกครอง ☐ กรรมการสถานศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
☐ ผู้บริหาร ☐ บุคลากร
3. อายุ ☐ 7-9 ☐ 10-12 ☐ 13-19 ☐ 20-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ด้านการบริหารวิชาการ/ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
2.วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความ สะดวกรวดเร็ว					
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของ ผู้เรียน					
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียน การสอน เช่น มีการฝึก ปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ใน กิจกรรม มีความหลากหลาย และ เหมาะสม					
6.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ					
7.การประสานงานชี้แจงเรื่องเรียนการ สอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง					
ด้านบริหารงานบุคคล/ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
8.ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็ม ความสามารถ (ตรงเวลา/เต็มเวลา)					
9.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความ สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
10.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรม วิชา ต่างๆ					
11.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
12.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ ผู้เรียนเข้าใจ					
13.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ด้านบริหารงานบุคคล/ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
14.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
15.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
16.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อ การเรียนการสอน					
17.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย					
18.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็นแบบสอบถาม					
19.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
20.ความสะอาดของสถานศึกษาและ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้ง น้ำ ดื่ม มี ความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
21.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความ ปลอดภัยของนักเรียน					
ด้านงบประมาณ/ความพึงพอใจต่อการจัดสรรงบประมาณ					
22.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ใน สถานศึกษา					
23.การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้ พัฒนาคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียน อย่างเกิดผล					
24.การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษา)แก่ผู้เรียน					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
25.บุคลากรปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้					
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ					
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่ เหมาะสม					
29.โรงเรียนมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบ ด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....



แบบสรุปความพึงพอใจในการให้บริการ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

โรงเรียนบ้านหนองหล่มหนองเหล่า
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