



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
ประจำปีพุทธศักราช ๒๕๖๕

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
ประจำปีพุทธศักราช ๒๕๖๕**

ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา มีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนักเรียนในความรับผิดชอบ ๖๘ คน โดยมี จำสับเอกจตุรงค์ กุลแก้ว ผู้อำนวยการโรงเรียนดงตาลวิทยา รักษาการแทน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารและจัดการศึกษา ของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา จึงได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสถานศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน การให้บริการ หมายถึง การให้บริการตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ (ของสถานศึกษา) สำหรับสถานศึกษาที่มีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเป็นจำนวนมาก อาจมุ่งเน้นเผยแพร่การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มีความสำคัญต่อภารกิจของสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย มี ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านการบริการ เป็นระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

นิยามศัพท์

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป และด้านการบริการ ของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา (ก.ต.ป.น.) คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๓. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาการในตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๔. ครู หมายถึง ครูผู้สอน โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๕. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา หมายถึง ผู้ปกครองนักเรียน และผู้มาติดต่อขอรับบริการที่โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๖. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

๗. การบริหารและการจัดการศึกษา หมายถึง การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป และด้านการบริการ

๘. การบริหารงานด้านวิชาการ หมายถึง กระบวนการจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยมีการพัฒนากรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรอบหลักสูตรท้องถิ่น และความต้องการของสถานศึกษา จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง การวัดผล และประเมินผล และนำผล ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ การกำกับดูแล ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา จัดทำวิจัย ส่งเสริมการวิจัย และนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนางานวิชาการ พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งประสาน ส่งเสริมให้ชุมชน ท้องถิ่น และสังคม มีส่วนร่วมในการจัดการ การศึกษาเป็นเครือข่ายและแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ รวมถึงขับเคลื่อนนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างครบถ้วน และต่อเนื่อง

๙. การบริหารงานด้านงบประมาณ หมายถึง กระบวนการวางแผนการใช้งบประมาณการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุ การควบคุมการใช้งบประมาณ สรุปรายงานผลการบริหารงบประมาณและการตรวจสอบภายใน อย่างเป็นระบบ มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศด้านงบประมาณ รวมถึงขับเคลื่อนนโยบาย ลงสู่การปฏิบัติ โดยยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

๑๐. การบริหารงานด้านการบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการวางแผนอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย ปัญหา และความต้องการ การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง อย่างถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ การพัฒนา ส่งเสริม ยกย่อง เชิดชูเกียรติครูและบุคลากร ทางการศึกษาสู่ความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับปัญหาความต้องการจำเป็นและส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศงานด้านการบริหารบุคคล รวมถึงการขับเคลื่อนนโยบายลงสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถ มีคุณภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการศึกษา

๑๑. การบริหารงานด้านการบริหารทั่วไป หมายถึง กระบวนการที่ช่วยประสาน ส่งเสริมสนับสนุน การบริหารงานอื่น ๆ โดยมีการพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ จัดทำสำมนักเรียนและการรับนักเรียน การดูแลอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดวาง ระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน การจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา การระดมทรัพยากร เพื่อการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการในครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา จำนวน ๙๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยาใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากแบบติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

๒. ได้รับแบบสอบถามคืนตามกำหนด เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๘๐ ชุด

๓. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์

๒. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นค่าร้อยละ (Percent) เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

ระดับคุณภาพ ๕ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป

ระดับคุณภาพ ๔ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป

ระดับคุณภาพ ๓ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป

ระดับคุณภาพ ๒ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป

ระดับคุณภาพ ๑ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๙๐	๐	๐	๓	๓	๘๔	๘๗	๙๖.๖๗
๒. ด้านบริหารงานบุคคล	๙๐	๐	๐	๐	๓	๘๗	๙๐	๑๐๐
๓. ด้านงบประมาณ	๙๐	๐	๐	๓	๗	๘๐	๘๗	๙๖.๖๗
๔. ด้านบริหารงานทั่วไป	๙๐	๐	๐	๒	๓	๘๕	๘๘	๙๗.๗๘
๕. ด้านการบริการ	๙๐	๐	๐	๕	๔	๘๑	๘๕	๙๔
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๐	๐	๑๐	๒๐	๗๐		

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านวิชาการ ด้านการบริการ และด้านบริหารงานทั่วไป

สรุปผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป อยู่ในระดับคุณภาพ ๕

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนบ้านข่อยวิทยา จะพบว่า โรงเรียนบ้านข่อยวิทยา มีการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้บริการที่มีความพร้อมในทุกด้าน ส่งผลให้นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพที่มีมาตรฐานต่อไป

ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนบ้านช้อยวิทยา

ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการและการบริการของโรงเรียนบ้านช้อยวิทยาโดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 5 ด้าน แบบประเมินประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ *

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ *

☐

ต่ำกว่า 20 ปี

☐

21 - 30 ปี

☐

31 - 40 ปี

☐

41 - 50 ปี

☐

51 - 60 ปี

☐

61 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

☐

ครู

☐

กรรมการสถานศึกษา

☐

ผู้ปกครอง

☐

นักเรียน

☐

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจหลัก และการบริการ

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านการบริหารงานวิชาการ					
1.	การคัดเลือกและกำหนดหนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่นำมาใช้จัดการศึกษา					
2.	การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอน และการมอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำรายงาน) ให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ					
3.	การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา					
4.	การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน					
5.	การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง					
	ด้านบริหารงานงบประมาณ					
1	.การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้จัดการศึกษา (การลงทุนทางการศึกษา)					
2	การนำทรัพยากร/งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล					
3	การประสานงาน/สื่อสารในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา โครงการเข้าค่ายพักแรม ลูกเสือ เนตรนารี					
4	การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางโรงเรียน					
5	การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน					

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ด้านการบริหารงานบุคคล					
1.	การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน					
2.	การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน					
3.	มีอัตรากำลังครูเพียงพอ					
4.	ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ (ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)					
5.	การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครู/บุคลากร					
	ด้านบริหารทั่วไป					
1.	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน					
2.	การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่					
3.	บริเวณโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม					
4.	มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน					
5.	มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					
	ด้านการบริการ					
1.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนไม่เลือกปฏิบัติ					
3.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อแนะนำ					
4.	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งานเพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัย					
5.	คุณภาพในการให้บริการ (ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ)					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ระบุ).....

.....