

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง ปีงบประมาณ 2566

### บทสรุป

โรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้อยึด มั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลักและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้ายและจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบังโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

### ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
  - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง
  - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
  - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง จำนวน 64 คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล 1 ถึง ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง จำนวน 88 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 9 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 รวม จำนวน 64 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน
2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนจัดประชุมผู้ปกครอง กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถามดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้  
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน  
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

ขอความกรุณาท่านอ่านข้อคำถาม และทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียวและโปรดทำให้ครบทั้ง 20 ข้อ

3. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาโรงเรียนในด้านต่างๆ โดยรวม ซึ่งไม่มีผลต่อผู้กรอกแบบสอบถามแต่ประการใด ทางโรงเรียนจะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับไม่นำมาเปิดเผยและจะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น โรงเรียนบ้านเสียว-ดงบังหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้ปกครองด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ปกครองของนักเรียนในระดับชั้นใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปฐมวัย (อบ.1 – อบ.3)  ประถมศึกษาตอนต้น (ป.1 – ป.3)  ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.4 – ป.6)

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารงานของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง**

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1 โรงเรียนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน  |                  |     |         |      |            |
| 2 โรงเรียนจัดหาสื่อการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับกลุ่มสาระการเรียนรู้   |                  |     |         |      |            |
| 3 ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและประเมินผลงานของนักเรียน  |                  |     |         |      |            |
| 4 มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้                   |                  |     |         |      |            |
| 5 การรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน   |                  |     |         |      |            |
| 6 ครูมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้ความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคน  |                  |     |         |      |            |
| 7 ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง  |                  |     |         |      |            |
| 8 ครูประพฤติตนอันเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ นักเรียน  |                  |     |         |      |            |
| 9 ครูมีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะช่วยเหลือนักเรียนเมื่อมีปัญหา   |                  |     |         |      |            |
| 10 กระบวนการจัดการเรียนการสอนของครูก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์  |                  |     |         |      |            |
| 11 มีอาคารเรียน อาคารประกอบ และห้องหน้าที่เพียงพอแก่นักเรียน   |                  |     |         |      |            |
| 12 มีสนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนกว้างขวาง เพียงพอกับจำนวนนักเรียน  |                  |     |         |      |            |
| 13 มีการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียน และบริเวณโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ   |                  |     |         |      |            |
| 14 มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เช่น ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการอื่นๆ ที่เพียงพอกับจำนวนของนักเรียน |                  |     |         |      |            |
| 15 โรงเรียนให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง  |                  |     |         |      |            |
| 16 โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียน  |                  |     |         |      |            |
| 17 โรงเรียนและชุมชนมีการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง   |                  |     |         |      |            |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 18. โรงเรียนจัดประชุม ชี้แจง ให้ความรู้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง                           |  |  |  |  |  |
| 19. โรงเรียนและบุคลากรทุกคนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของโรงเรียน |  |  |  |  |  |
| 20. โรงเรียนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานของโรงเรียน                           |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเสียว - ดงบัง

| ประเด็นความพึงพอใจ   | ระดับความคิดเห็น |                 |
|--|------------------|-----------------|
|  | เฉลี่ย           | แปล<br>ความหมาย |
| 1. โรงเรียนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน   | 3.67             | มาก             |
| 2. โรงเรียนจัดหาสื่อการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับกลุ่มสาระการเรียนรู้  | 3.98             | มาก             |
| 3. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและประเมินผลงานของนักเรียน   | 4.0              | มาก             |
| 4. มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ใน<br>ชีวิตประจำวันได้                  | 4.15             | มาก             |
| 5. การรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน  | 4.10             | มาก             |
| 6. ครูมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้ความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคน   | 4.35             | มาก             |
| 7. ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง   | 4.64             | มาก             |
| 8. ครูประพฤติตนอันเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่นักเรียน  | 4.10             | มาก             |
| 9. ครูมีความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะช่วยเหลือนักเรียนเมื่อมีปัญหา  | 3.98             | มาก             |
| 10. กระบวนการจัดการเรียนการสอนของครูก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์   | 4.67             | มาก             |
| 11. มีอาคารเรียน อาคารประกอบ และห้องหน้าที่เพียงพอแก่นักเรียน  | 3.76             | มาก             |
| 12. มีสนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนกว้างขวาง เพียงพอกับจำนวนนักเรียน   | 4.10             | มาก             |
| 13. มีการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารเรียน และบริเวณโรงเรียนอย่าง<br>สม่ำเสมอ  | 4.53             | มาก             |
| 14. มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เช่น ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์<br>ห้องปฏิบัติการอื่นๆ ที่เพียงพอแก่จำนวนของนักเรียน | 3.64             | มาก             |
| 15. โรงเรียนให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง   | 4.46             | มาก             |
| 16. โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียน   | 4.51             | มาก             |
| 17. โรงเรียนและชุมชนมีการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง  | 4.68             | มาก             |
| 18. โรงเรียนจัดประชุม ชี้แจง ให้ความรู้ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแก่ผู้ปกครองอย่าง<br>ต่อเนื่อง                             | 4.23             | มาก             |
| 19. โรงเรียนและบุคลากรทุกคนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ<br>แนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของโรงเรียน   | 3.79             | มาก             |

|  |      |     |
|--|------|-----|
| 20. โรงเรียนนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองมาดำเนินการปรับปรุงการบริหารงาน<br>ของโรงเรียน | 3.98 | มาก |
| รวม  | 4.16 | มาก |

- จากตารางพบว่า ความพึงพอใจในการบริหารจัดการงานของโรงเรียนบ้านเสียว-ดงบัง โดยรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับ มาก ประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ
1. โรงเรียนและชุมชนมีการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
  2. กระบวนการจัดการเรียนการสอนของครูก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์
  3. ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง