



ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กลุ่มบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม
ปีงบประมาณ 2566



กลุ่มบริหารงานวิชาการ

โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

**ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการ
โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม
ปีงบประมาณ 2566**

โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ง่าย มั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ชี้อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก ปีการศึกษา 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้ Google Form ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งลิงค์ให้นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดการกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะ เดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคมในระดับฝ่ายพิจารณา โดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม ดังนี้

- 5 ความพึงพอใจ ดีเยี่ยม
- 4 ความพึงพอใจ ดีมาก
- 3 ความพึงพอใจ ดี
- 2 ความพึงพอใจ พอใช้
- 1 ความพึงพอใจ ปรับปรุง

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านฝั่งพิทยาคม ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนความพึงพอใจจากนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการจากโรงเรียนบ้านฝั่งพิทยาคม

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวน 40 ฉบับ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก ดังรายละเอียดใน ตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	14	35.00
ผู้ปกครอง	12	30.00
ชุมชน	3	7.50
ครูและบุคลากรทางการศึกษา	9	22.50
องค์กรภายนอก	2	5.00

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านฝั่งพิทยาคม

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านฝั่งพิทยาคม แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่นมีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	77.50	0.00	22.50	0.00	0.00	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว	60.00	15.00	20.00	5.00	0.00	มากที่สุด
3. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	65.00	2.50	30.00	0.00	2.50	มากที่สุด
4. วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่นมีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร	62.50	7.50	27.50	2.50	0.00	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
5. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความหลากหลาย และเหมาะสม	50.00	5.00	40.00	2.50	2.50	มากที่สุด
6. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	72.50	2.50	25.00	0.00	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ						
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี	65.00	5.00	30.00	0.00	0.00	มากที่สุด
8. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวกรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ	65.00	5.00	27.50	0.00	2.50	มากที่สุด
9. ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	65.00	2.50	30.00	2.50	0.00	มากที่สุด
10. ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	45.00	22.50	32.50	0.00	0.00	มากที่สุด
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	67.50	0.00	27.50	2.50	2.50	มากที่สุด
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	72.50	0.00	27.50	0.00	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	65.00	7.50	25.00	2.50	0.00	มากที่สุด
14. ป้าย/สัญลักษณ์ /ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	52.50	10.00	35.00	2.50	0.00	มากที่สุด
15. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนการสอน	70.00	5.00	22.50	2.50	0.00	มากที่สุด
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ / ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	62.50	0.00	30.00	7.50	0.00	มากที่สุด
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	47.50	7.50	42.50	2.50	0.00	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	57.50	10.00	30.00	2.50	0.00	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหารพร้อมทั้งน้ำดื่มมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	52.50	12.50	30.00	5.00	0.00	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
20. ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	62.50	5.00	30.00	2.50	0.00	มากที่สุด
21. ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	62.50	2.50	32.50	2.50	0.00	มากที่สุด
22. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็น คนดีและมีสุข	60.00	5.00	30.00	2.50	2.50	มากที่สุด
23. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	67.50	2.50	27.50	2.50	0.00	มากที่สุด
24. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	65.00	2.50	32.50	0.00	0.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
25. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	55.00	2.50	37.50	2.50	2.50	มากที่สุด
26. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	60.00	2.50	37.50	0.00	0.00	มากที่สุด
27. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	60.00	5.00	32.50	2.50	0.00	มากที่สุด
28. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	50.00	5.00	40.00	2.50	2.50	มากที่สุด
29. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	55.00	5.00	37.50	2.50	0.00	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม พบว่านักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านครูและบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กลุ่มบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม

