



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อุนสุรณ

ประจำปีงบประมาณ

2562

โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อุนสุรณ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ และสรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 ใคร่ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็น แนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและ บุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ และมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือ การบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนา ระบบราชการเป็นกรอบการ ประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์ คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบค่ารับรองการ ปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการ บริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมิน ให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการ ให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการ ของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนกันตั้งพิพาทกรได้ รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่ สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้าง นวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว

## ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 8 ด้าน ปี การศึกษา 2562 ได้แก่

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

8) ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี ระดับ ความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการบริหารงาน การเงินและสินทรัพย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการ ศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

2) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานีให้ดียิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดการความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่ บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กูด (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

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

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ ของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ อีก ประการหนึ่ง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือ ลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ ประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการ ทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึง พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผล

ที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความ คาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญ กับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๆ หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิง ใน พิชัย, 2555:57)

วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งาน บริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการ เดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการ ปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน การ ให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่า ความ เสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

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

## บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ อำเภอดงวิทยาคาร จังหวัดตรัง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของ  
ผู้มารับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของ  
ผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็วของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์  
อนุสรณ์ โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน (1. ด้านบริหารงานวิชาการ 2. ด้าน  
บริหารงานบุคคล 3. ด้านบริหารงานงบประมาณ 4 ด้านบริหารงานบริหารทั่วไป) ในแต่ละด้านประกอบด้วย  
2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้ง  
ให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

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 รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุ ประดิษฐ์อนุสรณ์

1. ด้านบริหารงานบุคคล                      จำนวน 10 ข้อ

2. ด้านบริหารงานบุคคล                      จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านบริหารงานงบประมาณ                  จำนวน 10 ข้อ

4. ด้านบริหารงานทั่วไป                        จำนวน 10 ข้อ

### ข้อเสนอแนะ.....

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตาม  
กลุ่มเป้าหมาย

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน  
ราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความ  
คิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน ระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะ  
เชิง นโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (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

และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการแปลความมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้น นำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ 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 สิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

## 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



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจากครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ราชานุประดิษฐ์อุทิศ ปีการศึกษา 2562 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร ซึ่ง สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนกันตังพิทยากร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศ ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศ โดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,114 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศ

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
1) ผู้บริหาร	10	0.90
2) บุคลากรทางการศึกษา	9	0.81
3) ครูผู้สอน	41	3.68
4) ผู้ปกครอง	250	22.44
5) คณะกรรมการสถานศึกษา	10	0.90
6) นักเรียน	794	71.27
รวม	1,114	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 71.27 รองลงมาเป็นผู้ปกครอง ร้อยละ 22.44 ครูผู้สอน ร้อยละ 3.68 ผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 1.80 และบุคลากรทางการศึกษา ร้อย ละ 0.81

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนรัฐฯ  
ประดิษฐ์อนุสรณ์

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
ของโรงเรียนรัฐฯประดิษฐ์อนุสรณ์ ด้านบริหารงานวิชาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนรัฐฯ ประดิษฐ์อนุสรณ์	4.19	0.78	มาก
2. การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการ ศึกษา แห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 13	4.18	0.86	มาก
3. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร แกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตาม บริบทของท้องถิ่น	4.22	0.67	มาก
4. การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.14	0.67	มาก
5. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ใน การจัดการ   เรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการ เรียนรู้	4.13	0.80	มาก
6. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และ แนะนำผล การประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.19	0.71	มาก
7. การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	4.11	0.80	มาก
8. การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำ ผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	4.18	0.73	มาก
9. การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบ ดูแล ช่วยเหลือนักเรียน	4.14	0.79	มาก
10. การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัด การศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.19	1.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับ มาก พิจารณา ความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตาม บริบทของท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 4.22) การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.19) การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผล การประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.19) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนรัฐฯประดิษฐ์อนุสรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำ ผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัด

การศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.18) การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 (ค่าเฉลี่ย = 4.18) การส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.14) การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการ | เรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.13) การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.11)

**ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนรัฐอุปถัมภ์ ด้านบริหารงานงบประมาณ**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	4.02	0.91	มาก
2. การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และ สอดคล้องกับนโยบาย	4.04	0.87	มาก
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่าง ชัดเจน	4.15	0.79	มาก
4. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่   เกี่ยวข้อง	3.97	0.79	มาก
5. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน	3.92	0.88	มาก
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของ โรงเรียน	4.07	0.85	มาก
7. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.05	0.85	มาก
8. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.07	0.84	มาก
9. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่าง เป็นระบบ	4.04	0.85	มาก
10. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน	4.06	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับ มาก พิจารณา ความพึงพอใจตามรายการประเมินเรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.15) การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน (ค่าเฉลี่ย = 4.07) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของ โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.07) การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.06) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.05) จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่าง

เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และ สอดคล้องกับนโยบาย(ค่าเฉลี่ย = 4.04) การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.02) การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่ | เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.97) การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน(ค่าเฉลี่ย = 3.92)

**ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนรัฐานุประดิษฐ์นุสรณ์ ด้านบริหารงานบุคคล**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน	3.94	1.00	มาก
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	4.06	0.88	มาก
3. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และ บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.11	0.72	มาก
4. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดย วิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	3.98	0.77	มาก
5. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและ บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.15	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับ มาก พิจารณา ความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและ บุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.15) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและ บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.06) การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดย วิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 3.98) การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลรัตน์ ด้านบริหารงานทั่วไป

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่าง เป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	4.06	0.96	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชน   อย่างต่อเนื่อง	4.05	0.77	มาก
3. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	4.20	0.64	มาก
4. การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	3.84	0.92	มาก
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	4.15	0.88	มาก
6. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	4.11	0.88	มาก
7. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจ ของหน่วยงาน	3.97	0.88	มาก
8. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ อย่าง ทัวถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	4.11	0.93	มาก
9. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง	4.13	0.82	มาก
10. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา	4.04	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการ อยู่ในระดับ มาก พิจารณา ความพึงพอใจตามรายการประเมิน เรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนี้ ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย = 4.20) การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็น ระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.15) การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.13) การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.11) การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่าง ทัวถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ย = 4.11) การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกอย่าง เป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.06)การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชน | อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.05) การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.04) การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภารกิจ ของ

หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.97) การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน  
(ค่าเฉลี่ย = 3.84)

### ส่วนที่ 3 จุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจ ด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## บทที่ 5

### สรุป

จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน บริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายใน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนกนตังพิทยากร โดยภาพรวมพบว่า มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

- 1) ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน 10 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.17 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40
  - 2) ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 10 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.04 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80
  - 3) ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.05 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00
  - 4) ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.07 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40
- โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 81.65

ทั้งนี้ จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ การมองบุคลากร มีระดับพึงพอใจ อยู่ในระดับแปลผล มาก แสดงถึงบุคลากรทุกกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับความพึงพอใจ ระดับ มาก

การสะท้อนผล การให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและ นำ ผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

## อ้างอิง

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