



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ



โรงเรียนบ้านป่าหวาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญ

โรงเรียนบ้านป่าหวาย ตำบลป่าหวายนั่ง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๒๘ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๒ - ประถมศึกษาปีที่ ๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านป่าหวาย
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปของโรงเรียนบ้านป่าหวาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านป่าหวาย
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านป่าหวายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอน และวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านป่าหวาย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบ้านป่าหวายจำนวน ๕๐ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านป่าหวาย เป็นแบบตรวจรายการมีสัญลักษณ์ (Check list) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านป่าหวาย ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริหาร และจัดการศึกษาให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านป่าหวาย จำนวน ๕๐ ชุด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอรูปแบบตาราง

๕. เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | | |
|-------|---|---------|------------------------------|
| คะแนน | ๕ | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| คะแนน | ๔ | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมาก |
| คะแนน | ๓ | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| คะแนน | ๒ | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| คะแนน | ๑ | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 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

๖. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑) ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาของโรงเรียนบ้านป่าหวาย
- ศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒) ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองโรงเรียนบ้านป่าหวาย โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้งนักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

๓) ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนา

๔) ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๘. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์ และอภิปราย

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนบ้านป่าหวาย ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนบ้านป่าหวาย

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนที่ ๑ แบบแสดงตารางดังนี้

การบริหาร และการจัดการศึกษา	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๕๐	-	-	๔	๑๐	๓๖	๔๖	๙๒
๒. ด้านงบประมาณ	๕๐	-	-	๕	๘	๓๗	๔๕	๙๐
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๕๐	-	-	๓	๑๒	๓๕	๔๗	๙๔
๔. ด้านบริหารงานทั่วไป	๕๐	-	-	๖	๑๓	๓๑	๔๔	๘๘
รวม	๒๐๐	-	-	๑๘	๔๓	๑๓๙	๑๘๒	-
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	-	-	๙	๒๑.๕	๖๙.๕	๙๑	-

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านป่าหวายกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้วยบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๔ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๘

ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านป่าหวายในภาพรวมตามกระบวนการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๑

ส่วนที่ ๔

สรุป และอภิปราย

โรงเรียนบ้านป่าหวายดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านป่าหวายประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านป่าหวาย มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านป่าหวายตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๔ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๘

ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านป่าหวายในภาพรวมตามกระบวนการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๑

ภาคผนวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านป่าหวาย

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
๑) การคัดเลือก และกำหนดหนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่ศึกษา	๑๐	๓	-	-	-
๒) การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอน และการมอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำรายงานให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ)	๘	๒	๑	-	-
๓) การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๕	๑	๑	-	-
๔) การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	๗	๒	-	-	-
๕) การประสานงานชี้แจงเรื่องจัดการเรียนการสอน ระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง	๖	๒	๒	-	-
รวม	๓๖	๑๐	๔	-	-
ด้านบริหารงานงบประมาณ					
๖) การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๗	๒	๓	-	-
๗) การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	๘	๒	-	-	-
๘) การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกรณีผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา เข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี	๔	๑	-	-	-
๙) การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน	๑๐	-	-	-	-
๑๐) การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษาแก่ผู้เรียน)	๘	๓	๒	-	-
รวม	๓๗	๘	๕	-	-
ด้านการบริหารงานบุคคล					
๑๑) การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๘	๒	๑	-	-
๑๒) การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๗	๒	-	-	-
๑๓) มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๕	๕	๒	-	-
๑๔) สอนเต็มเวลา/ตรงเวลา/ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ	๕	๓	-	-	-
๑๕) การดูแลเอาใจใส่ และให้บริการด้านต่างๆ ของครู และบุคลากร	๑๐	-	-	-	-
รวม	๓๕	๑๒	๓	-	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานทั่วไป					
๑๖) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน	๑๒	๔	๑	-	-
๑๗) การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๕	๔	๑	-	-
๑๘) สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม	๗	๒	๑	-	-
๑๙) มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๓	๑	๒	-	-
๒๐) มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๔	๒	๑	-	-
รวม	๓๑	๑๓	๖	-	-