รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง

ประจำปี 2564

โรงเรียนบ้านหนองคลอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

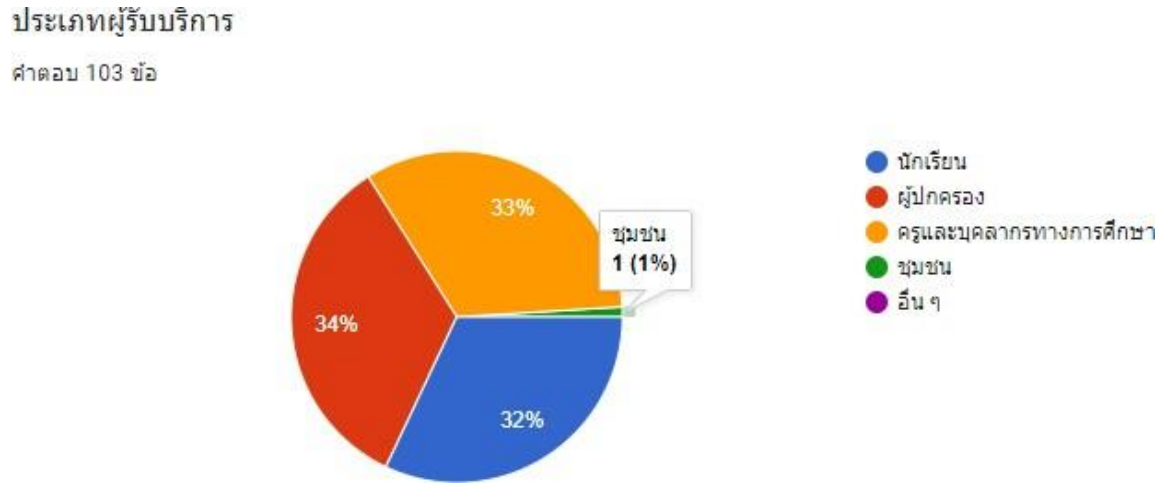
รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านหนองคลอง ปี 2564

****

โรงเรียนบ้านหนองคลอง ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองคลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองคลอง โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

การนำเสนอข้อมูล ประกอบคำบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งให้บริการของโรงเรียนหนองคลอง โดยปรากฏดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 **ข้อมูลส่วนบุคคล**



ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ที่	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.	นักเรียน	33	32	
2.	ผู้ปกครอง	35	34	
3.	ครูและบุคลากรทางการศึกษา	34	33	(ครูที่มาติต่อราชการ)
4.	ชุมชน	1	1	(ผู้นำชุมชน,กรรมการสถานศึกษา)
5.	อื่น ๆ	-	-	(พระสงฆ์, ผู้ที่มาติดต่อราชการ)
รวม		**103**	**100**	

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ ครูและบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33 และนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนต่ำสุด คือ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 1

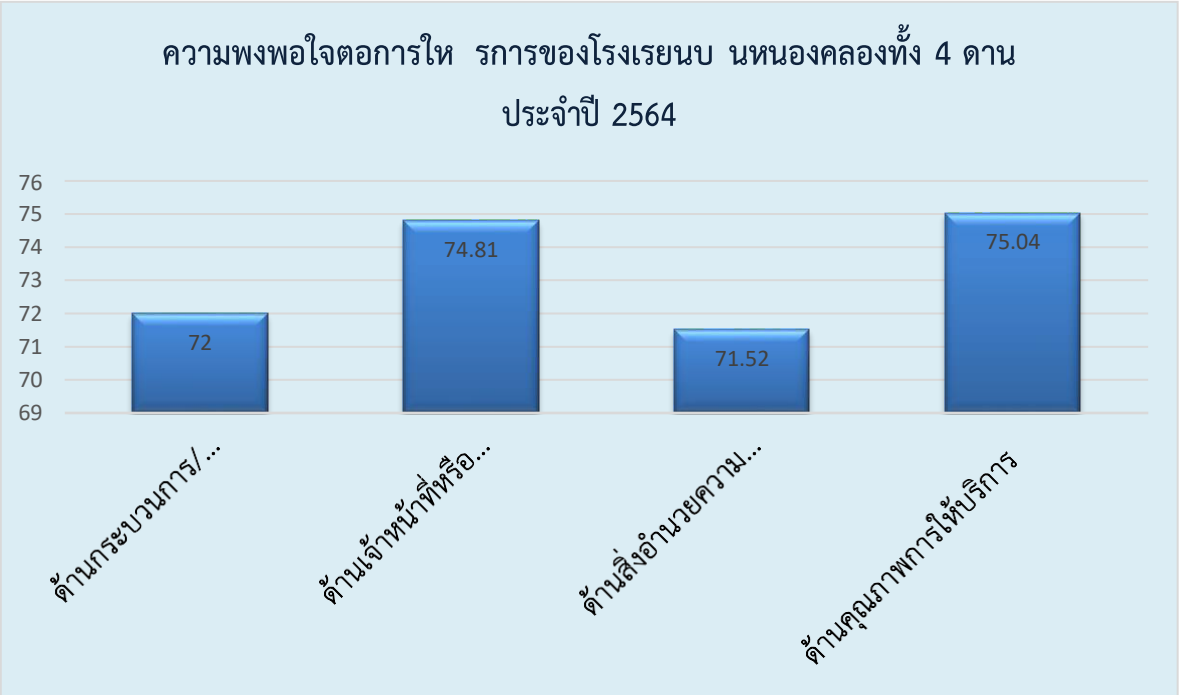
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง
(แยกตามรายด้าน 4 ด้าน)

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง (แยกตามรายด้าน 4 ด้าน)

