

รายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา  
โรงเรียนบ้านเหมืองแพร์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3  
ประจำปีงบประมาณ 2562

## 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. 2562

.....

1. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม

ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอกแบบสำรวจ

ผลการดำเนินงาน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัดโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ตารางที่ 1.1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (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

กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครู บุคลากรทางการศึกษา 10 คน)

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ มีต่อการบริการของโรงเรียน

เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเหมืองแพร์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดขึ้นไป	
		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
<b>ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>88</b>	<b>4.4</b>	<b>0.42</b>	<b>พึงพอใจ มาก</b>
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
<b>ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>88.80</b>	<b>4.44</b>	<b>0.50</b>	<b>พึงพอใจ มาก</b>
1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทผู้ 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
<b>ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>91.33</b>	<b>4.5</b>	<b>0.50</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
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
<b>ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>	<b>92</b>	<b>4.6</b>	<b>0.52</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	92	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	92	4.6	0.52	พึงพอใจมาก
<b>ตาราง 5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม</b>	<b>90.67</b>	<b>4.5</b>	<b>0.49</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
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
<b>ตาราง 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความโปร่งใส</b>	<b>93</b>	<b>4.65</b>	<b>0.50</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>
1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องฯ	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด
2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	94	4.7	0.48	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ตาราง 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม</b>	<b>85.33</b>	<b>4.3</b>	<b>0.46</b>	<b>พึงพอใจ มาก</b>
1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	88	4.4	0.54	พึงพอใจ มาก
2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	84	4.2	0.42	พึงพอใจ มาก
3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	84	4.2	0.42	พึงพอใจ มาก
<b>ตาราง 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ</b>	<b>92.67</b>	<b>4.6</b>	<b>0.51</b>	<b>พึงพอใจ มากที่สุด</b>
1 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ)เป็นอย่างดี	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด
2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	94	4.7	0.48	พึงพอใจ มากที่สุด
3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	92	4.6	0.52	พึงพอใจ มากที่สุด

## 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