



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

## ประจำปีงบประมาณ 2565



โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตรัง กระบี่

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

โทรศัพท์ 075-296030 โทรสาร 075-296040 Website : [www.ratsadanu.ac.th](http://www.ratsadanu.ac.th)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตราชบุรี

ที่ ร.ร.ร.อ.ว. .... /๒๕๖๖

วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

ข้าพเจ้า นางสาวสิริรัตน์ สุขศรีเพ็ง ตำแหน่งครู โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ได้จัดทำ  
รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง ใน ๔ กลุ่มบริหารงาน ได้แก่ กลุ่มบริหาร  
วิชาการ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มบริหารงบประมาณ และกลุ่มบริหารงานบุคคล รายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

(นางสาวสิริรัตน์ สุขศรีเพ็ง)

ครู โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

ลงชื่อ

ผู้รับรองข้อมูล

(นางสาวอุไรวรรณ ทองเสนห์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตราบึง กระบี่ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงานงบประมาณ และด้านงานวิชาการ และสรุป ความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพ การให้บริการที่เกิดขึ้น ในแต่ละปี และนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ในการนี้โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตราบึง กระบี่ ใคร่ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

# บทที่ 1

## บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบ ต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยุกระดับการบริหาร จัดการและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและ เครื่องมือ การบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของ ภาครัฐกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนา ระบบราชการเป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบ ราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบ คุณภาพการ บริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมิน ให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของ การประเมินความพึงพอใจเป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่าง มี ประสิทธิภาพนำมาพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ และ การให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุษรณ

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุษรณจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุษรณเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มา ปรับปรุงคุณภาพให้บริการ ของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์ อุษรณได้ รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับ ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการ ต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว

## ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 8 ด้าน ปีการศึกษา 2565 ได้แก่

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

โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการพร้อมทั้งจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนามุ่งถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี ระดับความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ด้านการนิเทศ ติดตามและการประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการบริหารงาน การเงินและสินทรัพย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานี

2) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3) ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุบลราชธานีให้ดียิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจามารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก “พึง” เป็นคำช่วยกริยา หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ ความหมายว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

แมงเกิลดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

กูต (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 ความรู้สึกของผู้เป็นประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือการประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยที่ทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการรับรู้ที่สอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการ ทำให้เป็นตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผล

ที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ๆ หนึ่งคือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงใน พิชัย,2555:57)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่าการบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีผู้รับ การบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีก็ขององค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.) เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้อง ตรงเวลาผลการ ปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่ พึงพอใจแก่ประชาชน การ ให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ พอสรุปได้ว่าการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติมีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น





โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศดำเนินการส่งแบบสอบถามดังกล่าวไปยังผู้เกี่ยวข้องตามกลุ่มเป้าหมาย

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม / หน่วยตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ได้ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน ระดับความพึงพอใจมาศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศเป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วน 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 สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีบรรยายความเรียง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ร้อยละ (Percentage)
- 2) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
- 3) 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 ราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ปีการศึกษา 2565 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ซึ่ง สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์โดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,429 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์

สถานะ	ความถี่	ร้อยละ
1) ผู้บริหาร	2	0.14
2) บุคลากรทางการศึกษา	7	0.49
3) ครูผู้สอน	55	3.85
4) ผู้ปกครอง	350	24.49
5) คณะกรรมการสถานศึกษา	15	1.05
6) นักเรียน	1000	69.98
รวม	1,429	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน ร้อยละ 69.98 รองลงมาเป็นผู้ปกครอง ร้อยละ 24.49 ครูผู้สอน ร้อยละ 3.85 คณะกรรมการสถานศึกษา ร้อยละ 1.05 และบุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 0.49

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียน  
 รัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
 ของโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ด้านบริหารงานวิชาการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์	4.39	0.49	มาก
2. การพัฒนากอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาตวันงั กระจบปี	4.38	0.85	มาก
3. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น	4.33	0.48	มาก
4. การส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.38	0.49	มาก
5. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	4.31	0.49	มาก
6. การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.34	0.47	มาก
7. การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา	4.41	0.86	มาก
8. การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	4.30	0.87	มาก
9. การส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.31	0.90	มาก
10. การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลองค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.34	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมินเรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.41) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน

