



# รายงานผล ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2565

**โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย**

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

**กระทรวงศึกษาธิการ**

**ส่วนที่ ๑ บทนำ**  
**ความเป็นมาและความสำคัญ**

โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยเป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๑ – มัธยมศึกษาปีที่ ๓ **วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ขอบเขตของการศึกษา**

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้าน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ บริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

#### ๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยจำนวน ๕๐ คน

#### ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยเป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ(Check list) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษา ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๕๐ ชุด

#### ๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้ สถิติ ความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

#### ๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ย  
เปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับมากที่สุด

## ๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

### ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านหนองแสง  
โคกน้อยโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้าน งบประมาณ ด้าน  
วิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว ขึ้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)
- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

### ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

## ๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

### ส่วนที่ ๓

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครอง ของโรงเรียน จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนี่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย	จำนวนการตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑.ด้านวิชาการ	๕๐	๗๓	๑๔๘	๒๗	๒	๐	๘๘.๔
๒.ด้านงบประมาณ	๕๐	๑๔๐	๘๙	๒๑	๐	๐	๙๑.๖
๓.ด้านบริหารงานบุคคล	๕๐	๑๔๔	๘๙	๑๗	๐	๐	๙๓.๒
๔.ด้านบริหารทั่วไป	๕๐	๑๒๓	๙๔	๓๓	๐	๐	๘๖.๘
รวม	๒๐๐	๔๘๐	๔๒๐	๙๘	๒	๐	๙๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๔๘	๔๒	๙.๘	๐.๒	๐	๙๐

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ด้านวิชาการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๘.๔ ด้านงบประมาณมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๑.๖ ด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๖.๘ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองแสงในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๐

## ส่วนที่ ๔

### สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยมีลักษณะเป็น แบบตรวจรายการ (Check ( List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยตาม กระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณบริหารงานบุคคล และ บริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ด้านวิชาการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๘.๔ ด้านงบประมาณมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๑.๖ ด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๖.๘ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อยในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงานบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๘๐

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ

### โรงเรียนบ้านหนองแสงโคกน้อย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕ คะแนน)	มาก (๔ คะแนน)	ปานกลาง (๓ คะแนน)	น้อย (๒ คะแนน)	น้อยที่สุด (๑ คะแนน)
<b>ด้านบริหารงานวิชาการ</b>					
๑. แบบฝึกหัด/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือแบบเรียน	๑๐	๓๐	๑๐	-	-
๒. การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน	๑๙	๒๘	๓	-	-
๓. การประเมินผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๑๑	๓๕	๔	-	-
๔. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	๑๓	๒๕	๑๐	๒	-
๕. การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๒๐	๓๐	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๗๓</b>	<b>๑๔๘</b>	<b>๒๗</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านงบประมาณ</b>					
๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้	๒๒	๒๒	๖	-	-
๗. การนำงบประมาณมาใช้ให้เกิดประโยชน์	๒๐	๒๖	๔	-	-
๘. การประสานงานเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของนักเรียน แจกถึงรายละเอียดได้อย่างชัดเจน	๓๑	๑๕	๔	-	-
๙. การบริการด้านการรับเงินต่างๆของทางโรงเรียน	๓๓	๑๒	๕	-	-
๑๐. การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เรียน เช่น ทุนการศึกษา	๓๔	๑๔	๒	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๔๐</b>	<b>๘๙</b>	<b>๒๑</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>					
๑๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๓๔	๑๖	-	-	-
๑๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๒๕	๒๐	๕	-	-
๑๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๒๐	๒๐	๑๐	-	-
๑๔. ครูปฏิบัติตามตรงตามเวลาเสมอ	๓๔	๑๔	๒	-	-
๑๕. การดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้านต่างๆ ของครูและบุคลากร	๓๑	๑๙	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๔๔</b>	<b>๘๙</b>	<b>๑๗</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>
<b>ด้านบริหารทั่วไป</b>					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน	๒๑	๒๐	๙	-	-
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๒๕	๒๐	๕	-	-
๑๘. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม	๒๐	๒๐	๑๐	-	-
๑๙. มีอาคารสถานที่ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๓๖	๑๔	-	-	-
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๒๑	๒๐	๙	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๒๓</b>	<b>๙๔</b>	<b>๓๓</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>