



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ประจำปีงบประมาณ 2562

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านแผนและงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป เพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของกลุ่มงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการเกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	7
วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือในการประเมิน	7
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	10
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2562	11
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	14
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	15
สรุปผล	15
อภิปรายผล	15
เอกสารอ้างอิง	16
ภาคผนวก	17

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	1
ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้านบริหารกลุ่มงานวิชาการ	11
ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้านบริหารกลุ่มงานงบประมาณ	12
ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้านบริหารกลุ่มงานบุคคล	13
ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้านบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป	14

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน5) (ฉบับที่พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืนสามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบวนการเป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบการรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและนำมาพัฒนาระบบการทำงานและเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานและการให้บริการของกลุ่มงานในโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม จึงได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการของกลุ่มงานต่างๆ ของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม เป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการใช้บริการของกลุ่มงานต่างๆ ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ประเด็นการประเมินครอบคลุมบริการใน 4 ด้าน
ปีการศึกษา 2562 ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานวิชาการ
- 2) ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล
- 3) ด้านการบริหารงานกลุ่มแผนงานและงบประมาณ
- 4) ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไป

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น จุดที่ต่อปรับปรุงและพัฒนา
ให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ปกครองและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา
ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ปีที่ 1-6 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 280 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. โรงเรียนได้ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน ทั้ง 4 ด้าน
2. โรงเรียนนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร
ให้มีคุณภาพให้ดีขึ้น
3. เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการ ให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการหมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการ บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากกแสดงออก “พึง”เป็นค ำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความส ำเร็จตามความมุ่งหมายต้องการและความความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณค่าของงาน

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ ประการหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่ค ำกับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไรการให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงทำให้เป็นตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระมความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลต่างควาที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็ จะทให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการ บริการจากทัศนคติของตนเองโดยเปรียบเทียบกับ การบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนี้แต่ถ้าไม่ตรงกับ ความคาดหวัง การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่ง ที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อบ่มงู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ ที่ดีขององค์กรนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การด าเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผ บบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ความส วเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งาน บริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้า ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยเพ็ชร(ตรี,ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนหลักหรือโดยมี แนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการ ปฏิบัติ เจริญหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน ให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้ง สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2556 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับ ในสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการจัดหาหรือทำให้ได้ ไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้อง เหมาะสม

พอสรุปได้ว่า การบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการ สำคัญคือความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติบ้มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่ก าหนด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเพื่อให้ครูผู้สอนได้นำไปประยุกต์ สอดแทรก กระตุ้นความสนใจ สร้างแรงจูงใจของนักเรียนในการเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกทักษะ อาทิเช่น

ทศนา แคมณี (2554 : 51) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของวัตสัน (Watson) ไว้ว่า วัตสันได้ทำการทดลองโดยให้เด็กคนหนึ่งเล่นกับหนูขาว ขณะที่เด็กกำลังจะจับหนูขาวก็ทำเสียงดังจนเด็กตกใจร้องไห้ หลังจากนั้นเด็กจะกลัวและร้องไห้เมื่อเห็นหนูขาว ต่อมาทดลองให้นำหนูขาวมาให้เด็กดู โดยแม่จะกอดเด็กไว้จากนั้นเด็กก็จะค่อย ๆ หายกลัวหนูขาว จากการทดลองดังกล่าว วัตสันสรุปเป็นกฎการเรียนรู้ได้ดังนี้

1. พฤติกรรมเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมให้เกิดขึ้นได้ โดยการควบคุมสิ่งเร้าที่วางเงื่อนไขให้สัมพันธ์กับสิ่งเร้าธรรมชาติ และการเรียนรู้จะคงทนถาวรหากมีการให้สิ่งเร้าที่สัมพันธ์กันนั้นควบคู่กันไปอย่างสม่ำเสมอ
2. เมื่อสามารถทำให้เกิดพฤติกรรมใด ๆ ได้ ก็สามารถลดพฤติกรรมนั้นให้หายไปได้
5. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน

สุจิตรา พรหมนุชาธิป (2545 : 39 - 44) ได้อ้างอิงถึงทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ อับราฮัม ฮาโรลด์ มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) อธิบายไว้ว่า บุคคลจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการที่ไม่ถึงพอใจก่อนความต้องการในขั้นที่สูงกว่า ความต้องการที่ไม่พึงพอใจหลาย ๆ ชนิดของบุคคลจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนจึงจะไม่แสดงความเห็นแก่ตัว ความต้องการเหล่านี้เรียกว่า ความต้องการที่ขาดหาย เมื่อไรที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการที่ขาดหายเหล่านี้บุคคลนั้นก็จะเคลื่อนไปสู่ความเจริญงอกงามไปสู่ความมีสัจแห่งตน เมื่อบุคคลได้รับความต้องการที่ขาดหายแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ที่สูงก็จะเกิดขึ้นที่ มาสโลว์ได้เผยแพร่แนวคิดเป็นทฤษฎีในชื่อว่า “ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์” โดยแบ่งความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542 : 161 - 162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการ ความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์ในทางบวก และคุณลักษณะตามปรารถนาของกลุ่ม สมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ความพึงพอใจที่มีบริการและเกิดผลได้หรือไม่นั้นต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่

ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลา ที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่วัดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง วิธีนี้ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น สังเกตสีหน้า ท่าทางการพูด การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ต้องทำอย่างจริงจัง จึงจะสามารถประเมินถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกแต่ละบุคคล ที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมของบุคคล จึงมีโอกาสนี้จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ได้ดำเนินการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม มาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนและผู้รับบริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ปีการศึกษา 2562

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 280 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โรงเรียนได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจ คือ

1. แบบประเมินโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนักเรียนโรงเรียนดิสริตำบล โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ สำหรับผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้รับผิดชอบโครงการ และครูผู้สอน ประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างแบบประเมินสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิดทฤษฎี หลักเกณฑ์และวิธีสร้างเครื่องมือจากตำรา วารสาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นการประเมินตามกรอบการบริหารงาน ทั้ง 4 ฝ่าย

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วยแบบประเมิน จำนวน 4 ฉบับ มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม จำนวน 4 ฝ่าย ได้แก่

- | | |
|--------------------------------------|--------------|
| (1) ด้านบริหารงานกลุ่มวิชาการ | จำนวน 10 ข้อ |
| (2) ด้านบริหารงานกลุ่มงานบุคคล | จำนวน 5 ข้อ |
| (3) ด้านบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ | จำนวน 10 ข้อ |
| (4) ด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไป | จำนวน 10 ข้อ |

ประเมินได้สร้างขึ้น ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 121) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง พอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง พอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง พอใจในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบประเมินที่สร้างทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้เนื้อหาในแบบประเมิน สามารถประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ได้ ครอบคลุมเนื้อหาตรงตามความต้องการประเมินและมีคุณภาพ เกิน 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องเหมาะสม

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับทดลองนำไปทดลอง ใช้เก็บข้อมูลกับคณะครู นักเรียน และผู้ปกครอง หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนนระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ดำเนินการ โดนนำแบบประเมินไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 - 4.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.50 - 3.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 - 2.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 - 1.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2. จากคำถามปลายเปิดจุดเด่นของการให้บริการสิ่ง ที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่นๆ นำเสนอรูปตารางและวิธีบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2562 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2562

ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมดำเนินการสรุปผลการประเมินโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม จากแบบประเมินที่สร้างขึ้น จำนวน 150 คน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ		ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
1	ผู้บริหาร	1	0.36
2	บุคลากรทางการศึกษา	4	1.43
3	ครูผู้สอน	18	6.43
4	ประชาชน/ผู้ปกครอง	100	35.71
5	คณะกรรมการสถานศึกษา	9	3.21
6	นักเรียน	148	52.86
รวม		280	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 52.86 รองลงมาเป็นประชาชน/ผู้ปกครอง ร้อยละ 35.71 ครูผู้สอน ร้อยละ 6.43 คณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 3.21 บุคลากรทางการศึกษา ร้อย ละ 1.43 และผู้บริหาร ร้อยละ0.36

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ปีการศึกษา 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้าน
บริหารงานกลุ่มวิชาการ ด้านบริหารงานกลุ่มบริหารบุคคล ด้านบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ และ
ด้านบริหารงาน

กลุ่มบริหารทั่วไป ปรากฏดังตารางที่ 2- 5

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
ด้านบริหารกลุ่มงานวิชาการ

รายการประเมิน		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม	4.17	0.73	มาก
2.	การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37	4.35	0.73	มาก
3.	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น	4.30	0.61	มาก
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน	4.38	0.59	มาก
5.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ การเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	3.98	0.78	ปานกลาง
6.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.29	0.66	มาก
7.	การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	4.09	0.72	มาก
8.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	4.09	3.98	มาก
9.	การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.98	0.77	ปานกลาง
10.	การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.16	0.68	มาก
รวม		4.19	0.44	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงาน กลุ่มวิชาการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.44) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่ 4 การส่งเสริม สนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.59) รายการที่ 2 การพัฒนากรอบหลักสูตร สถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติและสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 37 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) และรายการที่ 3 การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.61) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
ด้านบริหารกลุ่มงานงบประมาณ

