



รายงานการสำรวจความพึง พอใจการบริหาร

โรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์)

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านปิ่น (ปิ่นประชาราษฎร์) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตั้งอยู่เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านปิ่น อำเภอลอง จังหวัดแพร่ โทรศัพท์ ๐๘๖ ๘๙๒ ๖๗๗๗ และโรงเรียนตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านปิ่น ก่อตั้งครั้งแรกโดยขุนสกลโทรทัศน์ เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๔๖๖ จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา ๑๐๐ ปี ทางโรงเรียนได้กำหนดวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ของทุกปีเป็นวันสถาปนาโรงเรียน และเป็นโรงเรียนรางวัลพระราชทาน ระดับประถมศึกษาขนาดใหญ่ เมื่อปีพุทธศักราช ๒๕๒๕ วา เขตพื้นที่บริการ หมู่ที่ ๑ บ้านนาสาร , หมู่ที่ ๔ บ้านใหม่ บ้านหลังบ้านบนนา , หมู่ที่ ๕ บ้านปิ่น และหมู่ที่ ๑๒ บ้านก้องผาย

การบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการบริหารการศึกษาของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์) จะต้องให้บริการโดยตรงกับผู้มาร่วมรับบริการทุกท่าน เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์)
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชน หน่วยงานต่างๆ และผู้มาร่วมรับบริการ
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ร่วมบริการทางการศึกษาในโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์) ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์)
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านปิน(ป็นประชาราษฎร์ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้มารับบริการอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ครู บุคคลภายนอก จำนวน ๕๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านปิน (ป็นประชาราษฎร์) ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน

๑. ข้อมูลทั่วไป
๒. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านปิน(ป็นประชาราษฎร์)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ โดยการส่งแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอ ในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านปิน(ป็นประชาราษฎร์) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

เกณฑ์การให้คะแนน

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยกำหนดการให้คะแนนสำหรับระดับคำถาม ดังนี้

ระดับมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๑ คะแนน

นำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมาย มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึงระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๔	หมายถึงระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๔	หมายถึงระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๔	หมายถึงระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๔	หมายถึงระดับ	น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ค่าร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านปิ่น(ปิ่นประชาราษฎร์) ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ครูผู้สอน	๖	๑๒
ผู้ปกครอง	๒๘	๕๖
นักเรียน	๗	๑๔
คณะกรรมการสถานศึกษา	๔	๘
อื่นๆ	๕	๑๐

จากตาราง พบว่า ผู้ปกครอง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ นักเรียน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ครูผู้สอน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อื่นๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา
โรงเรียนบ้านปิน(ปินประชาราษฎร์)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าสถิติ	ร้อยละ	แปลผล
ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ			
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๕๖	๙๑.๒๐	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๔๒	๘๘.๔๐	มาก
๖.การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๐	๘๖.๐๐	มาก
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๕๐	๙๐.๐๐	มาก
๘.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๓๔	๘๖.๘๐	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๙.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๖๒	๙๒.๔๐	มากที่สุด
๑๐.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๕๔	๙๐.๘๐	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ			
๑๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๖๖	๙๓.๒๐	มากที่สุด
๑๒.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๗๐	๙๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	๙๐.๗๐	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านปิน (ปินประชาราษฎร์) ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการให้บริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๐

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา
โรงเรียนบ้านปิน(ป็นประชาราษฎร์)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าสถิติ	แปลผล
ด้านการใช้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๖	มากที่สุด
๒.เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๒	มากที่สุด
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๕๖	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๔.๔๒	มาก
๖.การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๓๐	มาก
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๕๐	มาก
๘.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๓๔	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๙.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	๔.๖๒	มากที่สุด
๑๐.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๔.๕๔	มากที่สุด
ด้านผลจากการให้บริการ		
๑๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๖๖	มากที่สุด
๑๒.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๗๐	มากที่สุด
รวม	๔.๕๕	มากที่สุด

หมายเหตุ : เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง	น้อยที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ.....ปี อายุราชการ.....ปี
3. ตำแหน่ง () สายผู้สอน () ผู้ปกครอง () อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - 4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.2 () ปริญญาตรี 4.3 () ปริญญาโท 4.4 () ปริญญาเอก
 - 4.5 () อื่นๆ ระบุ.....
5. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึง พอใจ	
	5	4	3	2	1	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน						
ด้านผลจากการให้บริการ						
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)						
12. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....

.....

.....