



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



โรงเรียนบ้านพะทาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระถมศึกษา นครพนม เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานโยบายพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ

เพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านพะทาย อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนบ้านพะทาย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ
โรงเรียนบ้านพะทาย

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

๓.๑ วิธีการดำเนินการ - แบบสอบถาม

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๓.๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ค่าเฉลี่ย การแปรผล ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

บทที่ ๕ สรุป

ผลการสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

ภาคผนวก

๑

๑

๑

๑

๒

๒

๓

๓

๓

๔

๕

๕

๕

๕

๕

๖

๗

๗

๘

๑๒

๑๓

๑๓

๑๔

๑๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการ และมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาครัฐกิจเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบวนการเป็นกรอบการประเมินตนเองและสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพนำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการแทนให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนบ้านพะทาย

โรงเรียนบ้านพะทายจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนบ้านพะทาย เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานอันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทายได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้นเพื่อผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร สำหรับครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุงรวมถึงนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว

๓. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๘ ด้าน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ได้แก่

๑. ด้านการบริหารงานทั่วไป
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านการบริหารงานงบประมาณ
๔. ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา
๕. ด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา
๖. ด้านการบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
๗. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
๘. ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านพะทาย

โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงข้ออื่น ๆ จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านพะทาย

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย ระดับความพึงพอใจทั้ง ๘ ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษาด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาและด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนบ้านพะทาย

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านพะทายให้ดียิ่งขึ้น

๕. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดความสะดวก รวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูลความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการ บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายต้องการและความความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

แมงเกิลดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ (สำนักบริการวิชาการ, ๒๕๕๕)

พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงสภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ประการหนึ่ง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคคือ การประเมินลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร **การให้บริการที่มีคุณภาพ** หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงให้เป็นตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการ ถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคนซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ๆหนึ่ง คือ การให้บริการที่เป็นเลิศ Augustine Quek อ้างอิงใน (พิชัย, ๒๕๕๕: ๕๗)

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (๒๕๓๙:๑๔) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนา เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้บริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้า ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย เพ็ชร์ (ตรี,ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักแนวทาง คือ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน เดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน ให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญคือความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านพะทาย ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของโรงเรียนบ้านพะทาย คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วของโรงเรียนบ้านพะทาย โดยกำหนดประเด็นการ ประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้าน (๑. ด้านบริหารงานวิชาการ ๒. ด้านบริหารงานบุคคล ๓. ด้านบริหารงานงบประมาณ ๔. ด้านบริหารงานบริหารทั่วไป) ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งให้บริการของโรงเรียนบ้านพะ ทาย

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจมี ๔ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากที่สุด

๓. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านโดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

() ผู้บริหาร () บุคลากรทางการศึกษา () ครูผู้สอน
() คณะกรรมการสถานศึกษา () อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย

๑. ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน ๑๐ ข้อ

๒. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๕ ข้อ

๓. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน ๑๐ ข้อ

๔. ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน ๑๐ ข้อ

ข้อเสนอแนะ.....

โรงเรียนบ้านพะทายดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตามกลุ่มเป้าหมาย

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของ โรงเรียนบ้านพะ ทาย ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนนระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านพะทาย ดำเนินการส่ง แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านพะทาย เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วน ประเมินค่า Rating (Scale) ๕ ระดับ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน จำนวน ๓๕ ข้อ แบ่งออกเป็น

๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มากที่สุด	กำหนดให้	๕	คะแนน
มาก	กำหนดให้	๔	คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	๓	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	๑	คะแนน

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลความมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยใช้และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๑.๑๐ - ๑.๕๐	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๒) จุดเด่นของการให้บริการสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑) ร้อยละ (Percentage)
- ๒) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
- ๓) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านพะทาย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนบ้านพะทายดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านพะทายโดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๘๐๔ คน ดังนี้

สถานะ	ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
๑. ผู้บริหาร	๒๓	๒.๘๖
๒. บุคลากรทางการศึกษา	๑๘	๒.๒๓
๓. ครูผู้สอน	๑๓	๑.๖๑
๔. ประชาชน/ผู้ปกครอง	๒๖๘	๓๓.๓๓
๕. คณะกรรมการสถานศึกษา	๒๐	๒.๔๘
๖. นักเรียน	๔๕๒	๕๖.๒๑
๗. อื่น ๆ	๐	๐

จากตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ ๕๖.๒๑ รองลงมาเป็นประชาชน / ผู้ปกครอง ร้อยละ ๓๓.๓๓ ผู้บริหาร ร้อยละ ๒.๘๖ บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ ๒.๒๓ คณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ ๒.๔๘ และครูผู้สอน ร้อยละ ๑.๖๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย

ด้านบริหารงานวิชาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านพะทาย	๔.๐๒	มาก
๒. การพัฒนารอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่นแผนการศึกษาแห่งชาติและสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครพนม เขต ๒	๔.๐๕	มาก
๓. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๐) และตามบริบทของท้องถิ่น	๔.๕๓	มากที่สุด
๔. การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน	๓.๙๖	ปานกลาง
๕. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ จัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	๓.๘๗	ปานกลาง
๖. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และ นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๔.๐๒	มาก
๗. การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	๔.๑๒	มาก
๘. การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำ ผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	๔.๐๗	มาก
๙. การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๓.๙๓	ปานกลาง
๑๐. การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการ และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๔.๐๒	มาก
รวม	๔.๐๖	มาก

