

**รายงานผลการสำรวจ**



**ประจำปี 2565**

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง**

**โรงเรียนบ้านหนองคลอง**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ**

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านหนองคลอง ปี 2565

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

โรงเรียนบ้านหนองคลอง ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน พัฒนา คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองคลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองคลอง โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

การนำเสนอข้อมูล ประกอบคำบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งให้บริการของโรงเรียนหนองคลอง โดยปรากฏดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล



**ตารางที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ตำแหนง่** | **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)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเดนความคดเหน็** | **จำนวน ประชาชน (คน)** | **คะแนนคณุ ภาพ/ความพอใจ ( คน )** |
| **5****(มากที่สุด )** | **4****(มาก)** | **3****(ปานกลาง)** | **2****(น้อย)** | **1****(น้อยที่สุด)** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใหบริการ** |
| 1. การประชาสมพันธ์การรับสมัครเรียน หลักสูตรที่เปิด การรับสมัคร การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร และแนะแนวการศึกษา 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%) | - |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเดนความคดเหน็** | **จำนวน****ประชาชน (คน)** | **คะแนนคณุ ภาพ/ความพอใจ ( คน )** |
| **5****(มากที่สุด )** | **4****(มาก)** | **3****(ปานกลาง)** | **2****(น้อย)** | **1****(น้อยที่สุด)** |
| 5. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหารพร้อมทั้งน้ำดื่ม 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 |
| **ผลประเมนความพงึ พอใจทั้ง 4 ดาน (รอยละ)** | **100%** | **73.34** | **16.45** | **7.72** | **1.50** | **1.00** |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง
(แยกตามราย ด้าน 4 ด้าน)

**ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง**

**ทั้ง 4 ด้าน ประจำปี 2565**

76

75

74

73

72

71

70

69

74.81

75.04

72

71.52

ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง (แยกตามรายด้าน 4 ด้าน) ปรากฏ ว่า ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.04 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ ได้ร้อยละ 74.81 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ร้อยละ 72 และได้ คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ร้อยละ 71.52

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 73.34 มีความพึง พอใจระดับมาก คือ ร้อยละ 16.45 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 7.72 มีความพึงพอใจระดับ น้อย คือ ร้อยละ 1.5 และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1

จากผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง ประจำปี 2564 คิดเป็นร้อยละ

73.34 อยู่ในระดับคุณภาพ ดี **เกณฑ์การแปลความหมาย** ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ มีเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพ (การ ประเมินแบบอิงเกณฑ์) 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 นักเรียนสามารถแยกกลุ่มออกได้เพื่อที่จะทำให้นักเรียนได้ถ่ายรูปกับเพื่อนๆและมีเวลาส่วนตัวพอเสร็จ ครูก็จะนัดแนะว่าให้นักเรียนมาพบกันตรงจุดนี้เวลาเท่านี้

**เอกสารอ้างอิง**

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองคลอง

