

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการให้บริการของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ
ตามโครงสร้างการบริหารงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

.....

๑. ความเป็นมา

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ มีการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานโรงเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕-กันยายน ๒๕๖๖ ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และบทบาทภารกิจของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อให้โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือได้ใช้ประเมินตนเองในการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความจำเป็นที่ ต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเรียนรู้ความต้องการและวิธีการสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริหารจัดการ การศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษา โดยรวม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไปของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

๒.๒ เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นำมาปรับปรุง พัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

๒.๓ นำเสนอผลการดำเนินงานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือให้สาธารณะชนและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

๓. ขอบเขตของการประเมิน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร
- ครู
- บุคลากร
- ผู้ปกครอง
- คณะกรรมการสถานศึกษา

๔. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ มีวิธีดำเนินการดังนี้

๑. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ จำนวน ๑ ฉบับ แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ ตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป (สอบถาม ด้านงานวิชาการ ๑๐ ข้อ ด้าน งบประมาณ ๗ ข้อ ด้านบริหารงานบุคคล ๕ ข้อ ด้านบริหารทั่วไป ๗ ข้อ) แบบสอบถาม ตอนที่ ๒ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตาม แนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ๔ หมายถึง พึงพอใจ มาก ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย และ ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

๒. ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ถึงผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ซึ่งมีจำนวน ๑๐๐ คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์

๓. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้วยค่าร้อยละ (%)

ผลการดำเนินงาน

๑. จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ที่ครอบคลุมครบถ้วนสมบูรณ์ และโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ เก็บกลับคืนมาได้ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ๔ ด้าน ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = ๑๐๐)

๒.๑ จำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อย ที่สุด แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

๒.๒ จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อย ที่สุดในภาพรวม และภาพรวมรายด้าน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. ด้านวิชาการ	๑๐๐	-	-	๔	๖๗	๒๙
๒. ด้านงบประมาณ	๑๐๐	-	-	๙	๖๙	๒๒
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	-	-	๓	๖๙	๒๘
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๐๐	-	-	๕	๖๘	๒๗

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการบริการของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจ ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมรายด้าน

๓.๑ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหาร
ทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = ๑๐๐)

ประเด็นการประเมิน		จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด	ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (คน)	พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (%)
๑.	ด้านงานวิชาการ	๑๐๐	๙๖	๙๖.๐๐
๒.	ด้านงบประมาณ	๑๐๐	๙๑	๙๑.๐๐
๓.	ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	๙๗	๙๗.๐๐
๔.	ด้านบริหารทั่วไป	๑๐๐	๙๕	๙๕.๐๐
	ภาพรวม	๑๐๐	๙๔.๗๕	๙๔.๗๕

สรุปผลการประเมิน

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ มีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของจำนวนผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย จากผู้รับบริการ ๑๐๐ คน
มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๒. จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ คน มีความพึง พอใจ
ในด้านงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียน
เตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ ในระดับมากขึ้นไป จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๕