



รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ปี พ.ศ. 2565



โรงเรียนสระใครวิทยานุเคราะห์
อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การจัดการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2565 โรงเรียนสระใครวิทยาคม ได้ดำเนินการบริหารจัดการโดยมีคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน คณะครู ผู้ปกครองและผู้ให้การสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ทางโรงเรียนได้จัดให้มีการประชุมผู้ปกครอง นักเรียนทุกช่วงชั้นก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อปรึกษาหารือ ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ ภาระเบี่ยงที่ควรทราบ การปฏิบัติตนของครู นักเรียนและผู้ปกครอง ตลอดจนการขอความร่วมมือจากผู้ปกครองช่วยเสนอแนะ การ ปรับปรุง พัฒนา โรงเรียนทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดการศึกษาประสบผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการประชุม ผู้ปกครองนักเรียนทางโรงเรียนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการรับบริการโรงเรียนสระใครวิทยาคม และได้รับความร่วมมือจากท่านผู้ปกครอง เป็นอย่างดี ทางโรงเรียนจะนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่าน ในโอกาสต่อไป

โรงเรียนสระใครวิทยาคม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนสระใครวิทยาคม ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุป

โรงเรียนสระใครวิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้งานมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มา ขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนสระใครวิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจ ได้แก่

- 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนสระใครวิทยาคม
- 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนสระใครวิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยาคม แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนสระใครวิทยาคม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ ให้หรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ตอบแบบสอบถาม

2. กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่

คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่

คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ แบ่งเป็น 5 ตอน ตามตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตาม รายชื่อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 142 คน

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด	ผลสำรวจความพึงพอใจ										สรุประดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
			\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}	
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ												
1. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือ ป้าย ประชาสัมพันธ์	142	107	75.35	31	21.83	4	2.82	0	0	0	0	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว	142	95	66.90	44	30.99	3	2.11	0	0	0	0	มากที่สุด
3. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	142	85	59.86	56	39.44	1	0.70	0	0	0	0	มากที่สุด
4. วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร	142	111	78.17	26	18.31	5	3.52	0	0	0	0	มากที่สุด
5. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ ในกิจกรรม มี ความหลากหลาย และเหมาะสม	142	127	89.44	15	10.56	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
6. การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของ ผู้รับบริการ	142	98	69.01	44	30.99	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ												
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	142	112	78.87	30	21.13	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด	ผลสำรวจความพึงพอใจ										สรุประดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
			\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}	
8. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	142	109	76.76	32	22.54	1	0.70	0	0	0	0	มากที่สุด
9. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่าง ๆ	142	102	71.33	41	28.67	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
10. ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละ หลักสูตร	142	99	69.72	42	29.58	1	0.70	0	0	0	0	มากที่สุด
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	142	115	80.99	27	19.01	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่ การสอนและดูแล นักเรียน	142	137	96.48	5	3.52	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก												
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาโรงเรียน	142	81	57.04	53	37.32	8	5.63	0	0	0	0	มากที่สุด
14. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	142	100	70.42	39	27.46	3	2.11	0	0	0	0	มากที่สุด
15. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	142	87	61.27	53	37.32	2	1.41	0	0	0	0	มากที่สุด
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	142	96	67.61	45	31.69	1	0.70	0	0	0	0	มากที่สุด
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	142	84	59.15	54	38.03	4	2.82	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด	ผลสำรวจความพึงพอใจ										สรุประดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
			\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}	
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	142	105	73.94	37	26.06	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ	142	99	69.72	41	28.87	2	1.41	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ												
20. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	142	97	68.31	45	31.69	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
21. ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้ม ประโยชน์	142	117	82.39	25	17.61	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
22. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นคนดี และมีสุข	142	96	67.61	43	30.28	3	2.11	0	0	0	0	มากที่สุด
23. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	142	124	87.32	18	12.68	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
24. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	142	114	79.17	30	20.83	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
25. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	142	119	83.80	23	16.20	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวนทั้งหมด	ผลสำรวจความพึงพอใจ										สรุประดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
			\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}		\bar{X}	
26. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ	142	121	85.21	21	14.79	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
27. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	142	108	76.06	34	23.94	0	0.00	0	0	0	0	มากที่สุด
28. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย	142	98	69.01	43	30.28	1	0.70	0	0	0	0	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ในโรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนสระใครวิทยายนุเคราะห์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ ชาย หญิง
- 2) อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป
- 3) อาชีพ รับจ้าง รับราชการ พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ อื่น ๆ.....
- 4) ท่านเป็นผู้ปกครองนักเรียน อนุบาล ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3
 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4. วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					
5. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มี ความหลากหลาย และเหมาะสม					
6. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของ ผู้รับบริการ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
8. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่าง ๆ					
10. ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละ หลักสูตร					
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแล นักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาโรงเรียน					
14. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ					
15. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียน การสอน					
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
19. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรง อาหาร พร้อมทั้ง น้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
21. ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ่ม ประโยชน์					
22. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นคนดี และมีสุข					
23. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้รับบริการ					
25. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้					
26. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ					
27. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
28. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....