



## รายงาน

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



### โรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

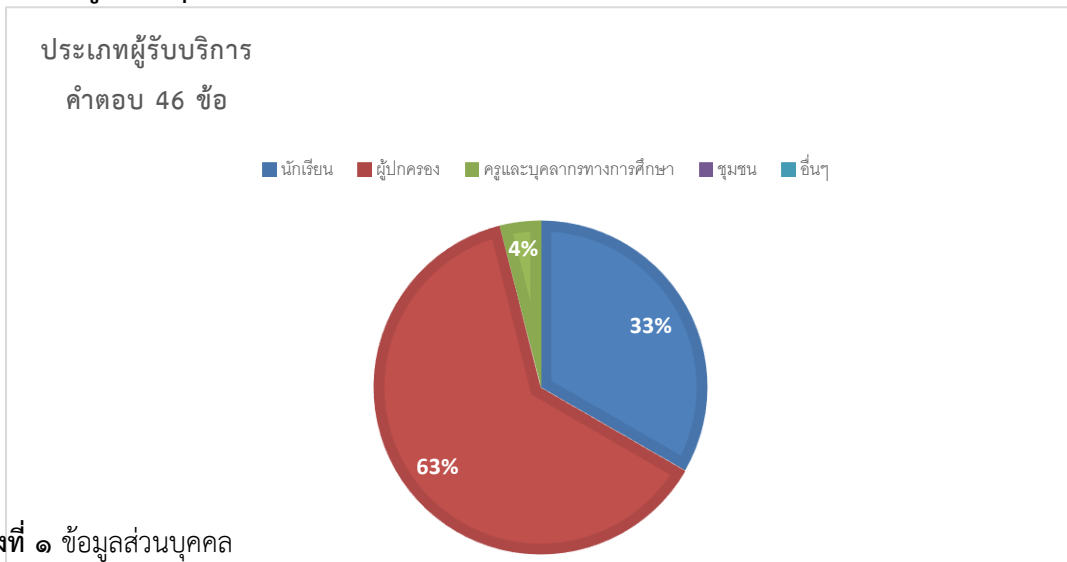
## รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

โรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา ได้ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงาน พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

การนำเสนอข้อมูล ประกอบคำบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ๒ ส่วนคือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งให้บริการของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา โดยปรากฏดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล



ตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ที่	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.	นักเรียน	๑๗	๓๓.๓	
๒.	ผู้ปกครอง	๓๒	๖๒.๘	
๓.	ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒	๓.๙	(ครูที่มาติดต่อราชการ)
๔.	ชุมชน	-	-	(ผู้นำชุมชน, กรรมการสถานศึกษา)
๕.	อื่น ๆ	-	-	(พระสงฆ์, ผู้ที่มาติดต่อราชการ)
รวม		๕๑	๑๐๐	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘ รองลงมาคือ นักเรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ และครูและบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓.๙

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(แยกตามรายด้าน ๔ ด้าน)

ตารางที่ ๒ แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการ (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 มีประกาศหรือป้ายประชาสัมพันธ์	๕๑(๑๐๐%)	๔๐(๗๘.๔%)	๑๑(๒๑.๖%)	๐(๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๒. วิธีการ / ขั้นตอนในการรับสมัคร / ลงทะเบียนเรียนสะดวกและรวดเร็ว	๕๑(๑๐๐%)	๓๘(๗๔.๕%)	๑๓(๒๕.๕%)	๐(๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๓. วิธีการสอน / รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร	๕๑(๑๐๐%)	๔๒(๘๒.๔%)	๙(๑๗.๖%)	๐(๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๔. สื่อ และเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและมีความเหมาะสม	๕๑(๑๐๐%)	๓๕(๖๘.๖%)	๑๖(๓๑.๔%)	๐(๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๕. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	๕๑(๑๐๐%)	๓๙(๗๖.๕%)	๑๑(๒๑.๖%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)	๐(๐%)
ผลประเมินความพึงพอใจ ( ร้อยละ )		๗๖.๐๘	๒๓.๕๔	๐.๔	๐.๐๐	๐.๐๐
<b>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพเป็น มิตร อธิบายดี	๕๑(๑๐๐%)	๒๗(๕๒.๙%)	๑๙(๓๗.๓%)	๕(๙.๘%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๒.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร / โปรแกรมวิชาต่างๆ	๕๑(๑๐๐%)	๓๐(๕๘.๘%)	๑๖(๓๑.๔%)	๕(๙.๘%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)
๓.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๕๑(๑๐๐%)	๓๐(๕๘.๘%)	๑๖(๓๑.๔%)	๕(๙.๘%)	๐(๐%)	๑(๑.๙%)
๔.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของผู้สอน ให้ผู้เรียนเข้าใจ	๕๑(๑๐๐%)	๓๒(๖๒.๗%)	๑๔(๒๗.๕%)	๕(๙.๘%)	๐(๐%)	๑(๑.๙%)
๕. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๕๑(๑๐๐%)	๒๗(๕๒.๙%)	๑๔(๒๗.๕%)	๙(๑๗.๗%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)
ผลประเมินความพึงพอใจ ( ร้อยละ )		๕๗.๒๒	๓๑.๐๒	๑๐.๒๔	๐.๗๖	๐.๗๖
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๑. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน ป้าย / สัญลักษณ์ / ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๑(๑๐๐%)	๓๒(๖๒.๘%)	๑๑(๒๑.๖%)	๗(๑๓.๗%)	๐(๐%)	๑(๑.๙%)
๒. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน อุปกรณ์ / เครื่องมือคอมพิวเตอร์ / ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย	๕๑(๑๐๐%)	๒๗(๕๒.๙%)	๑๗(๓๓.๔%)	๗(๑๓.๗%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๕๑(๑๐๐%)	๒๖(๕๑.๐%)	๑๓(๒๕.๕%)	๑๐(๑๙.๖%)	๒(๓.๙%)	๐(๐%)
๔. ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม	๕๑(๑๐๐%)	๒๒(๔๓.๒%)	๑๘(๓๕.๓%)	๑๐(๑๙.๖%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)
๕. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหารพร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	๕๑(๑๐๐%)	๒๓(๔๕.๑%)	๑๙(๓๗.๓%)	๘(๑๕.๗%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)
ผลประเมินความพึงพอใจ ( ร้อยละ )		๕๑.๐๐	๓๐.๖๒	๑๖.๔๖	๑.๕๔	๐.๓๘

