

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของโรงเรียน
ชุมชนบ้านห้วยยายจิว
ตามโครงสร้างการบริหารงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 3

1. ความเป็นมา

โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 3 มีการทบทวนปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานโรงเรียน ในปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2565 – เดือนกันยายน 2566 ตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และบทบาทภารกิจของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อให้โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวได้ใช้ประเมินตนเองในการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวได้ ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความจำเป็นที่ ต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเรียนรู้ความต้องการและวิธีการสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริหารการจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษา โดยรวม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไปของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิว ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิว

2.2 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นำมาปรับปรุงพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิว

2.3 นำเสนอผลการดำเนินงานของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวให้สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

3. ขอบเขตของการประเมิน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 100 คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร

- ครู

- บุคลากร
- ผู้ปกครอง
- คณะกรรมการสถานศึกษา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้าน งบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป (สอบถาม ด้านงานวิชาการ 10 ข้อ ด้าน งบประมาณ 7 ข้อ ด้านบริหารงานบุคคล 5 ข้อ ด้านบริหารทั่วไป 7 ข้อ)

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ คือ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2. ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ ถึงผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งมีจำนวน 100 คน เก็บ รวบรวมแบบสอบถามกลับคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้วยค่าร้อยละ (%)

ผลการดำเนินงาน

1. จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 100 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และ โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวเก็บกลับคืนมาได้จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน 4 ด้าน ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = 100)

2.1 จำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อย ที่สุด แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อย ที่สุดในภาพรวม และภาพรวมรายด้าน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ด้านวิชาการ	100	-	-	4	67	29
2. ด้านงบประมาณ	100	-	-	9	69	22
3. ด้านบริหารงานบุคคล	100	-	-	3	69	28
4. ด้านบริหารทั่วไป	100	-	-	5	68	27

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการบริการของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมรายด้าน

3.1 ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = 100)

ประเด็นการประเมิน	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม ทั้งหมด	ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (คน)	พึงพอใจตั้งแต่ระดับ มากขึ้นไป (%)
1 ด้านงานวิชาการ	100	96	96.00
2. ด้านงบประมาณ	100	91	91.00
3. ด้านบริหารงานบุคคล	100	97	97.00
4. ด้านบริหารทั่วไป	100	95	95.00
ภาพรวม	100	94.75	94.75

สรุปผลการประเมิน

โรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวมีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของจำนวนผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย จากผู้รับบริการ 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 100
2. จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจ ในด้านงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนชุมชนบ้านห้วยยายจิวในระดับมากขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75