



# รายงานผลการสำรวจ

## ความพึงพอใจการให้บริการ

### ของโรงเรียนวัดนาหนอง(วิธานราษฎร์อนุกุล)



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรีเขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

โรงเรียนวัดนาหนอง(วิธานราษฎร์อนุกุล) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการจัดการศึกษา เพื่อสรุปและรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป อันเป็นการสะท้อนการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น ผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๔
ความเป็นมาและความสำคัญ	๔
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๔
ขอบเขตของการศึกษา	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๕
เกณฑ์การให้คะแนน	๕
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๖
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๖
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	๖
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล	๘
ภาคผนวก	๙

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๒ – ประถมศึกษาปีที่ ๖

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

#### ๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) จำนวน ๕๐ คน

#### ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### ๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษาผู้ปกครอง โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๕๐ ชุด

#### ๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

#### ๒.๕ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับมากที่สุด

## ๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกำหนดแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

## ๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

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

### ส่วนที่ ๓

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครอง ของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ในตอนที่๑ แบบแสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน*คะแนน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๕๐	-	๒	๑๐	๓๘	๒๐๐	๒๓๘	๙๕.๒
๒. ด้านงบประมาณ	๕๐	-	-	๑๗	๔๐	๑๙๓	๒๓๓	๙๓.๒
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๕๐	-	๒	๑๐	๕๐	๑๘๐	๒๓๐	๙๒
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๕๐	-	๔	๑๙	๗๕	๑๕๒	๒๒๗	๙๐.๘
รวม	๒๐๐	-	๘	๕๖	๒๐๓	๗๒๕	๙๒๘	๙๒.๘
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	-	๔	๒๘	๑๐๑.๕	๓๖๒.๕	๔๖๔	๙๒.๘

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการ ในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๒ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณ ในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคล ในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๒ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๙๐.๘

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

## ส่วนที่ ๔

### สรุปและอภิปราย

โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครอง จำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check( List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๕.๒ มีความพึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๒ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๐.๘

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงานบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘



## ภาคผนวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
โรงเรียนวัดนาหนอง (วิธานราษฎร์อนุกุล) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓  
( ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ - ๙ เมษายน ๒๕๖๔ )

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการบริหารงานวิชาการ</b>					
๑.การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่การศึกษา	๓๕	๑๐	๓	-	-
๒.การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน (การให้กำบ้าน/การทำรายงาน)ให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ	๔๕	๖	๑	-	-
๓.การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๔๖	๒	๑	-	-
๔.การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเื่อต่อเรียนรู้ของผู้เรียน	๔๐	๘	๒	-	-
๕.การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๓๕	๑๒	๓	๒	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐</b>	<b>๒</b>	<b>-</b>
<b>ด้านงบประมาณ</b>					
๖.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๓๒	๑๔	๘	-	-
๗.การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	๒๘	๑๖	๕	-	-
๘.การประสานงาน/สื่อสารในในโครงการต่างที่เกี่ยวข้องๆ กรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา เข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี	๔๕	๔	๒	-	-
๙.การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางโรงเรียน	๔๒	๔	๑	-	-
๑๐.การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษา)แก่ผู้เรียน	๔๖	๒	๑	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙๓</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๗</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>					
๑๑.การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๓๕	๑๑	๕	๑	-
๑๒.การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๓๗	๑๖	-	-	-
๑๓.มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๔๐	๘	-	-	-
๑๔.ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)	๓๗	๘	๕	-	-
๑๕.การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ของครูและบุคลากร	๓๑	๗	๒	๑	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๐</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๒</b>	<b>-</b>

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบริหารทั่วไป</b>					
๑๖.การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๒๖	๒๒	๕	๒	-
๑๗.การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๒๖	๒๐	๕	๒	-
๑๘.สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม	๓๕	๑๖	๕	-	-
๑๙.มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๓๐	๖	๒	-	-
๒๐.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๓๕	๑๑	๓	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕๒</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๙</b>	<b>๔</b>	<b>-</b>