รายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา
โรงเรียนบ้านเหมืองแพร่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ 2565

คำนำ

โรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ ประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ไปปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้บริหารสถานศึกษาบุคลากรทำการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่

หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

(นางระพีพร โคตรชนะ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหาร

และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

โรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

.....

1. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอกแบบสำรวจ

ผลการดำเนินงาน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัดโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่	**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)**	**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)**					**ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป**	
		น้อยที่สุด (คน)	**น้อย (คน)**	**ปานกลาง (คน)**	**มาก (คน)**	**มากที่สุด (คน)**	**จำนวน (คน)**	**คิดเป็นร้อยละ**
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 กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ มีต่อการบริการของโรงเรียน เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (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 กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**88**	**4.4**	**0.42**	**พึงพอใจมาก**
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	88	4.4	0.52	พึงพอใจมาก
2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	88	4.4	0.52	พึงพอใจมาก
3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	80	4	0.00	พึงพอใจมาก
4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
5 มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**88.80**	**4.44**	**0.50**	**พึงพอใจมาก**
1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	84	4.2	0.42	พึงพอใจมาก
2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	4.4	0.52	พึงพอใจมาก
3 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	88	4.4	0.52	พึงพอใจมาก
4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
5 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**91.33**	**4.5**	**0.50**	**พึงพอใจมากที่สุด**
1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบและมีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	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 ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำห้องส้วมของหน่วยงาน	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	ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
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 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการเป็นอย่างดี	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

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิธีดำเนินการ

โดยใช้ค่าเฉลี่ย (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

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร่ 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 93ความรับผิดชอบร้อยละ 92.67 ผลการให้บริการร้อยละ 92 ความสะดวกร้อยละ 91.33 หลักคุณธรรมร้อยละ 90.67 บุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 88.80 ขั้นตอนการให้บริการ และการมีส่วนร่วมร้อยละ 85.33 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการดังกล่าวความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก