



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ประจำปีงบประมาณ 2564



โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาแพร่
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาแพร่ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านแผนและงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป เพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของกลุ่มงานได้รับทราบคุณภาพ การให้บริการเกิดขึ้นในแต่ละปี 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
การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	10
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา	11
ของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2564	
ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	14
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	15
อภิปรายผล	15
สะท้อนผล	16
เอกสารอ้างอิง	17
ภาคผนวก	18

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	10
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

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกย่องการบริหารจัดการและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบวนการ เป็นกรอบการประเมินตนเองและสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบการรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจเป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและนำมาพัฒนาระบบการทำงานและเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานและการให้บริการของกลุ่มงานในโรงเรียน ห้วยม้าวิทยาคม

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมจึงได้จัดทำประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม เป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการใช้บริการของกลุ่มงานต่างๆ ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ประเด็นการประเมินครอบคลุมบริการใน 4 ด้าน

ปีการศึกษา 2564 ได้แก่

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

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ปกครองและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา

ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 260 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. โรงเรียนได้ทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน ทั้ง 4 ด้าน
2. โรงเรียนนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพให้ดีขึ้น
3. เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการบุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายต้องการและความความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัว ของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมาย โดยสังเขปดังนี้

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กู๊ด (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ ของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ ประการหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคคือ การประเมินลง ความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมิน คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ให้เหตุผล ว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็น ผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลต่างความคาดหวังที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็น องค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ ระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539:14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเองโดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับ ความคาดหวัง การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้าง

ความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร ความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นส่วนทำให้หน้าตาภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

เพ็ชร (ตรี,ม.ป.ป.) เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนหลักหรือโดยมีแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน ให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2556 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการจัดหาหรือทำให้ได้ ไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสม

พอสรุปได้ว่า การบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญคือความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเพื่อให้ครูผู้สอนได้นำไปประยุกต์ สอดแทรก กระตุ้นความสนใจสร้างแรงจูงใจของนักเรียนในการเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกทักษะ อาทิเช่น

ทิตนา แคมณี (2554 : 51) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของวัตสัน (Watson) ไว้ว่า วัตสันได้ทำการทดลองโดยให้เด็กคนหนึ่งเล่นกับหนูขาว ขณะที่เด็กกำลังจะจับหนูขาวก็ทำเสียงดังจนเด็กตกใจร้องไห้ หลังจากนั้นเด็กจะกลัวและร้องไห้เมื่อเห็นหนูขาว ต่อมาทดลองให้นำหนูขาวมาไว้ใต้คอกโดยแม่จะกอดเด็กไว้จากนั้นเด็กก็จะค่อย ๆ หายกลัวหนูขาว จากการทดลองดังกล่าว วัตสันสรุปเป็นกฎการเรียนรู้ได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมให้เกิดขึ้นได้ โดยการควบคุมสิ่งเร้าที่วางเงื่อนไขให้สัมพันธ์กับสิ่งเร้าธรรมชาติ และการเรียนรู้จะคงทนถาวรหากมีการให้สิ่งเร้าที่สัมพันธ์กันนั้นควบคู่กันไปอย่างสม่ำเสมอ
2. เมื่อสามารถทำให้เกิดพฤติกรรมใด ๆ ได้ ก็สามารถลดพฤติกรรมนั้นให้หายไป
3. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน

สุจิตรา พรหมนุชาธิป (2545 : 39 - 44) ได้อ้างอิงถึงทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ อับราฮัม ฮาโรลด์ มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) อธิบายไว้ว่า บุคคลจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการที่ไม่ถึงพอใจก่อน ความต้องการในขั้นที่สูงกว่า ความต้องการที่ไม่ถึงพอใจหลาย ๆ ชนิดของบุคคล จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน จึงจะไม่แสดงความเห็นแก่ตัว ความต้องการเหล่านี้เรียกว่า ความต้องการที่ขาดหาย เมื่อไรที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในความต้องการที่ขาดหายเหล่านี้บุคคลนั้นก็เคลื่อนไปสู่ความเจริญงอกงามไปสู่ความมีสัจแห่งตน เมื่อบุคคลได้รับความต้องการที่ขาดหายแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ที่สูงก็จะเกิดขึ้นที่ มาสโลว์ ได้เผยแพร่แนวคิดเป็นทฤษฎีในชื่อว่า “ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์” โดยแบ่งความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น