ด้านบริหารงานงบประมาณ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
๑. การขอจัดตั้ง จัดสรรและโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๓.๔๙	ปานกลาง
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ / กฎหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับนโยบาย	๓.๔๔	ปานกลาง
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	๔.๒๓	มาก
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลเกี่ยวข้อง	๓.๓๔	ปานกลาง
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน	๓.๓๗	ปานกลาง
๖. การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงเรียน	๓.๔๘	ปานกลาง
๗. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	๔.๐๘	มาก
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๓.๔๕	ปานกลาง
๙. จัดทำเอกสาร การรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	๓.๔๓	ปานกลาง
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน	๓.๔๑	ปานกลาง
รวม	๓.๕๗	ปานกลาง

ด้านบริหารงานบุคคล

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
๑. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน	๓.๘๗	ปานกลาง
๒.การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายสภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	๓.๘๗	ปานกลาง
๓.การสรรหาบรรจุแต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๓.๖๕	ปานกลาง
๔.การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๓.๖๕	ปานกลาง
๕.การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	๔.๐๗	มาก
รวม	๓.๘๒	มาก

ด้านบริหารงานทั่วไป

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
๑. การจัดทำข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่าง เป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	๔.๑๔	มาก
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและ สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๑๒	มาก
๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่อง	๔.๑๑	มาก
๔. การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๓.๔๓	ปานกลาง
๕. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม ระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	๔.๒๐	มาก
๖. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และ อย่างต่อเนื่อง	๔.๑๒	มาก
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับ ของหน่วยงาน	๓.๔๗	ปานกลาง
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	๓.๔๙	ปานกลาง
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคล ส่วนเกี่ยวข้อง	๔.๑๑	มาก
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษา	๔.๑๕	มาก
รวม	๓.๙๔	มาก

เกณฑ์การแปรผล

๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

จากตาราง พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับ มาก พิจารณา
ความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน
พุทธศักราช ๒๕๕๑ (ฉบับปรับปรุงพ.ศ.๒๕๖๐) และตามบริบทของท้องถิ่นค่าเฉลี่ย ๔.๕๓
- การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพ
ทางการศึกษาค่าเฉลี่ย ๔.๑๒

- การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพ การศึกษาค่าเฉลี่ย ๔.๐๗

- การพัฒนากอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต ๒ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕

- การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านพะทาย ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒

- การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผลการประเมินไปใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒

- การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒

- การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้ค่าเฉลี่ยการเรียนรู้เป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖

- การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓

- การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดศึกษา ด้านบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓

- การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘

- การขอจัดตั้ง จัดสรรและโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย ๓.๔๙

- การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงเรียนค่าเฉลี่ย ๓.๔๘

- การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๕

- การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย ค่าเฉลี่ย ๓.๔๔

- จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓

- การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑

- การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย ๓.๓๗

- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย ๓.๓๔

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดศึกษา ด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับ ปานกลาง พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ทุกกลุ่มเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗

- การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ อัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗

- การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความ ต้องการของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๗

- การสรรหา บรรจุแต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ ไปรษณีย์ ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕
- การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดศึกษา ด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับ มาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับดังนี้

- การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐
- การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕
- การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่างเป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔
- การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒
- การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒
- ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑
- การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑
- การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ ระเบียบการกำหนดและความต้องการที่จัดทำ ค่าเฉลี่ยเป็น ๓.๔๙
- การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๗
- การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย ๓.๔๓

ส่วนที่ ๓ จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านจุดเด่น / สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ ๕

สรุป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนบ้านพะทาย ที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ ด้านงานวิชาการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านพะทาย ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนบ้านพะทาย โดยภาพรวมพบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน ๑๐ ข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๖ ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๑๒

๒. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๕ ข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๙๔ ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน เป็น ร้อยละคิด ๗๘.๘๐

๓. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน ๕ ข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๓.๘๒ ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็น ร้อยละ ๗๐.๔๐

๔. ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๐๘ ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็น ร้อยละ ๘๑.๖๐

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘

ทั้งนี้ จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อครูและบุคลากรทางการศึกษาของ โรงเรียนบ้านพะทาย **พบว่า** ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนบ้านพะทาย การมองบุคลากร มีระดับพึงพอใจ อยู่ในระดับแปรผล **ปานกลาง** แสดงถึงบุคลากรทุกกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับความพึงพอใจ ระดับ **ปานกลาง**

การสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และใน ผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานและศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิง นโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

พิชัย ลีพัฒนไพบูลย์ ๒๕๕๐. การให้บริการที่ดี. วารสาร. Quality. ๑๑๖ (มิถุนายน) ๒๕๕๐ : ๕๗ -๖๑
สำนักงานบริหารวิชาการ ๒๕๕๕..การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาคผนวก
แบบการคิดคำนวณ

ด้านวิชาการ

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
๑	๑๘	๒.๒๓
๒	๓๒	๓.๙๘
๓	๑๒๑	๑๕.๐๔
๔	๑๕๐	๑๖.๖๕
๕	๔๘๓	๖๐.๐๗
รวม	๘๐๔	๑๐๐

ด้านงบประมาณ

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
๑	๔	๐.๔๙
๒	๕๐	๖.๒๑
๓	๑๐๐	๑๒.๔๓
๔	๒๕๐	๓๑.๐๙
๕	๔๐๐	๔๙.๗๕
รวม	๘๐๔	๑๐๐

ด้านบริหารงานบุคคล

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
๑	๑๑	๑.๓๖
๒	๓๙	๔.๘๕
๓	๑๕๔	๑๙.๑๕
๔	๒๕๐	๓๑.๐๙
๕	๓๕๐	๔๓.๕๓
รวม	๘๐๔	๑๐๐

ด้านบริหารงานทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
๑	๕	๐.๖๒
๒	๑๕	๑.๘๖
๓	๘๗	๑๐.๘๒
๔	๑๓๓	๑๖.๕๔
๕	๕๖๔	๗๐.๑๔
รวม	๘๐๔	๑๐๐

