



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่  
หรือภารกิจของสถานศึกษา โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

ประจำปีงบประมาณ 2562



สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานกิจการนักเรียน ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านบริหารงบประมาณ เพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านกรให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 ใคร่ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	3
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	3
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	9
3.1 วิธีการดำเนินการ-แบบสอบถาม	9
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
3.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	10
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย การแปรผล ความพึงพอใจในการให้บริการ	12
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	18
บทที่ 5 สรุป	19
ผลการสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	19
เอกสารอ้างอิง	20

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐ และเอกชนของต่างประเทศเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครูบุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว

## 3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 5 ด้าน ปีการศึกษา 2562 ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารงานวิชาการ
- 2) ด้านการบริหารงานกิจการนักเรียน
- 3) ด้านการบริหารงานบุคลากร
- 4) ด้านการบริหารงานทั่วไป
- 5) ด้านการบริหารงบประมาณ

โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนารวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงานวิชาการ 2) ด้านการบริหารงานกิจการนักเรียน 3) ด้านการบริหารงานบุคลากร 4) ด้านการบริหารงานทั่วไป 5) ด้านการบริหารงบประมาณของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

2) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมให้ดียิ่งขึ้น

## 5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวก รวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**เจ้าหน้าที่ให้บริการ** หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

**สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง  
แม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

**คุณภาพต่อการให้บริการ** หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการ  
ให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการ  
รับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการ  
ให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนาม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

**แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff)** กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

**กูต (Good)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

**วอลแมน (Wolman)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ (สำนักบริการวิชาการ, 2555)

พอสรุปได้ว่า **ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่มีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ

ที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

**Augustine Quek** กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ กลยุทธ์หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงใน พิชัย,2555:57)

**วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์** (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค

**การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

**การบริการตรงเวลา** หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน

**การให้บริการอย่างพอเพียง** หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสมจะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ



พอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ดังนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริหารงานของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านบริหารงานวิชาการ
2. ด้านบริหารงานกิจการนักเรียน
3. ด้านบริหารงานบุคคล
4. ด้านบริหารทั่วไป
5. ด้านบริหารงบประมาณ

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านโดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

( ) ผู้บริหาร ( ) บุคลากรทางการศึกษา ( ) ครูผู้สอน

( ) คณะกรรมการสถานศึกษา ( ) ผู้ปกครอง ( ) นักเรียน ( ) อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

- |                                |       |    |     |
|--------------------------------|-------|----|-----|
| 1. ด้านบริหารงานวิชาการ        | จำนวน | 20 | ข้อ |
| 2. ด้านบริหารงานกิจการนักเรียน | จำนวน | 6  | ข้อ |
| 3. ด้านบริหารงานบุคคล          | จำนวน | 5  | ข้อ |
| 4. ด้านบริหารทั่วไป            | จำนวน | 9  | ข้อ |
| 5. ด้านบริหารงบประมาณ          | จำนวน | 5  | ข้อ |

ข้อเสนอแนะ.....

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตามกลุ่มเป้าหมาย ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน ระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 45 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

มากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
มาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลความมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) จุดเด่นของการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ปีการศึกษา 2562 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ซึ่งสรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม โดยนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวแทนผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,066 คน ดังนี้

สถานะ	ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้บริหาร	2	0.19
2. บุคลากรทางการศึกษา	3	0.28
3. ครูผู้สอน	40	3.75
4. คณะกรรมการสถานศึกษา	6	0.56
5. ผู้ปกครอง	435	40.81
6. นักเรียน	580	54.41
7. อื่นๆ	0	0

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 54.41 รองลงมาเป็นผู้ปกครอง ร้อยละ 40.81 ครูผู้สอน ร้อยละ 3.75 คณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 0.56 บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 0.28 ผู้บริหาร ร้อยละ 0.19 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอม  
พิทยาคม

ด้านบริหารงานวิชาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มีการปรับปรุงเนื้อหาในหลักสูตรให้เหมาะสมกับ วัยความสนใจของนักเรียน	4.52	มากที่สุด
2. การพัฒนาและการใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในโรงเรียน และนอกโรงเรียน	4.50	มาก
3. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่เป็น ประโยชน์แก่ผู้เรียน	4.53	มากที่สุด
4 ส่งเสริมการนำทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นมา ใช้พัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน	4.25	มาก
5. ครูจัดการเรียนรู้เน้นการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	3.98	มาก
6. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมแบบกระบวนการกลุ่ม และยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.62	มากที่สุด
7. ครูมอบหมายกิจกรรมหรือการบ้านให้นักเรียน อย่างเหมาะสม	3.05	ปานกลาง
8. ครูตรวจผลงานนักเรียนและแก้ไขข้อบกพร่อง อย่างสม่ำเสมอ	3.85	มาก
9. กระตุ้น ปลุกฝังให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าหา ความรู้ด้วย เช่น การใช้ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต จาก แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย	3.88	มาก
10. นักเรียนมีนิสัยรักการเรียนรู้ รู้จักค้นคว้าหา ความรู้ และมีนิสัยรักการอ่าน	3.22	ปานกลาง
11. นักเรียนมีความกระตือรือร้นสนใจแสวงหา ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.50	ปานกลาง
12. นักเรียนมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เช่น ความสะอาด ความประณีต	3.32	ปานกลาง
13. นักเรียนกล้าแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ที่ เหมาะสมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.55	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
14. มีการจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กับความรู้ทางวิชาการให้กับนักเรียนเพื่อเป็นคนดี	4.75	มากที่สุด
15. นักเรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะปฏิบัติ	4.25	มาก
16. การดูแล เอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้เรียน	4.55	มากที่สุด
17. นักเรียนมีความซื่อสัตย์สุจริต และอดทน	4.32	มาก
18. นักเรียนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.22	ปานกลาง
19. นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นที่น่าพอใจ	4.35	มาก
20. ชุมชนให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้เรียน	3.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>

#### ด้านบริหารกิจการนักเรียน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. จัดกิจกรรมนักเรียนที่มุ่งเน้นส่งเสริมทักษะด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์	4.88	มากที่สุด
2. การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความประพฤติของนักเรียน	4.90	มากที่สุด
3. การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดของนักเรียน	4.00	มาก
4. การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องชู้สาวของนักเรียน	3.00	ปานกลาง
5. การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องการทะเลาะวิวาท	4.25	มาก
6. การใช้กฎและระเบียบของโรงเรียนเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่ใช้อยู่	4.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>มาก</b>

### ด้านบริหารบุคลากร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การจัดครูประจำชั้น / ประจำวิชา	4.95	มากที่สุด
2. การปฏิบัติหน้าที่สอนของครู	4.62	มากที่สุด
3. การเอาใจใส่ของครูต่อนักเรียน	4.95	มากที่สุด
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร/ครู กับผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน	4.63	มากที่สุด
5. มีครูสอนตรงตามกลุ่มสาระ	4.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ด้านบริหารงานทั่วไป

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ส่งเสริมให้ผู้ปกครองและประชาชน มีส่วนร่วมใน การจัดการศึกษาและให้ความอุปการะช่วยเหลือ โรงเรียน	3.33	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของโรงเรียน ต่อสาธารณชน	3.20	ปานกลาง
3. ท่านพอใจในการที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน	3.40	ปานกลาง
4. การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของ นักเรียน เช่น ฉีดวัคซีน ตรวจสอบสุขภาพ นำส่ง สถานพยาบาล และด้านส่งเสริมการเล่นกีฬา	4.25	มาก
5. ความเป็นกันเองและได้รับความสะดวกในการ ติดต่อให้บริการของโรงเรียน	4.25	มาก
6. การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณโรงเรียน สะอาดร่มรื่นน่าอยู่น่าเรียน มีความปลอดภัย	3.20	ปานกลาง
7. การให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	4.85	มากที่สุด
8. การติดต่อประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน และ หน่วยงานอื่นๆ	4.67	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
9. การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ปกครองที่ให้ความ อุปการะ และให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียน เช่น มอบเกียรติบัตร ยกย่องชมเชย	4.90	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>

#### ด้านงานบริหารงบประมาณ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาผู้เรียน	3.65	มาก
2. การบริหารงบประมาณโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.56	มากที่สุด
3. การใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม	4.85	มากที่สุด
4. การใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.92	มากที่สุด
5. มีการระดมทรัพยากรทางการศึกษาทั้งในและ นอกโรงเรียนเพื่อใช้ในการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างมี ประสิทธิภาพ	4.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### เกณฑ์การแปรผล

1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา **ด้านบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับ มาก** พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- มีการจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กับความรู้ทางวิชาการให้กับนักเรียนเพื่อเป็นคนดี ค่าเฉลี่ย 4.75
- ส่งเสริมการจัดกิจกรรมแบบกระบวนการกลุ่มและยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย 4.62
- นักเรียนกล้าแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 4.55



- การดูแล เอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 4.55
- มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 4.53
- มีการปรับปรุงเนื้อหาในหลักสูตรให้เหมาะสมกับวัยความสนใจของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.52
- การพัฒนาและ การใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.50
- นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นที่น่าพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.35
- นักเรียนมีความซื่อสัตย์สุจริต และอดทน ค่าเฉลี่ย 4.32
- ส่งเสริมการนำทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.25
- นักเรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.25
- ครูจัดการเรียนรู้เน้นการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.98
- กระตุ้น ปลุกฝังให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วย เช่น การใช้ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 3.88
- ควบคุมผลงานนักเรียนและแก้ไขข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.85
- ชุมชนให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 3.78
- นักเรียนมีความกระตือรือร้นสนใจแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.50
- นักเรียนมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เช่น ความสะอาด ความประณีต ค่าเฉลี่ย 3.32
- นักเรียนมีนิสัยรักการเรียนรู้ รู้จักค้นคว้าหาความรู้ และมีนิสัยรักการอ่าน ค่าเฉลี่ย 3.22
- นักเรียนมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 3.22
- ครูมอบหมายกิจกรรมหรือการบ้านให้นักเรียนอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.05

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา **ด้านบริหารงานกิจการนักเรียน อยู่ในระดับ มาก** พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับความประพฤติของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.90
- จัดกิจกรรมนักเรียนที่มุ่งเน้นส่งเสริมทักษะด้านคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ค่าเฉลี่ย 4.88
- การใช้กฎและระเบียบของโรงเรียนเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่ใช้อยู่ ค่าเฉลี่ย 4.52
- การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องการทะเลาะวิวาท ค่าเฉลี่ย 4.25
- การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.00
- การดำเนินการต่างๆ ของโรงเรียนเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องชู้สาวของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 3.00

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา **ด้านบริหารงานบุคลากร อยู่ในระดับ มากที่สุด** พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การจัดครูประจำชั้น / ประจำวิชา ค่าเฉลี่ย 4.95
- การเอาใจใส่ของครูต่อนักเรียน ค่าเฉลี่ย 4.95
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร/ครู กับผู้ปกครอง นักเรียนและชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.63
- การปฏิบัติหน้าที่สอนของครู ค่าเฉลี่ย 4.62
- มีครูสอนตรงตามกลุ่มสาระ ค่าเฉลี่ย 4.20

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา **ด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับ มาก** พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ปกครองที่ให้ความอุปการะ และให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียน เช่น มอบเกียรติบัตร ยกย่องชมเชย ค่าเฉลี่ย 4.90
- การให้บริการด้านต่างๆแก่นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.85
- การติดต่อประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ ค่าเฉลี่ย 4.67
- การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมสุขภาพอนามัยของนักเรียน เช่น ฉีดวัคซีน ตรวจสอบสุขภาพ นำส่งสถานพยาบาล และด้านส่งเสริมการเล่นกีฬา ค่าเฉลี่ย 4.25
- ความเป็นกันเองและได้รับความสะดวกในการติดต่อให้บริการของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.25
- ทานพอใจในการที่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ค่าเฉลี่ย 3.40
- ส่งเสริมให้ผู้ปกครองและประชาชน มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและให้ความอุปการะช่วยเหลือโรงเรียน 3.33

- การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของโรงเรียนต่อสาธารณชน ค่าเฉลี่ย 3.20
- การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณโรงเรียนสะอาดร่มรื่นน่าอยู่น่าเรียน มีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.20

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา **ด้านบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับ มากที่สุด** พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างประหยัดและคุ้มค่า ค่าเฉลี่ย 4.92
- การใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ค่าเฉลี่ย 4.85
- การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาผู้เรียน ค่าเฉลี่ย 3.65

- มีการระดมทรัพยากรทางการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียนเพื่อใช้ในการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.65

- การบริหารงบประมาณโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.56

### **ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ**

จากการสำรวจความพึงพอใจ ด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## บทที่ 5

### สรุป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จ.พัทลุง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานกิจการนักเรียน ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านบริหารงบประมาณ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายใน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน 20 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.89
2. ด้านบริหารกิจการนักเรียน จำนวน 6 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.26
3. ด้านบริหารงานบุคลากร จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.67
4. ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 9 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.98
5. ด้านบริหารงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.27

การสะท้อนผล การให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

## เอกสารอ้างอิง

พิชัย ลีพิพัฒนไพบูลย์. 2550. การให้บริการที่ดี. วารสาร Quality. 116 (มิถุนายน) 2550 : 57 - 61  
สำนักงานบริหารวิชาการ. 2555. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.