



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ โรงเรียนดอนหั่นประชารัฐศึกษา เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๑ ถึง ชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ ๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนดอนหั่นประชารัฐศึกษา
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา บริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้าน งบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนดอนหั่นประชารัฐศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนดอนหั่นประชารัฐศึกษา
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา การบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆของโรงเรียนดอนหั่นประชารัฐศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาฯ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา จำนวน ๖๕ คน
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check List)
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ดำเนินการโดยจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัด ในส่วนของคณะกรรมการนักเรียนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัด การศึกษา จำนวน ๖๕ ชุด

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๕. เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๖. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน ขึ้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (DO)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ผู้ปกครอง โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษาโดย กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ หลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียนผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม

- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว ขั้นการประเมิน ตรวจสอบ (Check)
- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)
- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงและพัฒนา

๘. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ดำเนินการโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๖๕ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ตอนที่ ๑ แบบแสดงตาราง ดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.ด้านบริหารงานวิชาการ	๖๕	๐	๐	๐	๕๐	๑๕	๖๕	๑๐๐
๒.ด้านบริหารงานบุคคล	๖๕	๐	๐	๐	๖๐	๕	๖๕	๑๐๐
๓.ด้านงานบริหารงบประมาณ	๖๕	๐	๐	๐	๕๕	๑๐	๖๕	๑๐๐
๔.ด้านงานบริหารทั่วไป	๖๕	๐	๐	๐	๖๐	๕	๖๕	๑๐๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๐	๐	๐	๗๕.๑๐	๒๔.๙๐	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ตามกระบวนการ บริหารงาน ๔ ด้านได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความ พึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๑๐๐ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงาน ทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๑๐๐ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านบะยาว ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่๔

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๖๕ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณใน ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐ และมีความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๑๐๐ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา ในภาพรวมตามกระบวนการการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนดอนหันประชารัฐศึกษา**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
๑. แบบฝึกหัด/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ การศึกษา					
๒. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้งาน/การบ้าน)					
๓. การประเมินผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/การวัด/การสอบ					
๔. ใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน					
๕. การประสานงานการชี้แจงเกี่ยวกับการเรียนการสอนระหว่าง โรงเรียนและผู้ปกครอง					
ด้านบริหารงานบุคคล					
๖. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอน					
๗. การพัฒนาด้านคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
๘. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ					
๙. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ					
๑๐. การดูแลเอาใจใส่ด้านการบริการต่างๆ ของครูและบุคลากร					
ด้านบริหารงานงบประมาณ					
๑๑. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้(การ ลงทุนเพื่อการศึกษา)					
๑๒. งบประมาณมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
๑๓. สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกรณีผู้ปกครองหรือผู้รับ การบริการต้องชำระเงิน					
๑๔. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆของทางโรงเรียน					
๑๕. แก่ผู้เรียน(ทุนการศึกษา)การให้ความช่วยเหลือเรื่องการเงิน					
ด้านบริหารงานทั่วไป					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆของโรงเรียน					
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่					
๑๘. ความสวยงามของสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น					
๑๙. มีอาคารสถานที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน					
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					