



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนบ้านชัยใหม่
ตำบลตะโกทอง อำเภอชัยใหญ่ จังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
โรงเรียนบ้านซับใหม่

ความเป็นมา

ภายใต้การดำเนินงานนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการ ดังนั้น ความคิดเห็นหรือความต้องการจึงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการ และต่อเนื่องไปถึงความพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานองค์กร เพียงแค่ตระหนักถึงความสำคัญ ยังไม่เพียงพอ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนับเป็นผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ประกาศมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยกำหนดเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งในมาตรฐานที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการประเมินผลการบริหารจัดการตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา

โรงเรียนบ้านซับใหม่จึงได้สำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ตามตัวบ่งชี้ที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา ตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป

๒. เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณา ทบทวนและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

โรงเรียนบ้านซับใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ตามแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑. ประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านซับใหม่โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ค่าคะแนน (๕) (๔) (๓) (๒) (๑)

รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจจาก ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง และนักเรียน จำนวน ๕๐ คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ นำมาสรุปด้วยการแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

๑. ค่าร้อยละ

๒. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

๓. การแปลความหมายของคะแนนจากแบบสอบถามความคิดเห็น

๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

๓.๕๐ - ๔.๕๙ หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

๒.๕๐ - ๓.๕๙ หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๕๐ - ๒.๕๙ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๙ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทผู้รับบริการ นำเสนอข้อมูลในตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ครู	๕	๑๐
ผู้ปกครอง	๒๕	๕๐
นักเรียน	๑๗	๓๔
กรรมการสถานศึกษา	๓	๖
รวม	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโรงเรียนบ้านซับใหม่

ประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๑. ด้านวิชาการ	๔.๒๑	มาก
๒. ฝ่ายงบประมาณ	๔.๐๑	มาก
๓. ฝ่ายบริหารงานบุคคล	๔.๓๖	มาก
๔. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	๔.๐๙	มาก
รวม	๔.๑๖	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อด้านบริหารงานบุคคลมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๓๖ ในระดับดีมาก และพึงพอใจด้านวิชาการรองลงมา

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านวิชาการ จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจต่อโรงเรียนบ้านซับใหม่ด้านวิชาการ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา	๔.๒	มาก
๒. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	๔.๕	มาก
๓. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๔.๑	มาก
๔. การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	๓.๙	มาก
๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	๔.๒	มาก
๖. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๔.๕	มาก
๗. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๔.๔	มาก
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๓.๘	มาก
๙. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๔.๓	มาก
		มาก

๑๐. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	๔.๒	
เฉลี่ย	๔.๒๑	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา มากสุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕ ในระดับดีมากที่สุด

๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซำใหม่ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านงบประมาณ จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อโรงเรียนบ้านซำใหม่ด้านงบประมาณ

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๑. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๔.๒	มาก
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	๔.๔	มาก
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	๔.๓	มาก
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๔.๑	มาก
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	๓.๙	มาก
๖. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของสถานศึกษา	๔.๑	มาก
๗. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ	๓.๘	มาก
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๓.๖	มาก
๙. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณ ประจำปีอย่างเป็นระบบ	๔.๒	มาก
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสถานศึกษา	๓.๕	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๑	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบายมากสุดคิดเป็น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๔ ในระดับดีมาก

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจต่อโรงเรียนบ้านซับใหม่ด้านบริหารงานบุคคล

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๑. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๔.๖	มากที่สุด
๒. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๔.๕	มาก
๓. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๓.๘	มาก
๔. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๔.๕	มาก
๕. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	๔.๔	มาก
เฉลี่ย	๔.๓๖	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา มากสุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๖ ในระดับดีมากที่สุด

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านซับใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน ๕๐ คน ดังนี้

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจต่อโรงเรียนบ้านซับใหม่ด้านบริหารงานทั่วไป

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๑. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	๔.๕	มาก
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สาธารณะอย่างต่อเนื่อง	๔.๓	มาก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	๓.๘	มาก
๔. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๓	มาก
๕. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ	๔.๕	มากที่สุด
๖. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๔.๔	มาก
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๓.๕	มาก
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	๓.๖	มาก
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๔.๒	มาก
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบันองค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๓.๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๐๙	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะมากที่สุดคิดเป็น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๔.๕ ในระดับดีมากที่สุด