



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ 2565



โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ปีงบประมาณ 2565**

บทสรุป

โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรงเที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคมโรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ชั้นอนแรกถึงชั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนผู้ปกครองนักเรียนกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจรรยาบรรณมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการครูและบุคลากรที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมมาภิบาลองกันการและการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนทุ่งฝนวิทยาคาร จำนวน 290 คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา จำนวน 150 คน คณะกรรมการสถานศึกษาจำนวน 9 คน บุคคลทั่วไปจำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกระดับชั้น ตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 290 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไปโดยให้ทางโรงเรียนนัด

หมายผู้ให้ข้อมูลกำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถามโดยใช้สถานที่ในโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดทำกับข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ

ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มความคิดเห็นเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะที่มีเดียวกัน

การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ในระดับฝ่าย

พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ในระดับโรงเรียน
พิจารณาจากจำนวน ฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ถึงชั้น 6 จำนวน 290 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 20 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 20 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 30 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 10 ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 10 ฉบับ และ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 10 ฉบับ ดังรายละเอียด ใน ตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
มัธยมศึกษาปีที่ 1	20	20	100
มัธยมศึกษาปีที่ 2	20	20	100
มัธยมศึกษาปีที่ 3	30	30	100
มัธยมศึกษาปีที่ 4	10	10	100
มัธยมศึกษาปีที่ 5	10	10	100
มัธยมศึกษาปีที่ 6	10	10	100
รวม	100	100	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไปการสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไปจำนวน 218 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 218 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไปดังรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	85	85	100.00
กรรมการสถานศึกษา	10	10	100.00
บุคคลทั่วไป	5	5	100.00
รวม	100	100	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา แบ่งเป็น 5 ตอน

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	150	75	30	15	20	10	0	0	0	0	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว	120	60	50	25	30	15	0	0	0	0	มากที่สุด
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	160	30	20	10	20	10	0	0	0	0	มากที่สุด
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	150	75	30	15	20	10	0	0	0	0	มากที่สุด

[illegible]

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านเชียงวิทยาว่า นักเรียนผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อให้โรงเรียนนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการ พิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ
ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นตรงกับความรู้สึของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างค่า ยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้ คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับและนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้นดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ
ขอให้ผู้รับบริการทำ เครื่องหมาย✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2.ประเภท
- ☐ นักเรียน ☐ มัธยมศึกษาศึกษาปีที่ 1 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 2 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3
- ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 4 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6
- ☐ ผู้ปกครอง ☐ กรรมการสถานศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
3. อายุ
- ☐ 13-19 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
- ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี

ตอนที่2ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้าย ประชาสัมพันธ์					
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
5.สื่อและเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความหลากหลาย และเหมาะสม					
6.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความเป็นมิตร อธิบายดี					
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตรโปรแกรมวิชาต่างๆ					
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการเรียนการสอน					
16. อุปกรณ์ เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
19.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำโรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด สุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับ ต้องการ					
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
22.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคม เป็นคนดี และมีสุข					
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ผู้รับบริการ					
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้					
27. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ					
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม 29.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย					

ตอนที่3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....