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	3.97	0.86	ปานกลาง
2	การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบาย	4.18	0.83	ปานกลาง
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ อย่างชัดเจน	3.98	0.81	ปานกลาง
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณ ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.91	0.83	ปานกลาง
5	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน	4.04	0.86	มาก
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี ของโรงเรียน	4.02	0.92	มาก
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.90	ปานกลาง
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.10	0.91	มาก
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ	4.16	0.84	มาก
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน	4.25	0.62	มาก
	รวม	4.05	0.77	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงาน

กลุ่มวิชาการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่ 10 การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) รายการที่ 2 การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนดสอดคล้องกับนโยบาย($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.83) และรายการที่ 9 จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.62) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
ด้านบริหารกลุ่มงานบุคคล

ข้อ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	4.06	0.64	มาก
2.	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องสภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	3.96	0.070	ปานกลาง
3.	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.90	0.80	ปานกลาง
4.	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ มีวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4.18	0.64	มาก
5.	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.20	0.67	มาก
รวม		4.06	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไปอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่ 5 การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.67) รายการที่ 4 การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ มีวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64) รายการที่ 4 การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.64) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ด้านบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป

รายการ		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	3.87	0.77	ปานกลาง
2.	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.76	มาก
3.	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	4.20	0.99	มาก
4.	การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	4.11	0.84	มาก
5.	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	3.91	0.76	ปานกลาง
6.	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.82	มาก
7.	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจของหน่วยงาน	3.93	0.84	ปานกลาง
8.	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	3.96	0.79	ปานกลาง
9.	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.92	0.84	ปานกลาง
10.	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	3.99	0.91	ปานกลาง
รวม		4.02	0.50	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.50) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่ 2 การจัดทำข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.76) รายการที่ 3 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.99) รายการที่ 4 ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.84) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จากกาความพึงพอใจด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการผู้ตอบ
แบบประเมินไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านแผนและงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างขึ้นเพื่อการประเมินความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานกลุ่มวิชาการ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานกลุ่มวิชาการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.44)
2. ด้านการบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77)
3. ด้านการบริหารงานกลุ่ม พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานกลุ่มบริหารบุคคลอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45)
4. ด้านการบริหารงานกลุ่มพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไปอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.50)

อภิปรายผล

ทั้งนี้จากการตอบแบบประเมินของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงถึงผู้รับบริการที่มีต่อการบริการครูและบุคลากรทางการศึกษาของ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและโรงเรียนมีคุณภาพจนเป็นที่พอใจของบุคลากรทั่วไป

การสะท้อนผล การให้บริการของกลุ่มงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการประเมินที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานและศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

- ทิตินา แคมมณี. (2554). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิชัย ลีพัฒนไพบุลย์. (2550). การให้บริการที่ดี. วารสาร. Quality. 116 (มิถุนายน) 2550 : 57 – 61
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). หลักการและทฤษฎีการบริหารการประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). ทิศทางแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.mol.go.th/sites/default/files/002_ppt_plan2560-2564_0.pdf.
- สำนักงานบริหารวิชาการ. (2555). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสารคาม. สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยสารคาม.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา
ที่ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ภาคเรียนที่ผ่านมา**

.....

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะภาพผู้ปกครอง เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
☐ ผู้บริหาร ☐ ครูผู้สอน ☐ กรรมการสถานศึกษา
 ผู้ปกครองนักเรียนชั้น ☐ ม. 1-3 ☐ ม. 4-6
 นักเรียน ☐ ม. 1-3 ☐ ม. 4-6

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
ปีการศึกษา 2562

ด้านบริหารกลุ่มงานวิชาการ

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม					
2.	การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37					
3.	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น					
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน					
5.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ การเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้					
6.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
7.	การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา					
8.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา					
9.	การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
10.	การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา					

ด้านบริหารกลุ่มงานงบประมาณ

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา					
2	การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบาย					
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ อย่างชัดเจน					
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณ ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
5	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน					
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี ของโรงเรียน					
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ					
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน					

ด้านบริหารกลุ่มงานบุคคล

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน					
2.	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้อง สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน					
3.	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4.	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ มีวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง					
5.	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ					

ให้บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

ด้านบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว					
2.	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณะอย่างต่อเนื่อง					
3.	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง					
4.	การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
5.	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน					
6.	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
7.	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับ ภารกิจของหน่วยงาน					
8.	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น					
9.	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
10.	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา					

ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....