



“

2565-2566

รายงานความพึงพอใจการให้บริการ

🏠 โรงเรียนอนุบาลนครบุรี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปี 2566

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการโรงเรียนอนุบาลนครบุรี ปีงบประมาณ 2565

บทสรุป

โรงเรียนนครบุรีวิทยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนนครบุรีวิทยา โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนอนุบาลนครบุรี
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนอนุบาลนครบุรี โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 โรงเรียนอนุบาลนครบุรี จำนวน 300 คน ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นอนุบาล 2 ถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2561 โรงเรียนอนุบาลนครบุรีจำนวน 200 คน คณะกรรมการสถานศึกษาจำนวน 13 คน บุคคลทั่วไป จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลครบุรี แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนอนุบาลครบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลครบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม

โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลครบุรี

สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 รวมจำนวน 300 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

2. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนอนุบาลครบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนครบุรีวิทยาในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลครบุรี ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวน ฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลครบุรี

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 300 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 50 ฉบับ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 50 ฉบับ ดังรายละเอียดใน ตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ประถมศึกษาปีที่ 1	50	50	100
ประถมศึกษาปีที่ 2	50	50	100
ประถมศึกษาปีที่ 3	50	50	100
ประถมศึกษาปีที่ 4	50	50	100
ประถมศึกษาปีที่ 5	50	50	100
ประถมศึกษาปีที่ 6	50	50	100
รวม	300	300	100

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน 223 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 223 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	200	200	100.00
กรรมการสถานศึกษา	13	13	100.00
บุคคลทั่วไป	10	10	100.00
รวม	223	223	100.00

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลนครบุรี

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลนครบุรี แบ่งเป็น 5 ตอน แสดงผลตามตารางที่ 3

ตาราง 3 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5		พอใจมาก 4		พอใจปานกลาง 3		ไม่พอใจ 2		ไม่พอใจมาก 1		ระดับความพึงพอใจ
	คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	180	82.57	28	12.84	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว	183	83.94	15	6.88	20	9.17	0	0	0	0	มากที่สุด
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	192	88.07	20	9.17	6	2.75	0	0	0	0	มากที่สุด
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	188	86.24	20	9.17	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม	166	76.15	50	22.94	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
6.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	166	76.15	50	22.94	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ											
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี	199	91.28	19	8.72	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	200	91.74	15	6.88	3	1.38	0	0	0	0	มากที่สุด
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	210	96.33	8	3.67	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	200	91.74	10	4.59	8	3.67	0	0	0	0	มากที่สุด
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	186	85.32	17	7.80	15	6.88	0	0	0	0	มากที่สุด
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	195	89.45	20	9.17	3	1.38	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	157	72.02	30	13.76	20	9.17	9	4.13	2	0.82	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	200	91.74	12	5.50	6	2.75	0	0	0	0	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ											
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	177	81.19	41	18.81	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	179	82.11	39	17.89	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	169	77.52	39	17.89	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	192	88.07	21	9.63	7	3.21	0	0	0	0	มากที่สุด
29.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	203	93.12	13	5.96	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
สรุป											

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนอนุบาลนครบุรี พบว่านักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
6.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/ โปรแกรมวิชาต่างๆ					
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาโรงเรียน					
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
15.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน					
16. อุปกรณ์/เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
17.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
18.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
19.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
20.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
21.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
22.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
23.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
24.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
25.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
26.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
27.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
28.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....