ประเดนความคดเห็น	จำนวนประชาชน (คน)	คะแนนคุณภาพ/ความพอใจ (คน)				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใหบริการ						
1. การประชาสมพันธ์การรับสมัครเรียน หลักสูตรที่เปิดการรับสมัคร การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศหรือป้ายประชาสมพันธ์	103(100%)	72(70%)	16(15%)	13(13%)	1(1%)	1(1%)
2. วิธีการ / ขั้นตอนในการรับสมัคร / ลงทะเบียนเรยนสะดวกและรวดเร็ว	103(100%)	76(74.30%)	13(12.50%)	10(9.10%)	2(2%)	2(2%)
3. วิธีการสอน / รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร	103(100%)	77(75%)	16(15%)	6(6%)	3(3%)	1(1%)
4. สื่อ และเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและมีความเหมาะสม	103(100%)	71(69%)	18(17%)	13(13%)	1(1%)	-
5. การวัดผลและการประเมินผลการเรยนของผู้รับบริการ	103(100%)	74(71.70%)	16(15.40%)	7(6.90%)	2(2%)	4(4%)
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		72.00	14.98	9.60	1.80	1.60
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพเป็นมิตร อัธยาศัยดี	103(100%)	75(73%)	17(16%)	7(7%)	3(3%)	1(1%)
2.ความรู้ ความสามารถของครูผสู้ อนในหลักสูตร / โปรแกรมวิชาต่างๆ	103(100%)	84(81.50%)	11(10.60%)	3(3%)	1(1%)	4(4%)
3.ความเพียงพอของจำนวนครูผสู้ อนในแต่ละหลักสูตร	103(100%)	73(70.40%)	24(23.40%)	5(5.20%)	-	1(1%)
4.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรยนเข้าใจ	103(100%)	74(71.60%)	18(17.50%)	7(6.90%)	2(2%)	2(2%)
5. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	103(100%)	80(77.55%)	15(14.45%)	7(7%)	1(1%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		74.81	16.39	5.82	1.40	1.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียป้าย / สญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	103(100%)	86(83%)	11(11%)	3(3%)	2(2%)	1(1%)
2. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์ / เครองมือคอมพิวเตอร์ / ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย	103(100%)	74(71.60%)	17(16.50%)	8(7.90%)	3(3%)	1(1%)
3. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	103(100%)	77(74.70%)	20(19.50%)	6(5.80%)	-	-
4. ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม	103(100%)	68(65.60%)	21(20.50%)	11(10.90%)	3(3%)	-

ประเดนความคดเห็น	จำนวนประชาชน (คน)	คะแนนคุณภาพ/ความพอใจ (คน)				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
5. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	103(100%)	65(62.70%)	25(24.50%)	10(9.90%)	3(3%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		71.52	18.40	7.50	2.20	0.40
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	103(100%)	79(76.50%)	13(12.50%)	10(10.10%)	-	1(1%)
2. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	103(100%)	71(68.60%)	21(20.50%)	10(9.90%)	1(1%)	-
3. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	103(100%)	69(66.60%)	25(24.50%)	8(7.90%)	-	1(1%)
4. บุคลากรมีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	103(100%)	82(79.50%)	12(11.60%)	8(7.90%)	1(1%)	-
5. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ให้ผู้รับบริการได้ทราบ	103(100%)	87(84%)	11(11%)	4(4%)	1(1%)	-
ผลประเมินความพึงพอใจ (ร้อยละ)		75.04	16.02	7.96	0.60	0.40
ผลประเมนความพึงพอใจทั้ง 4 ดาน (รอยละ)	**100%**	**73.34**	**16.45**	**7.72**	**1.50**	**1.00**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง (แยกตามราย ด้าน 4 ด้าน)



ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง (แยกตามรายด้าน 4 ด้าน) ปรากฏว่า ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.04 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้ร้อยละ 74.81 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ร้อยละ 72 และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ร้อยละ 71.52

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 73.34 มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ร้อยละ 16.45 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 7.72 มีความพึงพอใจระดับน้อย คือ ร้อยละ 1.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1

จากผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง ประจำปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 73.34 อยู่ในระดับคุณภาพ ดี

เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ มีเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพ (การประเมินแบบอิงเกณฑ์) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	0–50.00	ระดับคุณภาพ	ปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	50.01–69.99	ระดับคุณภาพ	พอใช้
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	70.01–79.99	ระดับคุณภาพ	ดี
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	80.01 – 89.99	ระดับคุณภาพ	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ	90.01–100	ระดับคุณภาพ	ดีเยี่ยม

ข้อเสนอแนะ

ด้านอาคารสถานที่

1. อยากให้พัฒนาสนามเด็กเล่น
2. ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการต่างๆให้ทันสมัย
3. อยากให้ทำห้องเรียนให้กว้างกว่านี้และมีพัดลมติดบนเพดาน

ด้านการเรียนการสอน

1. อยากให้เปิดเรียนเร็วจะได้สอนตัวต่อตัว
2. มีอุปกรณ์เครื่องมือครบ

ด้านผู้เรียน

1. สร้างผู้นำในกลุ่มนักเรียนและเด็กที่มีปัญหาจะได้ตามง่ายขึ้น
2. อยากให้ซ้อมกีฬาเยอะๆ
3. อยากให้ครูพานักเรียนเดินทางไปเที่ยวอย่างน้อยปีละ1ครั้งและดูแลนักเรียนไม่ให้เกิดอันตราย นักเรียนสามารถแยกกลุ่มออกได้เพื่อที่จะทำให้นักเรียนได้ถ่ายรูปกับเพื่อนๆและมีเวลาส่วนตัวพอเสร็จครูก็จะนัดแนะว่าให้นักเรียนมาพบกันตรงจุดนี้เวลาเท่านี้

เอกสารอ้างอิง

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง