

# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
โรงเรียนบ้านทองหลางประจำปี ๒๕๖๕



โรงเรียนบ้านทองหลาง  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

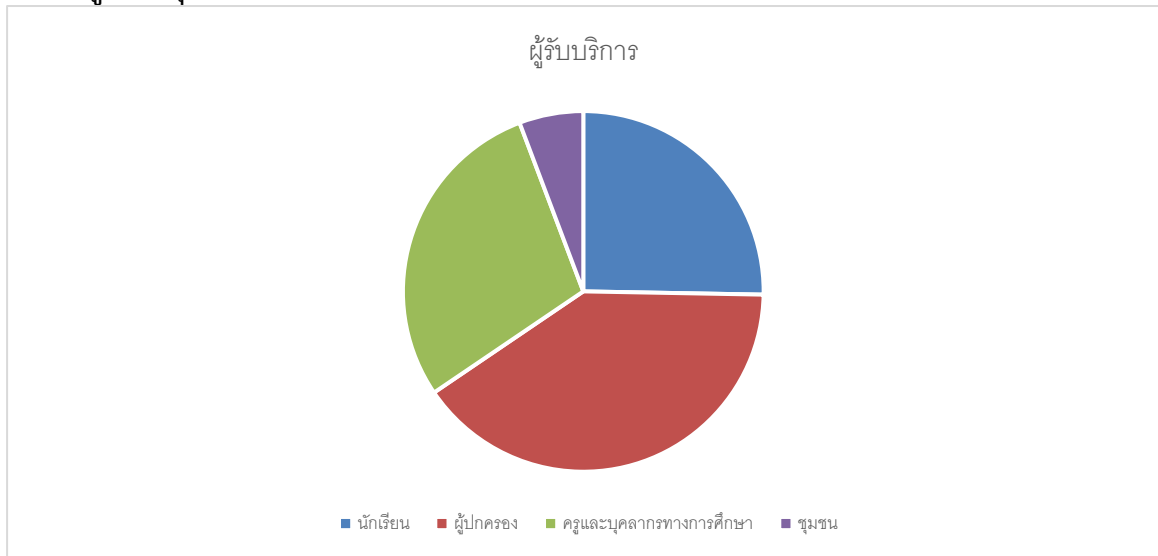
## รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านทองหลางปี ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

โรงเรียนบ้านทองหลางได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านทองหลางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านทองหลางโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

การนำเสนอข้อมูล ประกอบคำบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ๒ ส่วนคือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งให้บริการของโรงเรียนหนองคลอง โดยปรากฏดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล



### ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ที่	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.	นักเรียน	๒๒	๒๑	
๒.	ผู้ปกครอง	๓๕	๓๔	
๓.	ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒๕	๒๔	(ครูที่มาติดต่อราชการ)
๔.	ชุมชน	๕	๕	(ผู้นำชุมชน, กรรมการสถานศึกษา)
๕.	อื่น ๆ	๑๖	๑๖	(พระสงฆ์, ผู้ที่มาติดต่อราชการ)
รวม		๑๐๓	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาคือ ครูและบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๔ นักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และส่วนต่ำสุด คือ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ ๕

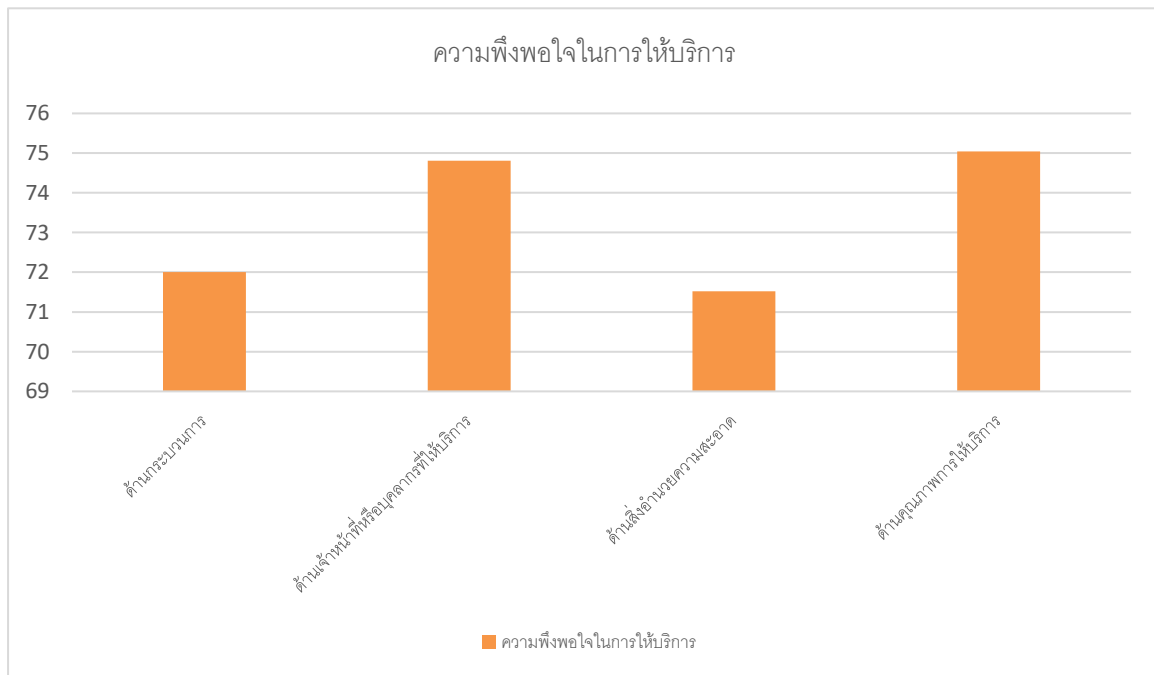
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง  
(แยกตามรายด้าน ๔ ด้าน)

