



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร
ประจำปีงบประมาณ 2562

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนกัณฑ์พิทยากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ

เพื่อสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนกัณฑ์พิทยากร อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนกัณฑ์พิทยากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 ใคร่ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนกัณฑ์พิทยากร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	4
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	4
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	9
3.1 วิธีการดำเนินการ-แบบสอบถาม	9
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
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	17
บทที่ 5 สรุป	18
ผลการสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	18
เอกสารอ้างอิง	19
ภาคผนวก	20

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นบริหารจัดการ และมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนากระบวนการเป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนกันตังพิทยากร

โรงเรียนกันตังพิทยากร จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากรได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อผู้

มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

3. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 8 ด้าน ปีการศึกษา 2562 ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารงานทั่วไป
- 2) ด้านการบริหารงานบุคคล
- 3) ด้านการบริหารงานงบประมาณ
- 4) ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 5) ด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา
- 6) ด้านการบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
- 8) ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกันตังพิทยากร

โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกันตังพิทยากร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร ระดับความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนกันตังพิทยากร

2) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนกั้นตั้งพิทยากรให้ดียิ่งขึ้น

5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ 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

แมงเกิลดอร์ฟฟ์ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กู๊ด (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ” จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ (สำนักบริการวิชาการ, 2555)

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

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร **การให้บริการที่มีคุณภาพ** หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผล

ที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงใน พิชัย,2555:57)

วีระพงษ์ เถลิณจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ **การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่เข้ามาตาฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

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

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนกันตังพิทยากร อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วของโรงเรียนกันตังพิทยากร โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน (1. ด้านบริหารงานวิชาการ 2. ด้านบริหารงานบุคคล 3. ด้านบริหารงานงบประมาณ 4. ด้านบริหารงานบริหารทั่วไป) ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 4 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านโดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

() ผู้บริหาร

() บุคลากรทางการศึกษา

() ครูผู้สอน

() คณะกรรมการสถานศึกษา () อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน

กันตังพิทยากร

1. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 10 ข้อ

2. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 10 ข้อ

4. ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน 10 ข้อ

ข้อเสนอแนะ.....

โรงเรียนกันตังพิทยากร ดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตามกลุ่มเป้าหมาย ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน ระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนกันตังพิทยากร ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกันตังพิทยากร เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 35 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
4.51 - 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.51 - 3.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.10 - 1.50	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

2) จุดเด่นของการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน กันตังพิทยากร ปีการศึกษา 2562 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร ซึ่งสรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนกันตังพิทยากร ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนกันตังพิทยากร โดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,295 คน ดังนี้

สถานะ	ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้บริหาร	10	0.77
2. บุคลากรทางการศึกษา	18	1.39
3. ครูผู้สอน	132	10.19
4. ประชาชน/ผู้ปกครอง	200	15.44
5. คณะกรรมการสถานศึกษา	6	0.46
6. นักเรียน	929	71.74
7. อื่น ๆ	0	0

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 71.74 รองลงมาเป็นประชาชน/ผู้ปกครอง ร้อยละ 15.44 ครูผู้สอน ร้อยละ 10.19 บุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 1.39 ผู้บริหาร ร้อยละ 0.77 และคณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 0.46

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนกัณฑ์ตั้งพิทยากร

ด้านบริหารงานวิชาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนกัณฑ์ตั้งพิทยากร	4.02	มาก
2. การพัฒนารอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13	4.05	มาก
3. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น	4.53	มากที่สุด
4. การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.96	ปานกลาง
5. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	3.87	ปานกลาง
6. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.02	มาก
7. การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	4.12	มาก
8. การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	4.07	มาก
9. การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.93	ปานกลาง
10. การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.02	มาก
รวม	4.06	มาก

ด้านบริหารงานงบประมาณ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	3.96	ปานกลาง
2. การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	3.82	ปานกลาง

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4.11	มาก
4. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.96	ปานกลาง
5. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน	3.87	ปานกลาง
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงเรียน	3.96	ปานกลาง
7. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.02	มาก
8. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	3.87	ปานกลาง
9. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	3.91	ปานกลาง
10. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน	3.96	ปานกลาง
รวม	3.94	ปานกลาง

ด้านบริหารงานบุคคล

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน	3.87	ปานกลาง
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	3.87	ปานกลาง
3. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.65	ปานกลาง
4. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	3.65	ปานกลาง
5. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.07	มาก
รวม	3.82	ปานกลาง

ด้านบริหารงานทั่วไป

รายการ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.15	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	4.02	มาก
3. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	4.11	มาก
4. การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	3.93	ปานกลาง
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	4.15	มาก
6. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.02	มาก
7. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจของหน่วยงาน	3.97	ปานกลาง
8. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	3.93	ปานกลาง
9. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.11	มาก
10. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.15	มาก
รวม	4.08	มาก

เกณฑ์การแปลผล

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 โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับ มาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย 4.53
- การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.12
- การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.07
- การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 ค่าเฉลี่ย 4.05
- การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนกันตังพิทยากร ค่าเฉลี่ย 4.02
- การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.02
- การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.02
- การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย 3.96
- การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ค่าเฉลี่ย 3.93
- การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 3.87

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับ ปานกลาง พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.11
- การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 4.02
- การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.96
- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 3.96

- การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.96
- การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.96
- จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ย 3.96
- การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.87
- การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน ค่าเฉลี่ย 3.87
- การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย ค่าเฉลี่ย 3.82

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับ ปานกลาง พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.07
- การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.87
- การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.87
- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 3.65
- การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.65

มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับ มาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.15
- การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 4.15
- การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.15

- ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.11
- การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 4.11
- การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.02
- การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.02
- การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.97
- การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.93
- การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น ค่าเฉลี่ย 3.93

ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจ ด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ 5

สรุป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกันตังพิทยากร อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนกันตังพิทยากรที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายใน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนกันตังพิทยากร โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน 10 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.12
2. ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.94 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80
3. ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง**
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.82 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.40
4. ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก**
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.08 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 77.98

ทั้งนี้ จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนกันตังพิทยากร พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนกันตังพิทยากรการมองบุคลากร มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับแปรผล **ปานกลาง** แสดงถึงบุคลากรทุกกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับ **ปานกลาง**

การสะท้อนผล การให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

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

ภาคผนวก
แบบการคิดคำนวณ

ด้านวิชาการ

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
1	9	0.69
2	51	3.94
3	276	21.31
4	476	36.76
5	483	37.30
รวม	1,295	100

ด้านงบประมาณ

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
1	11	0.85
2	61	4.71
3	469	36.22
4	202	15.60
5	552	42.63
รวม	1,295	100

ด้านบริหารงานบุคคล

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
1	6	0.46
2	25	1.93
3	401	30.97
4	625	48.26
5	238	18.38
รวม	1,295	100

ด้านบริหารงานทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ	ผลการสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
1	6	0.46
2	61	4.71
3	425	32.82
4	133	10.27
5	670	51.74
รวม	1,295	100

