



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีการศึกษา ๒๕๖๖



โรงเรียนบ้านสันหลวง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนบ้านสันหลวง ปีการศึกษา ๒๕๖๖**

บทสรุป

โรงเรียนบ้านสันหลวง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้อึด มั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการ ปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สุ่มไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มา ขอรับบริการจากโรงเรียน

๒. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านสันหลวง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านสันหลวง

๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านสันหลวง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๖ โรงเรียนบ้านสันหลวง จำนวน ๑๐๘ คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล ๑ ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๖ โรงเรียนบ้านสันหลวง จำนวน ๑๐๐ คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๗ คน บุคคลทั่วไป จำนวน ๑๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านสันหลวง แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง แบ่งเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๓ รวมจำนวน ๑๐๘ คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

๒. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนบ้านสันหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสันหลวง ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวน ฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้น ไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่ง แบบสอบถามให้ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๑๐๘ คน และได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๐๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ จำนวน ๑๘ ฉบับ ชั้น ประถมศึกษาปีที่ ๒ จำนวน ๑๘ ฉบับ ชั้นประถมศึกษา ปีที่ ๓ จำนวน ๑๐ ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ จำนวน ๗ ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๘ ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๗ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ จำนวน ๑๖ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๒ จำนวน ๑๕ ฉบับ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๙ ฉบับดังรายละเอียด ใน ตาราง ๑ ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ ๑๐๐
	ส่งไป	ได้รับคืนกลับ	
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑	๑๘	๑๘	๑๐๐
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๒	๑๘	๑๘	๑๐๐
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๓	๑๐	๑๐	๑๐๐
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔	๗	๗	๑๐๐
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕	๘	๘	๑๐๐
ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖	๗	๗	๑๐๐
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑	๑๖	๑๖	๑๐๐
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒	๑๕	๑๕	๑๐๐
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓	๙	๙	๑๐๐
รวม	๑๐๘	๑๐๘	๑๐๐

๒. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจ ความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน ๑๑๕ คน และได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๑๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็น แบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการ สถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง ๒ ดังนี้

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ ๑๐๐
	ส่งไป	ได้รับคืนกลับ	
ผู้ปกครองนักเรียน	๑๐๘	๑๐๘	๑๐๐
กรรมการสถานศึกษา	๗	๗	๑๐๐
บุคคลทั่วไป	๑๐	๑๐	๑๐๐
รวม	๑๒๕	๑๒๕	๑๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านสันหลวง แบ่งเป็น ๕ ตอน แสดงผลตามตารางที่ ๓

ตาราง ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	๑๑๒	๕๐.๒๒	๑๐๕	๔๗.๐๘	๖	๒.๖๘	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒.วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว	๑๓๗	๖๑.๔๓	๗๓	๓๒.๗๔	๑๓	๕.๘๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความ ต้องการของผู้เรียน	๑๓๕	๖๐.๕๔	๖๒	๒๗.๘๐	๒๖	๑๑.๖๖	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรม การเรียนการสอน เช่น มีการฝึก ปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	๑๘๔	๘๒.๕๑	๒๒	๙.๘๗	๑๗	๗.๖๒	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม	๑๑๙	๕๓.๓๖	๗๒	๓๒.๒๙	๓๒	๑๔.๓๕	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๖.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	๑๖๖	๗๔.๔๔	๕๒	๒๓.๓๒	๕	๒.๒๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ											
๗.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยยด	๑๕๕	๖๙.๕๑	๔๙	๒๑.๙๗	๑๙	๘.๕๒	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๘.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือก ปฏิบัติ	๑๘๘	๘๔.๓๐	๓๐	๑๓.๔๕	๕	๒.๒๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๙.ความรู้ ความสามารถของ ครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรม วิชาต่างๆ	๑๗๕	๗๘.๔๘	๔๕	๒๐.๑๘	๓	๑.๓๕	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๐.ความเพียงพอของจำนวน ครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๑๘๑	๘๑.๑๗	๒๘	๑๒.๕๖	๑๔	๖.๒๘	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๑.เทคนิคและทักษะในการ ถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ ผู้เรียนเข้าใจ	๑๘๒	๘๑.๖๑	๓๕	๑๕.๗๐	๖	๒.๖๙	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การ สอนและดูแลนักเรียน	๑๙๔	๘๗.๐๐	๑๙	๘.๕๒	๑๐	๔.๔๘	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวก ในการเดินทางมาโรงเรียน	๒๐๔	๙๑.๔๘	๑๕	๖.๗๓	๔	๑.๗๙	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๒๑๓	๙๕.๕๒	๑๐	๔.๔๘	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑๕.อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อม เหมาะสม เอื้อต่อ การเรียนการสอน	๒๐๔	๙๑.๔๘	๑๕	๖.๗๓	๔	๑.๗๙	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/ คอมพิวเตอร์/ ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และทันสมัย	๑๘๗	๘๓.๘๖	๒๗	๑๒.๑๑	๙	๔.๐๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การ ให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม	๑๖๓	๗๓.๐๙	๔๙	๒๑.๙๗	๑๑	๔.๙๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้อง พยาบาล	๑๖๒	๗๒.๖๕	๔๓	๑๙.๒๘	๑๘	๘.๐๗	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และ ห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้ง น้ำดื่ม มีความ สะอาด ถูก สุขลักษณะ	๑๓๓	๕๙.๖๔	๗๐	๓๑.๓๙	๒๐	๘.๙๗	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ											
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอน ตรงกับ ความต้องการ	๑๓๕	๖๐.๕๔	๗๓	๓๒.๗๔	๑๕	๖.๗๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่ คุ่มค่า คุ่ม ประโยชน์	๑๕๐	๖๗.๒๖	๕๖	๒๕.๑๑	๑๗	๗.๖๒	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	ปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถ พัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการ ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นคนดี และมีสุข	๑๕๓	๖๘.๖๑	๓๘	๑๗.๐๔	๓๒	๑๔.๓๕	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๑๘๖	๘๓.๔๑	๒๐	๘.๙๗	๑๗	๗.๖๒	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ											
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	๒๑๗	๙๗.๓๑	๕	๒.๒๔	๑	๐.๔๕	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๕.บุคลากรมีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้	๑๗๙	๘๐.๒๗	๒๔	๑๐.๗๖	๒๐	๘.๙๗	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๖.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	๑๗๗	๗๙.๓๗	๔๕	๒๐.๑๘	๑	๐.๔๕	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๗.โรงเรียนมีขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม	๑๗๖	๗๘.๙๒	๓๗	๑๖.๕๙	๑๐	๔.๔๘	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๘.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย	๑๕๖	๖๙.๙๖	๖๐	๒๖.๙๑	๗	๓.๑๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านสันหลวง พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด แสดงผลตามแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านสันหลวง ปีการศึกษา ๒๕๖๖