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทองหลาง(แยกตามรายด้าน ๔ ด้าน)

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน ประชาชน (คน)	คะแนนคุณภาพ/ความพอใจ ( คน )				
		๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน หลักสูตรที่เปิด การรับสมัคร การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร และแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศหรือป้าย ประชาสัมพันธ์	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๒(๗๐%)	๑๖(๑๕%)	๑๓(๑๓%)	๑(๑%)	๑(๑%)
๒. วิธีการ / ขั้นตอนในการรับสมัคร / ลงทะเบียนเรียน สะดวกและรวดเร็ว	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๖(๗๔.๓๐%)	๑๓(๑๒.๕๐%)	๑๐(๙.๗๐%)	๒(๒%)	๒(๒%)
๓. วิธีการสอน / รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มี การฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๗(๗๕%)	๑๖(๑๕%)	๖(๖%)	๓(๓%)	๑(๑%)
๔. สื่อ และเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความ หลากหลายและมีความเหมาะสม	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๒(๖๙%)	๑๘(๑๗%)	๑๓(๑๓%)	๑(๑%)	-
๕. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๔(๗๑.๘๖%)	๑๖(๑๕.๕๓%)	๗(๖.๘๐%)	๒(๒%)	๔(๔%)
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		๗๒.๐๐	๑๔.๙๘	๙.๖๐	๑.๘๐	๑.๖๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพเป็น มิตร อธิบายคดี	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๕(๗๓%)	๑๗(๑๖%)	๗(๗%)	๓(๓%)	๑(๑%)
๒.ความรู้ ความสามารถของครูผู้ อบรมในหลักสูตร / โปรแกรมวิชาต่างๆ	๑๐๓(๑๐๐%)	๘๔(๘๑.๕๖%)	๑๑(๑๐.๖๐%)	๓(๓%)	๑(๑%)	๔(๔%)
๓.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้ อบรมในแต่ละหลักสูตร	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๓(๗๐.๘๗%)	๒๔(๒๓.๓๐%)	๕(๕.๒๐%)	-	๑(๑%)
๔.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของผู้สอนให้ ผู้เรียนเข้าใจ	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๔(๗๑.๖๐%)	๑๘(๑๗.๕๐%)	๗(๖.๘๐%)	๒(๒%)	๒(๒%)
๕. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๑๐๓(๑๐๐%)	๘๐(๗๗.๕๕%)	๑๕(๑๔.๕๕%)	๗(๗%)	๑(๑%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		๗๔.๘๑	๑๖.๓๙	๕.๘๒	๑.๔๐	๑.๖๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๐๓(๑๐๐%)	๘๖(๘๓%)	๑๑(๑๑%)	๓(๓%)	๒(๒%)	๑(๑%)
๒. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อ การเรียนการสอน อุปกรณ์ / เครื่องมือคอมพิวเตอร์ / ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๔(๗๑.๖๐%)	๑๗(๑๖.๕๐%)	๘(๗.๘๐%)	๓(๓%)	๑(๑%)
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๗(๗๔.๗๖%)	๒๐(๑๙.๕๐%)	๖(๕.๘๐%)	-	-
๔. ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม	๑๐๓(๑๐๐%)	๖๘(๖๕.๖๐%)	๒๑(๒๐.๕๐%)	๑๑(๑๐.๙๐%)	๓(๓%)	-

