



## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

# ITA

โรงเรียนบ้านโคกแพะ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านโคกแปะ ปีงบประมาณ 2565

### บทนำ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งสะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนผู้ประกอบการที่ติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โรงเรียนบ้านโคกแปะสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 จึงได้นำแนวทางการบริหารหน่วยงานราชการจากหน่วยงานต้นสังกัดมาประยุกต์ใช้ในระดับสถานศึกษาเพื่อพัฒนาระบบบริหารหน่วยงานและการให้บริการมีคุณภาพ โดยมีรูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเป็นหลัก มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย หลากหลาย ประหยัดค่าใช้จ่าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ตอบสนองความความต้องการของผู้รับบริการทางโรงเรียนจึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในปีงบประมาณก่อน และนำมาพัฒนาระบบการให้บริการในปีงบประมาณถัดไป เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้พัฒนาระบบการบริหารหน่วยงานและการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านโคกแปะ ปีงบประมาณ 2565

### ขอบเขตการศึกษา

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก

1. ครูจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลาย
2. ครูมีการใช้สื่อการเรียนรู้ที่กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน
3. ครูจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนและเป็นกลุ่มละความสามารถของผู้เรียน
4. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
5. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มเวลาและตรงเวลา
6. ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และเป็นกัลยาณมิตร
7. ครูให้การเสริมแรงผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย ตลอดจนจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วม

8. ครูประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน
9. ครูเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างทั่วถึงและมีระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน
10. ครูให้การอบรมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และความประพฤติ

#### **ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาเชิงบวก**

1. ครูจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลาย
2. ครูเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างทั่วถึงและรู้จักผู้เรียนรายบุคคล
3. ครูมอบหมายภาระงานให้ผู้เรียนตามความรู้ความสามารถและไม่เป็นภาระให้กับผู้ปกครอง
4. ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ปกครอง และเป็นกัลยาณมิตร
5. ครูรายงานผลการเรียนให้ผู้ปกครองได้รับทราบ
6. ครูติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษและร่วมแก้ไขปัญหาให้กับผู้เรียนที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์
7. ครูประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน
8. ครูให้การอบรมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และความประพฤติอย่างสม่ำเสมอ
9. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการเยี่ยมชั้นเรียนและสังเกตการสอนของครู
10. ผู้เรียนมีคุณภาพทั้งด้านความรู้และคุณธรรม จริยธรรม

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านโคกแปะ ปีงบประมาณ 2565
2. นำผลการสำรวจในปีงบประมาณ 2565 ไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการในปีงบประมาณถัดไป

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก ปีการศึกษา 2565

1. กลุ่มตัวอย่าง

นักเรียนโรงเรียนบ้านโคกแปะ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 134 คน

2. เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก ดังนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก ในรอบปีการศึกษา

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ครูจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลาย	98	30	6		
2. ครูมีการใช้สื่อการเรียนรู้ที่กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน	115	19			
3. ครูจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนและเป็นกลุ่มลดความสามารถของผู้เรียน	130	4			
4. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	134				
5. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มเวลาและตรงเวลา	125	9			
6. ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และเป็นกัลยาณมิตร	134				
7. ครูให้การเสริมแรงผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลายตลอดจนจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วม	90	33	11		
8. ครูประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน	123	11			

9. ครูเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างทั่วถึงและมีระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	97	37			
10. ครูให้การอบรมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และความประพฤติ	105	20	9		
<b>รวม</b>	1151	163	26		
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>	85.90	12.16	1.94		
<b>สรุป</b>	<b>ระดับ 5</b>				

### 3. สรุปผล

จากการตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 85.90

### สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ปีงบประมาณ 2565

#### 1. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบ้านโคกแปะ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 134 คน

#### 2. เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครูดังนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึก ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู ในรอบปีการศึกษา

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ครูจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพผู้เรียนอย่างหลากหลาย	134				
2. ครูมีการใช้สื่อการเรียนรู้ที่กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน	134				

3. ครูจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้เรียนรู้แบบเพื่อนช่วยเพื่อนและเป็นกลุ่มคละความสามารถของผู้เรียน	134				
4. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	134				
5. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มเวลาและตรงเวลา	126	8			
6. ครูมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เรียน และเป็นกัลยาณมิตร	114	20			
7. ครูให้การเสริมแรงผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลายตลอดจนจัดบรรยากาศการเรียนรู้โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วม	134				
8. ครูประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน	134				
9. ครูเอาใจใส่ต่อผู้เรียนอย่างทั่วถึงและมีระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	134				
10. ครูให้การอบรมผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรม และความประพฤติ	119	15			
<b>รวม</b>	1297	43			
<b>เฉลี่ยร้อยละ</b>	96.80	3.20			
<b>สรุป</b>	<b>ระดับ 5</b>				

### 3. สรุปผล

จากการตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 96.80