



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2564



โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ก

คำนำ

โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อสรุปและรายงานผล ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านบริหารทั่วไป เป็นการสะท้อนการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่าน ที่ให้ข้อมูล ตลอดจนแสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ
โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตของการศึกษา	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
เกณฑ์การให้คะแนน	2
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ขั้นตอนการดำเนินงาน	3
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล	6
ภาคผนวก	

ส่วนที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมรับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 1 - มัธยมศึกษาปีที่ 6

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ
ตลอดจน การให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
2. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ
ด้าน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน
ศรีโคตรบูรณ์
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ
ทำงาน ตลอดจนการให้บริการต่างๆของ โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ จำนวน 50 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ การรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ เป็นแบบตรวจรายการ มีลักษณะ (Check List) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- 2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ดำเนินการ โดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน 50 ชุด

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน โดยใช้สถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอรูปแบบตาราง

2.5 เกณฑ์การให้คะแนน มีรายละเอียดดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.44 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับมากที่สุด

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.7 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา

ขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์

โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว ขึ้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)
- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา(Action)

- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

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

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ดำเนินการโดยใช้ แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน

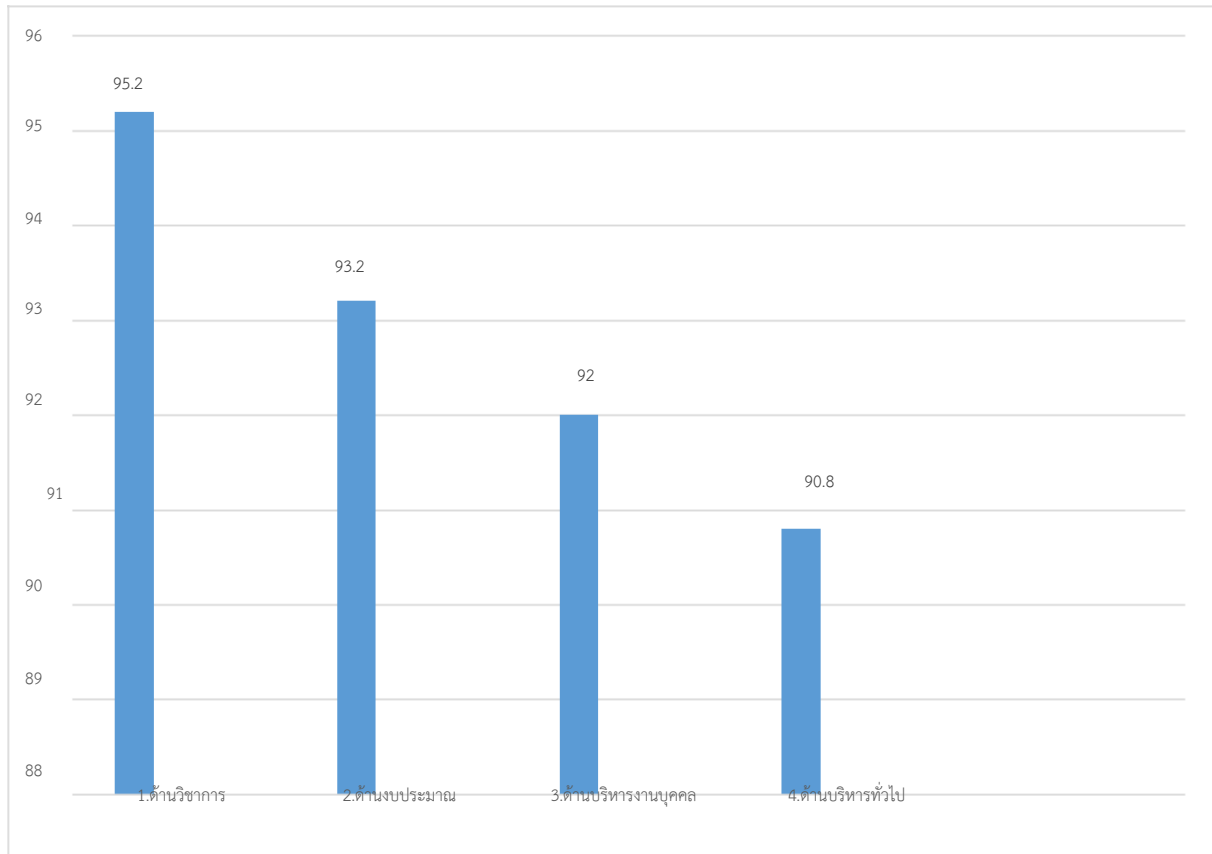
จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด 50 คน ผลการวิเคราะห์ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนต้นที่ 1 แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
1.ด้านวิชาการ	50	200	38	10	2	-	238	95.2
2.ด้านงบประมาณ	50	193	40	17	-	-	233	93.2
3.ด้านบริหารงานบุคคล	50	180	50	10	2	-	230	92
4.ด้านบริหารทั่วไป	50	152	75	19	4	-	227	90.8
รวม	200	725	203	56	8	-	928	92.8
คิดเป็นร้อยละ	100	362.5	101.5	28	4	-	464	92.8

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ตามกระบวนการ บริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการ ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 5.2 มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณใน ระดับ ร้อยละ 43.2 มีความพึงพอใจ ด้านงานบริหารบุคคล ในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 42 และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 90.8

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92.8

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 50 คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหาร จัดการศึกษาของโรงเรียน ศรีโคตรบูรณ์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจ ด้านวิชาการ อยู่ในระดับมาก ขึ้นไป ร้อยละ 55 ความพึงพอใจด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 43.2 ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคลอยู่ใน ระดับมาก ขึ้นไปร้อยละ 42 และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก ขึ้นไปร้อยละ 90.8

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 92.8

ภาคผนวก
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนศรีโคตรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2564

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิชาการ					
1. การศึกษาการพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและมอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำรายงาน)ให้ผู้เรียนรับผิดชอบ	35	10	3	-	-
2. การคัดเลือกและกำหนดการ หนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัด	44	6	1	-	-
3. การจัดการสอน/วัดผล/ประเมินผลการเรียนรู้ตลอดปีการศึกษา	46	2	1	-	-
4. การประสานงานชี้แจงเรื่องจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	40	8	2	-	-
5. การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน	35	12	3	2	-
รวม	200	38	10	2	-
ด้านงบประมาณ					
6. การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	32	14	8	-	-
7. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวก (การลงทุนทางการศึกษา)	29	16	5	-	-
8. การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้องกรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	45	4	2	-	-
9. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษาผู้เรียน)	42	4	1	-	-
10. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียมต่างๆ ของทางโรงเรียน	46	2	1	-	-
รวม	193	40	17	-	-
ด้านงานบุคคล					
11. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	35	11	4	1	-
12. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	37	16	-	-	-
13. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่างๆ ของครูบุคลากร	40	8	-	-	-
14. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ เต็มเวลา	37	8	4	-	-
15. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	31	7	2	1	-
รวม	180	40	10	2	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารทั่วไป					
16. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	26	22	5	2	-
17. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น สะดวก	26	20	4	2	-
18. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	35	16	5	-	-
19. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการสอน	30	6	2	-	-
20. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆของโรงเรียน	35	11	3	2	-
รวม	152	75	19	4	-