รัฐภูวนุประดิษฐ์อนุสรณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.39) การพัฒนากรอบหลักสูตรสถานศึกษาสอดคล้องกับท้องถิ่น แผนการศึกษาแห่งชาติ และสนองกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาต่ง กระบี่ และ การ ส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ย = 4.38) การส่งเสริมสนับสนุนให้ มีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และแนะนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และ การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลองค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.34) การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) และตามบริบทของท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 4.33) การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการ สอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ และ การส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.31) การส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการ ศึกษาทำวิจัย และ นำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

**ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของโรงเรียนรัฐภูวนุประดิษฐ์อนุสรณ์ด้านบริหารงานงบประมาณ**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	4.27	0.68	มาก
2. การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่ กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.20	0.86	มาก
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และ พัสดุอย่างชัดเจน	4.22	0.77	มาก
4. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณ ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.21	0.87	มาก
5. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของ โรงเรียน	4.27	0.75	มาก
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและ บัญชีของ โรงเรียน	4.27	0.65	มาก
7. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่าย งบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.25	0.91	มาก
8. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.20	0.65	มาก
9. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณ ประจำปีอย่าง เป็นระบบ	4.24	0.76	มาก
10. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน	4.23	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศด้านบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับมาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมินเรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ การขอจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของโรงเรียน และการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและ บัญชีของ โรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.27) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่าย งบประมาณแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.25) จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณ ประจำปีอย่าง เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.23) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และ พัสดุอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.22) การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.21) การวางแผนการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย และการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

**ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศด้านบริหารงานบุคคล**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน	4.39	0.65	มาก
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายสภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน	4.30	0.77	มาก
3. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และ บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.36	0.63	มาก
4. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลายทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4.31	0.60	มาก
5. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.34	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อุทิศด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการ



ประเมินเรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ การจัดทำข้อมูลข่าวสารสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.39) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย = 4.34) การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ อาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลายทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 4.31) การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายสภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.30)

**ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ด้านบริหารงานทั่วไป**

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่างเป็นระบบใ้ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.32	0.61	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและ สาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	4.26	0.72	มาก
3. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลาย ช่องทาง	4.27	0.74	มาก
4. การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	4.33	0.62	มาก
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบสะอาดถูกสุขลักษณะในโรงเรียน	4.34	0.69	มาก
6. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.27	0.85	มาก
7. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับ ภารกิจ ของหน่วยงาน	4.29	0.84	มาก
8. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น	4.30	0.78	มาก
9. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคล อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.31	0.78	มาก
10. การประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.28	0.77	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนรัฐอนุสรณ์ด้านบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก พิจารณาความพึงพอใจตามรายการประเมินเรียงตามความพึงพอใจมากที่สุดไปความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบสะอาดถูกสุขลักษณะในโรงเรียน (ค่าเฉลี่ย = 4.34) การจัดทำแผนผัง อาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน(ค่าเฉลี่ย = 4.33) การจัดทำข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอก อย่างเป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.32) การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคล อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.31) การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการที่จำเป็น (ค่าเฉลี่ย = 4.30) การวางระบบควบคุมภายในที่ สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงกับภา รกกิจ ของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.29) การประสาน ส่งเสริมสร้าง เครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.28) ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลาย ช่องทาง และ การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการปฏิบัติงาน และ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.27) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและ สาธารณะอย่าง ต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 4.29)

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

จากการสำรวจความพึงพอใจ ด้านจุดเด่น/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## บทที่ 5

### สรุป

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

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ตามกระบวนการบริหารของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วยตรวจสอบภายใน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากรโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านบริหารงานวิชาการ จำนวน 10 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.35 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

2) ด้านบริหารงานงบประมาณ จำนวน 10 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.23 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

3) ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.30 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

4) ด้านบริหารงานบริหารงานทั่วไป พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.34 ดำเนินการประมวลผลหาคะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.10

ทั้งนี้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการในโรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์การมองบุคลากรมีระดับพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก แสดงถึงบุคลากรทุกกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน มีสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจ ระดับมาก การสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปีและนำผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน และศึกษาเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิง นโยบายและเชิงปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงตามความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

## อ้างอิง

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