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

1. ทฤษฎีความต้องการ ความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์ในทางบวก และคุณลักษณะตามปรารถนาของกลุ่มสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ ความพึงพอใจที่มีการบริการและเกิดผลได้หรือไม่นั้น ต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธีดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ ระยะเวลาที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2 การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่วัดถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจผู้ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง วิธีนี้ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากรับบริการแล้ว เช่น สังเกตสีหน้า ท่าทางการพูด การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ต้องทำอย่างจริงจัง จึงจะสามารถประเมินถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น สามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพหรือน่าเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกแต่ละบุคคล ที่มีต่อกิจการที่ปฏิบัติอยู่ และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมของบุคคล จึงมีโอกาสดังกล่าวจะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจ

บทที่3

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ได้ดำเนินการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อนำข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม มาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียน และผู้รับบริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา 2564
2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1- 6 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โรงเรียนได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจ คือ

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

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การสร้างแบบประเมินสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิดทฤษฎีหลักเกณฑ์และวิธีสร้างเครื่องมือจากตำราวารสาร 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

แบบประเมินได้สร้างขึ้น ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 121) เป็นแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

3. นำแบบประเมินที่สร้าง ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้เนื้อหาในแบบประเมินสามารถ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหาร และการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมได้
ครอบคลุมเนื้อหาตรงตามความต้องการประเมินและมีคุณภาพ เกิน 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องเหมาะสม

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับทดลองนำไปทดลองใช้
เก็บข้อมูลกับคณะครู นักเรียน และผู้ปกครอง หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ของครอนบัค (Cronbach's Alpha)

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป ทั้งนี้ ได้ดำเนินการ
ประมวลผลหาคะแนนระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ดำเนินการโดย
นำแบบประเมินไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม 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. จากคำถามปลายเปิดจุดเด่นของการให้บริการสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่นๆ นำเสนอรูปตารางและวิธีบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน
ห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2564 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา2564

ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมดำเนินการสรุปผลการประเมินโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม จากแบบประเมินที่สร้างขึ้น จำนวน 260 คน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ		ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
1	ผู้บริหาร	1	0.38
2	บุคลากรทางการศึกษา	5	1.92
3	ครูผู้สอน	11	4.23
4	ประชาชน/ผู้ปกครอง	100	38.46
5	คณะกรรมการสถานศึกษา	9	3.46
6	นักเรียน	134	51.53
รวม		260	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินพบว่าผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน
ร้อยละ 51.53 รองลงมาเป็นประชาชน/ผู้ปกครอง ร้อยละ 38.46 ครูผู้สอน ร้อยละ 4.23 คณะกรรมการสถานศึกษา
ร้อยละ 3.46 บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 1.92 และผู้บริหาร ร้อยละ 0.38

ส่วนที่2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ปีการศึกษา 2564

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ด้านบริหารงานกลุ่มวิชาการ ด้านบริหารงานกลุ่มบริหารบุคคล ด้านบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ และด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไป ปรากฏดังตารางที่ 2- 5

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ด้านบริหารกลุ่มงานวิชาการ

รายการประเมิน		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม	4.17	0.73	มาก
2.	การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาแพร่	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 ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	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 โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มวิชาการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.44) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายการที่ 4 การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.59) รายการที่ 2 การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติและสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาแพร่ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) และรายการที่ 3 การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.61) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ด้านบริหารกลุ่มงานงบประมาณ

รายการประเมิน		$\bar{X}$	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 การประเมิน ความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) รายการที่ 2 การวางแผน การใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนดสอดคล้องกับนโยบาย ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.83) และรายการที่ 9 จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.62) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ด้านบริหารกลุ่มงานบุคคล

รายการประเมิน		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน	4.06	0.64	มาก
2.	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องสภาพ ปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	3.96	0.70	ปานกลาง
3.	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.90	0.80	ปานกลาง
4.	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครู มืออาชีพ มีวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4.18	0.64	มาก
5.	การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.20	0.67	มาก
รวม		4.06	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงาน กลุ่มบริหารทั่วไปอยู่ในระดับ 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 เพื่อเป็นครู มืออาชีพ มีวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64) รายการที่ 4 การจัดทำ ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของ โรงเรียน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.64) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ด้านบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป

รายการประเมิน		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว	3.87	0.77	ปานกลาง
2.	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.76	มาก
3.	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	4.20	0.99	มาก
4.	การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	4.11	0.84	มาก
5.	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	3.91	0.76	ปานกลาง
6.	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.82	มาก
7.	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับ ภารกิจของหน่วยงาน	3.93	0.84	ปานกลาง
8.	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	3.96	0.79	ปานกลาง
9.	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.92	0.84	ปานกลาง
10.	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา	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

ส่วนที่3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการผู้ตอบแบบประเมิน
ไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคมที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านแผน และงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหาร และจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างขึ้นเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานกลุ่มวิชาการ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มวิชาการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.44)
2. ด้านการบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มแผนและงบประมาณอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77)
3. ด้านการบริหารงานกลุ่ม พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มบริหารบุคคลอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.45)
4. ด้านการบริหารงานกลุ่มพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านบริหารงานกลุ่มบริหารทั่วไปอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.50)

อภิปรายผล

ทั้งนี้จากการตอบแบบประเมินของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงถึงผู้รับบริการที่มีต่อการบริการครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม มีความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของคณะครู และบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งผลต่อการศึกษาสร้างขวัญและกำลังใจและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและโรงเรียนมีคุณภาพจนเป็นที่พอใจของบุคลากรทั่วไป

การสะท้อนผล การให้บริการของกลุ่มงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการประเมินที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

ทิตินา แคมมณี. (2554). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.

พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พิชัย ลิขิตพัฒน์ไพบุลย์. (2550). การให้บริการที่ดี.วารสาร. Quality. 116 (มิถุนายน) 2550 : 57 – 61

สมศักดิ์คงเทียง และอัญชลีโพธิ์ทอง. (2542). หลักการและทฤษฎีการบริหารการประถมศึกษา.

กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). ทิศทางแผนพัฒนาการ

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

http://www.mol.go.th/sites/default/files/002_ppt_plan2560-2564_0.pdf.

สำนักงานบริหารวิชาการ. (2555). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ที่ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม ภาคเรียนที่ผ่านมา

.....

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ส่วนที่1 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

ส่วนที่2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม

ปีการศึกษา2564

ด้านบริหารกลุ่มงานวิชาการ

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนห้วยม้าวิทยาคม					
2.	การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาแพร่					
3.	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2560) และตามบริบทของท้องถิ่น					
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน					
5.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ การเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้					
6.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
7.	การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา					
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 แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่าย งบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
8.	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
9.	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ					
10.	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน					

ด้านบริหารกลุ่มงานบุคคล

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ อัตรากำลังครูและบุคลากรทางการ ศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย 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 และจรรยาบรรณวิชาชีพให้บุคลากร ทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					

ด้านบริหารกลุ่มงานบริหารทั่วไป

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว					
2.	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง					
3.	ช่องทางในการสื่อสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง					
4.	การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
5.	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน					
6.	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
7.	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงกับภารกิจของหน่วยงาน					
8.	การจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น					
9.	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
10.	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา					

ส่วนที่3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

.....