

รายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา
โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ 2564

คำนำ

โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ ประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ไปปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้บริหารสถานศึกษาบุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่

หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากำบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

(นางระพีพร โคตรชนะ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหาร

และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

.....

1. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม

ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอกแบบสำรวจ

ผลการดำเนินงาน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัด โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบ ถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	10	0	0	0	3	7	10	100
2. ด้านบริหารงานบุคคล	10	0	0	0	4	6	10	100
3. ด้านงบประมาณ	10	0	0	0	4	6	10	100
4. ด้านบริหารทั่วไป	10	0	0	0	5	5	10	100
รวม	40	0	0	0	16	24	40	100

หมายเหตุ 1. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา

กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ มีต่อการบริการของโรงเรียน

เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปานกลาง (คน)	มาก (คน)	มากที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่	10	0	0	0	4	6	10	100
2. ด้านสวัสดิการ	10	0	0	0	5	5	10	100
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	10	0	0	0	6	4	10	100
รวม	30	0	0	0	14	15	30	100

- หมายเหตุ 1. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา
กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์
2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	88	4.4	0.42	พึงพอใจ มาก
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	88	4.4	0.52	พึงพอใจ มาก
2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	88	4.4	0.52	พึงพอใจ มาก
3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	80	4	0.00	พึงพอใจ มาก
4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด
5 มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด
ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	88.80	4.44	0.50	พึงพอใจ มาก
1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทผู้ ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ	84	4.2	0.42	พึงพอใจ มาก
2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	4.4	0.52	พึงพอใจ มาก
3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	88	4.4	0.52	พึงพอใจ มาก
4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด
5 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบฯ	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	91.33	4.5	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ และมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นสถานที่รับรอง	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
3 ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม ของอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
4 ความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวม	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
5 ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำ ห้องส้วมของหน่วยงาน	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
6 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมโดยรวม	88	4.2	0.42	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	92	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
ตาราง 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม	90.67	4.5	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
1 มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	92	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
2 มีความประพฤติเหมาะสม	96	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
3 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	88	4.2	0.42	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
ตาราง 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส	93	4.65	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องฯ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	94	4.7	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม	85.33	4.3	0.46	พึงพอใจมาก
1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	84	4.2	0.42	พึงพอใจมาก
3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	84	4.2	0.42	พึงพอใจมาก
ตาราง 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ	92.67	4.6	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ)เป็นอย่างดี	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	94	4.7	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิธีดำเนินการ

โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

และนำเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามาใช้วัดระดับคุณภาพ ประกอบ

ระดับคุณภาพ	คำอธิบายระดับคุณภาพ
5	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปตั้งแต่ร้อยละ 80ขึ้นไป
4	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 70ขึ้นไป
3	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 60ขึ้นไป
2	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่า ร้อยละ 60
1	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่า ร้อยละ 50

สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

สามารถสรุปผลได้ว่าภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 85 ขึ้นไป

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการมีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

จากการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ใน 8 ด้านได้แก่ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม และ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากขึ้นไป เช่น ความโปร่งใสร้อยละ 93 ความรับผิดชอบร้อยละ 92.67 ผลการให้บริการร้อยละ 92 ความสะดวกร้อยละ 91.33 หลักคุณธรรมร้อยละ 90.67 บุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 88.80 ขั้นตอนการให้บริการ และการมีส่วนร่วมร้อยละ 85.33 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก