



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการ

โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของ
โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา มีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนามาตรฐานโรงเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖ ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิรูปการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการ และบทบาทภารกิจของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนาในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อให้โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนาได้ใช้ประเมินตนเองในการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนาได้ ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเรียนรู้ความต้องการและวิธีการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาโดยรวม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการรับบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนาขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา

๒.๒ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นำมาปรับปรุงพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา

๒.๓ นำเสนอผลการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนาให้สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

๓. ขอบเขตของการประเมิน

จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย

- ผู้ปกครองนักเรียน
- คณะกรรมการสถานศึกษา
- บุคคลภายนอก

๔. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริการ ของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา มีวิธีดำเนินการดังนี้

๔.๑. สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา จำนวน ๑ ฉบับ แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ สอบถามสภาพภาพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ตอนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริการของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา

แบบสำรวจ ตอนที่ ๒ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดังนี้

๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

๔ หมายถึง พึงพอใจมาก

๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย

๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๔.๒. ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจถึงผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งมีจำนวน ๔๐ คน เก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจกลับคืน และนำแบบสำรวจความพึงพอใจมาตรวจสอบความสมบูรณ์

๔.๓ นำแบบสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ยและร้อยละ (%) โดยใช้เกณฑ์ประเมินคุณภาพ มี ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าร้อยละ	ระดับคุณภาพ
น้อยกว่าร้อยละ ๖๐.๐๐	ระดับน้อย
ร้อยละ ๖๐.๐๐-๖๙.๙๙	ระดับปานกลาง
ร้อยละ ๗๐.๐๐-๗๙.๙๙	ระดับดี
ร้อยละ ๘๐.๐๐-๘๙.๙๙	ระดับดีเลิศ
ร้อยละ ๙๐.๐๐ ขึ้นไป	ระดับยอดเยี่ยม

๕. ผลการดำเนินงาน

๕.๑. จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจากการสุ่ม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๔๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และ โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒน์ เก็บกลับคืนมาได้ จำนวน ๓๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๕

๕.๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการรับบริการต่าง ๆ ปรากฏดังนี้ (n = ๓๘)

๕.๒.๑ จำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากถึงมากที่สุด แยกเป็นรายการ ดังนี้

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)					รวมค่าระดับความพึงพอใจมาก - มากที่สุด
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
๑. การรับนักเรียน	๓๘	-	-	๕	๑๖	๑๗	๓๓
๒. การขอย้ายนักเรียนเข้ามาเรียน	๓๘	-	-	๘	๑๔	๑๖	๓๐
๓. การขอย้ายสถานศึกษา	๓๘	-	-	๖	๑๕	๑๗	๓๒
๔. การขอหนังสือรับรองทางการศึกษา	๓๘	-	-	๗	๑๖	๑๕	๓๑
๕. การขอใช้อาคารสถานที่	๓๘	-	-	๕	๑๕	๑๘	๓๓
๖. การขอเข้ามาศึกษาดูงาน	๓๘	-	-	๗	๑๕	๑๖	๓๑

๗. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร	๓๘	-	-	๖	๑๔	๑๘	๓๒
๘. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๓๘	-	-	๘	๑๕	๑๕	๓๐
๙. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	๓๘	-	-	๗	๑๕	๑๖	๓๑
๑๐. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๓๘	-	-	๕	๑๔	๑๙	๓๓
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)					๑๔.๙	๑๖.๗	๓๑.๖

๕.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการรับบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา จากจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมแต่ละรายการ ดังนี้

รายการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (คน)	ความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (%)
๑. การรับนักเรียน	๓๘	๓๓	๘๖.๘๔
๒. การขอย้ายนักเรียนเข้ามาเรียน	๓๘	๓๐	๗๘.๙๕
๓. การขอย้ายสถานศึกษา	๓๘	๓๒	๘๔.๒๑
๔. การขอหนังสือรับรองทางการศึกษา	๓๘	๓๑	๘๑.๕๘
๕. การขอใช้อาคารสถานที่	๓๘	๓๓	๘๖.๘๔
๖. การขอเข้ามาศึกษาดูงาน	๓๘	๓๑	๘๑.๕๘
๗. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร	๓๘	๓๒	๘๔.๒๑
๘. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๓๘	๓๐	๗๘.๙๕
๙. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๓๘	๓๑	๘๑.๕๘
๑๐. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๓๘	๓๓	๘๖.๘๔
ภาพรวม	๓๘	๓๒	๘๓.๑๖

สรุปผลการประเมิน

โรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา มีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการสุ่ม ของจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จากผู้รับบริการ ๔๐ คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๕

๒. จำนวนผู้รับบริการจากการสุ่ม และผู้มีส่วนได้เสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๘ คน มีความพึงพอใจ ในการรับบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๖ อยู่ในระดับคุณภาพดีเลิศ

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา

คำชี้แจง :

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
- โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือกช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

- ☐ ผู้ปกครองนักเรียน
- ☐ คณะกรรมการสถานศึกษา
- ☐ บุคคลภายนอก
- ☐ อื่น(ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านทุ่งรักชัยพัฒนา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. การรับนักเรียน					
๒. การขอย้ายนักเรียนเข้ามาเรียน					
๓. การขอย้ายสถานศึกษา					
๔. การขอหนังสือรับรองทางการศึกษา					
๕. การขอใช้อาคารสถานที่					
๖. การขอเข้ามาศึกษาดูงาน					
๗. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู / บุคลากร					
๘. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน					
๙. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่					
๑๐. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					

ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....