

รายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา
โรงเรียนบ้านแสงภา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำนำ

โรงเรียนบ้านแสงภา ประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านแสงภา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่

หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านแสงภา

โรงเรียนบ้านแสงภา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ
โรงเรียนบ้านแสงภา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม
ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัด

ผลการดำเนินงาน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัด
โรงเรียนบ้านแสงภา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้าน
บริหารทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
และการให้บริการของโรงเรียนบ้านแสงภา

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ โรงเรียนบ้านแสงภา	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	4	6	10	100
2. ด้านบริหารงานบุคคล	10	0	0	0	5	5	10	100
3. ด้านงบประมาณ	10	0	0	0	5	5	10	100
4. ด้านบริหารทั่วไป	10	0	0	0	4	6	10	100
รวม	40	0	0	0	18	22	40	100

- หมายเหตุ 1. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา
กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านแสงภา
2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)
3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ มีต่อการบริการของโรงเรียน
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูล
ข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านแสงภา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปานกลาง (คน)	มาก (คน)	มากที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่	10	0	0	0	6	4	10	100
2. ด้านสวัสดิการ	10	0	0	0	6	4	10	100
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	10	0	0	0	6	4	10	100
รวม	30	0	0	0	18	16	30	100

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

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านแสงภา

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	88	4.4	0.70	พึงพอใจ มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	88	4.4	0.54	พึงพอใจ มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	88	4.4	0.54	พึงพอใจ มาก
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	80	4	0.70	พึงพอใจ มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
5. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่าง ๆ ทางเว็บไซต์หรืออื่น ๆ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	73.6	4.44	0.13	พึงพอใจ มาก
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ	84	4.2	0.83	พึงพอใจ มาก
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	4.4	0.54	พึงพอใจ มาก
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	88	4.4	0.54	พึงพอใจ มาก
4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบฯ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	76.6	11.5	0.06	พึงพอใจ มาก
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ และมีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่รับรอง	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
3. ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อมของอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่โดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำห้องส้วมของหน่วยงาน	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
6. ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมโดยรวม	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	96	4	1.70	พึงพอใจมาก
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	96	4	0	พึงพอใจมาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	96	4	0	พึงพอใจมาก
ตาราง 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม	90.6	3.8	0.47	พึงพอใจมาก
1. มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	96	4	0	พึงพอใจมาก
2. มีความประพฤติเหมาะสม	96	4	0	พึงพอใจมาก
3. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	88	3.4	0.83	พึงพอใจมาก
ตาราง 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส	92	4.6	0	พึงพอใจมาก
1. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องฯ	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
2. ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	92	4.6	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
ตาราง 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม	85.3	4.26	0	พึงพอใจมาก
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	88	4.4	0.54	พึงพอใจมาก
2. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	84	4.2	0.53	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	84	4.2	0.53	พึงพอใจ มาก
ตาราง 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบต่อ	92	4.6	0	พึงพอใจ มาก
1. มีความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
2. ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด
3. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	92	4.6	0.54	พึงพอใจ มากที่สุด

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านแสงภา ความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูล ได้แก่ 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 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป
4	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป
3	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป
2	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดน้อยกว่า ร้อยละ 60
1	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดน้อยกว่า ร้อยละ 50

สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านแสงภา ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการมีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้ จากการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ใน 8 ด้านได้แก่ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ด้านที่ 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป เช่น ผลการให้บริการร้อยละ 96 ความโปร่งใสร้อยละ 92 ความรับผิดชอบต่อร้อยละ 92 หลักคุณธรรมร้อยละ 90.6 การให้บริการร้อยละ 88 การมีส่วนร่วมร้อยละ 85.3 ความสะดวกร้อยละ 76.6 บุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 73.2 แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก