

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการ
ของโรงเรียนบ้านเขาแหลม
ตามโครงสร้างการบริหารงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

.....

1. ความเป็นมา

โรงเรียนบ้านเขาแหลม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 มีการทบทวนปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และบทบาทภารกิจของโรงเรียนบ้านเขาแหลมในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อให้โรงเรียนบ้านเขาแหลมได้ใช้ประเมินตนเองในการพัฒนาการบริหารและจัดการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โรงเรียนบ้านเขาแหลมได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเรียนรู้ความต้องการและวิธีการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนให้การบริหารการจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาโดยรวม

ดังนั้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน โรงเรียนบ้านเขาแหลม จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารทั่วไปของโรงเรียนบ้านเขาแหลมขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนบ้านเขาแหลม

2.2 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นำมาปรับปรุงพัฒนาในการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านเขาแหลม

2.3 นำเสนอผลการดำเนินงานของโรงเรียนบ้านเขาแหลมให้สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

3. ขอบเขตของการประเมิน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 100 คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร
- ครู
- บุคลากร
- ผู้ปกครอง
- คณะกรรมการสถานศึกษา

4. วิธีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนบ้านเขาแหลม มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อโรงเรียนบ้านเขาแหลม แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของโรงเรียนบ้านเขาแหลม ตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

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 2566 ซึ่งมีจำนวน 100 คน

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ด้วยค่าร้อยละ (%)

ผลการดำเนินงาน

1. จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 100 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และ โรงเรียนบ้านเขาแหลม

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

2.1 จำนวนคนและค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดถึงน้อยที่สุด แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อยที่สุดในภาพรวม และภาพรวมรายด้าน

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
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. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการบริการของโรงเรียนบ้านเขาแหลม จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการฯ ที่มีความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป ในภาพรวมและภาพรวมรายด้าน

3.1 ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ปรากฏดังนี้ (n = 100)

ประเด็นการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (คน)	พึงพอใจตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป (%)
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

โรงเรียนบ้านเขาแหลม มีผลการดำเนินการตามประเด็นการพิจารณา ดังต่อไปนี้

1. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จากผู้รับบริการ 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 100
2. จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจใน ด้านงานวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านเขาแหลม ในระดับมากขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75