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน ประชาชน (คน)	คะแนนคุณภาพ/ความพอใจ ( คน )				
		๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)
๕. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	๑๐๓(๑๐๐%)	๖๕(๖๒.๗๐%)	๒๕(๒๔.๕๐%)	๑๐(๙.๗๐%)	๓(๓%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		๗๑.๕๒	๑๘.๕๐	๗.๕๐	๒.๒๐	๐.๕๐
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๙(๗๖.๕๐%)	๑๓(๑๒.๕๐%)	๑๐(๑๐.๑๐%)	-	๑(๑%)
๒. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพใน การดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	๑๐๓(๑๐๐%)	๗๑(๖๘.๖๐%)	๒๑(๒๐.๕๐%)	๑๐(๙.๗๐%)	๑(๑%)	-
๓. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๑๐๓(๑๐๐%)	๖๙(๖๖.๖๐%)	๒๕(๒๔.๕๐%)	๘(๗.๗๐%)	-	๑(๑%)
๔. บุคลากรมีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถ นำไปปฏิบัติได้	๑๐๓(๑๐๐%)	๘๒(๗๙.๕๐%)	๑๒(๑๑.๖๐%)	๘(๗.๗๐%)	๑(๑%)	-
๕. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ให้ผู้รับบริการได้ ทราบ	๑๐๓(๑๐๐%)	๘๗(๘๔%)	๑๑(๑๑%)	๕(๕%)	๑(๑%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		๗๕.๐๔	๑๖.๐๒	๗.๗๖	๐.๖๐	๐.๕๐
ผลประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน (ร้อยละ)		๑๐๐%	๗๓.๓๔	๑๖.๕๕	๗.๗๒	๑.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทองหลาง  
(แยกตามราย ด้าน ๔ ด้าน)



ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทองหลาง(แยกตามรายด้าน ๔ ด้าน) ปรากฏว่า  
ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ ๗๕.๐๔ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือ  
บุคลากรที่ให้บริการ ได้ร้อยละ ๗๔.๘๑ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ร้อยละ ๗๒ และได้  
คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ร้อยละ ๗๑.๕๒

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ ๗๓.๓๔ มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ร้อยละ ๑๖.๔๕ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ร้อยละ ๗.๗๒ มีความพึงพอใจระดับน้อย คือ ร้อยละ ๑.๕ และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๑

จากผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทองหลางประจำปี ๒๕๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๔ อยู่ในระดับคุณภาพ ดี

### เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ มีเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพ (การประเมินแบบอิงเกณฑ์) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	๐-๕๐.๐๐	ระดับคุณภาพ	ปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	๕๐.๐๑-๖๙.๙๙	ระดับคุณภาพ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	๗๐.๐๑-๗๙.๙๙	ระดับคุณภาพ	ดี
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	๘๐.๐๑ - ๘๙.๙๙	ระดับคุณภาพ	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	๙๐.๐๑-๑๐๐	ระดับคุณภาพ	ดีเยี่ยม

### ข้อเสนอแนะ

#### ด้านอาคารสถานที่

๑. อยากให้พัฒนาสนามเด็กเล่น
๒. ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการต่างๆให้ทันสมัย
๓. อยากให้ทำห้องเรียนให้กว้างกว่านี้และมีพัดลมติดบนเพดาน

#### ด้านการเรียนการสอน

๑. อยากให้เปิดเรียนเร็วจะได้สอนตัวต่อตัว
๒. มีอุปกรณ์เครื่องมือครบ

#### ด้านผู้เรียน

๑. สร้างผู้นำในกลุ่มนักเรียนและเด็กที่มีปัญหาจะได้ตามง่ายขึ้น
๒. อยากให้ซ้อมกีฬาเยอะๆ
๓. อยากให้ครูพานักเรียนเดินทางไปเที่ยวอย่างน้อยปีละ๑ครั้งและดูแลนักเรียนไม่ให้เกิดอันตราย  
นักเรียนสามารถแยกกลุ่มออกได้เพื่อที่จะทำให้นักเรียนได้ถ่ายรูปกับเพื่อนๆและมีเวลาส่วนตัวพอเสร็จ  
ครูก็จะนัดแนะว่าให้นักเรียนมาพบกันตรงจุดนี้เวลาเท่านี้

### เอกสารอ้างอิง

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านทองหลาง