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน ประชาชน (คน)	คะแนนคุณภาพ/ความพอใจ ( คน )				
		๕ (มากที่สุด)	๔ (มาก)	๓ (ปานกลาง)	๒ (น้อย)	๑ (น้อยที่สุด)
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๑. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๕๑(๑๐๐%)	๒๖(๕๑.๐%)	๑๕(๒๙.๔%)	๘(๑๕.๗%)	๒(๓.๙%)	๐(๐%)
๒. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	๕๑(๑๐๐%)	๒๘(๕๕.๐%)	๑๑(๒๑.๖%)	๑๐(๑๙.๖%)	๑(๑.๙%)	๑(๑.๙%)
๓. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๕๑(๑๐๐%)	๒๙(๕๖.๙%)	๑๒(๒๓.๕%)	๑๐(๑๙.๖%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๔. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๕๑(๑๐๐%)	๒๘(๕๕.๐%)	๑๓(๒๕.๔%)	๑๐(๑๙.๖%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๕. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ผู้รับบริการได้ทราบ	๕๑(๑๐๐%)	๒๘(๕๕.๐%)	๑๒(๒๓.๕%)	๑๐(๑๙.๖%)	๑(๑.๙%)	๐(๐%)
ผลประเมินความพึงพอใจ ( ร้อยละ )		๕๔.๕๘	๒๔.๖๘	๑๘.๘๒	๑.๕๔	๐.๓๘
<b>ผลประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ( ร้อยละ )</b>		<b>๑๐๐%</b>	<b>๕๙.๗๒</b>	<b>๒๗.๔๖</b>	<b>๑๑.๔๘</b>	<b>๐.๙๖</b>

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา (แยกตามรายด้าน ๔ ด้าน)



ปรากฏว่า ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ร้อยละ ๗๖.๐๘ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้ร้อยละ ๕๗.๒๒ และด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ ๕๔.๕๘ และได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ร้อยละ ๕๑

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ ๕๙.๗๒ มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ร้อยละ ๒๗.๔๖ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ร้อยละ ๑๑.๔๘ มีความพึงพอใจระดับน้อย คือ ร้อยละ ๐.๙๖ และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คือ ร้อยละ ๐.๓๘

จากผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยาประจำปี ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๒ อยู่ในระดับคุณภาพ พอใช้

## 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

## ปัญหา อุปสรรค

- บุคลากรมีการโอน ย้าย และปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ ซึ่งบางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ
- สถานที่บางกลุ่มงานไม่สะดวกหรือเหมาะสมในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ
- ข้อมูลส่วนใหญ่ตามภารกิจของโรงเรียน ยังอยู่ในรูปเอกสาร (paper) ทำให้การบริการมีความล่าช้า

## ข้อเสนอแนะ

- ด้านอาคารสถานที่
  - ควรมีปลูกดอกไม้เสริมอีกชนิด บริเวณโรงเรียน
  - ควรปรับปรุงห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ให้ทันสมัย
- ด้านการเรียนการสอน
  - อยากให้มีการบ้านทุกวัน

## เอกสารอ้างอิง



QR Code แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านโนนท่อนวิทยา

