



รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)
ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๑ – มัธยมศึกษาปีที่ ๓ ให้บริการชุมชนในการจัดการศึกษา และการพัฒนาการศึกษา ร่วมกับชุมชน รวมถึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะช่วยพัฒนาชุมชน ทางโรงเรียนจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลจากแบบสำรวจไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านมูลนิธิไทยรัฐ ของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) จำนวน ๑๐๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)

ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษาผู้ปกครอง โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติ ความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับมากที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน)
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป ด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ
- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

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

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยฟาน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๑๐๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยฟาน)	จำนวน แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	จำนวน (คะแนน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๐๐	๓๐๕	๑๗๐	๒๕	-	-	๔๗๕	๙๕.๐๐
๒. ด้านงบประมาณ	๑๐๐	๓๙๐	๙๕	๑๕	-	-	๔๘๕	๙๗.๐๐
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	๓๙๐	๙๕	๑๕	-	-	๔๘๕	๙๗.๐๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๐๐	๓๘๕	๙๕	๒๐	-	-	๔๘๐	๙๖.๐๐
๕. ด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ	๑๐๐	๓๗๕	๘๕	๔๐	-	-	๔๖๐	๙๒.๐๐
รวม	๕๐๐	๑,๘๔๕	๕๔๐	๑๑๕	-	-	๒,๓๘๕	๙๕.๔๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๗๓.๘๐	๒๑.๖๐	๔.๖๐	-	-		๙๕.๔๐

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยฟาน)ตามกระบวนการ บริหารงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๐๐ มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณใน ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๗.๐๐ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๙๖.๐๐ พพอใจด้านงานด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ ๙๒.๐๐ ในระดับมากขึ้นไป ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยฟาน)ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการ สถานศึกษาชั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๑๐๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ตามกระบวนการบริหารงาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณบริหารงานบุคคล บริหารงานทั่วไป และงานมูลนิธิไทยรัฐ ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๐๐ มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณใน ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๗.๐๐ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๗.๐๐ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๙๖.๐๐ พื่อใจด้านงานด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ ๙๒.๐๐

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงานบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐

ภาคผนวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนไทยรัฐวิทยา ๘๔ (บ้านสำราญเพี้ยพาน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
๑. แบบฝึกหัดที่/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนดหนังสือการศึกษา	๖๐	๓๕	๕	-	-
๒. การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้การบ้านการทำรายงานให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ)	๖๕	๓๐	๕	-	-
๓. การจัดการสอบ/วัดผล/ ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๕๐	๔๕	๕	-	-
๔. การสื่อสาร/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	๖๐	๓๕	๕	-	-
๕ การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๗๐	๒๕	๕	-	-
รวม	๓๐๕	๑๗๐	๒๕	-	-
ด้านงบประมาณ					
๑. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๘๐	๒๐	-	-	-
๒. การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	๗๕	๒๕	-	-	-
๓. การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องๆกรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษาเข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี	๗๐	๒๕	๕	-	-
๔. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน	๗๕	๒๐	๕	-	-
๕. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน(ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน	๙๐	๕	๕	-	-
รวม	๓๙๐	๙๕	๑๕	-	-
ด้านการบริหารงานบุคคล					
๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๗๕	๒๕	-	-	-
๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๘๐	๒๐	-	-	-
๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๘๐	๑๕	๕	-	-
๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)	๘๕	๑๕	-	-	-
๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ของครูและ บุคคลากร	๙๐	๑๐	-	-	-
รวม	๓๙๐	๙๕	๑๕	-	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารทั่วไป					
๑. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของโรงเรียน	๗๐	๓๐	-	-	-
๒. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	๖๐	๓๐	๑๐	-	-
๓. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่นสวยงาม	๘๕	๑๕	-	-	-
๔. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๘๐	๑๕	๕	-	-
๕. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๙๐	๕	๕	-	-
รวม	๓๘๕	๙๕	๒๐	-	-
ด้านงานมูลนิธิไทยรัฐ					
๑. การมอบทุนการศึกษามูลนิธิไทยรัฐให้แก่ นักเรียน	๘๕	๑๕	-	-	-
๒. การจัดสรรงบประมาณโครงการอาหารกลางวันให้กับนักเรียน	๗๐	๑๕	๑๕	-	-
๓. มีการมอบสื่อการจัดการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียน	๘๐	๑๕	๕	-	-
๔. จัดสรรงบประมาณต่างๆ ให้กับทางโรงเรียน	๖๐	๒๕	๑๕	-	-
๕. จัดการเรียนการสอนตรงตามหลักสูตรของมูลนิธิไทยรัฐ	๘๐	๑๕	๕	-	-
รวม	๓๗๕	๘๕	๔๐	-	-