ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในการบริหาร
และการจัดการศึกษา โรงเรียนบางปะอิน “ราชานุเคราะห์ ๑” ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในภาพรวม ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป

วิธีการดำเนินงาน

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอก แบบสำรวจออนไลน์

ผลการดำเนินงาน

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามกระบวนการบริหารงาน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารทั่วไป

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน	**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)**	**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)**					**ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป**	
		น้อยที่สุด	**น้อย**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มากที่สุด**	**จำนวน (คน)**	**คิดเป็นร้อยละ**
1.กลุ่มบริหารวิชาการ	103	0	0	34	24	40	98	95.14
2. กลุ่มงบประมาณ	103	0	2	29	42	28	99	96.11
3. กลุ่มบริหารงานบุคคล	103	0	0	30	40	24	94	91.26
4. กลุ่มบริหารทั่วไป	103	0	1	30	35	36	102	99.02
รวม	**103**	**0**	**3**	**123**	**141**	**18**	**393**	**95.38**

หมายเหตุ 1. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึงครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในโรงเรียน

2. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 123 คน

3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีต่อการบริการของโรงเรียนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในแต่ด้าน

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ด้านอาคารสถานที่	103	0	2	36	38	25	101	98.05
2. ด้านสวัสดิการ	103	0	3	45	40	5	93	90.29
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	103	0	5	39	35	13	92	89.32
รวม	**103**	**0**	**10**	**120**	**113**	**43**	**286**	**92.55**

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนบางปะอิน “ราชานุเคราะห์ ๑”

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล	
			ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		**81.96**	**4.01**	**พึงพอใจมาก**
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	82.64	4.05	พึงพอใจมาก
2	ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	76.23	3.92	พึงพอใจมาก
3	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	84.15	4.04	พึงพอใจมาก

4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	83.77	4.03	พึงพอใจมาก
5	มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	83.02	4.03	พึงพอใจมาก
ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ		**85.28**	**4.07**	**พึงพอใจมาก**
1	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของบุคลากรที่ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	87.17	4.12	พึงพอใจมาก
2	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของบุคลากร	83.02	4.06	พึงพอใจมาก
3	บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	84.15	4.02	พึงพอใจมาก
4	ความน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	86.79	4.07	พึงพอใจมาก
5	ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	85.28	4.11	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านต่างๆ		**ร้อยละความพึงพอใจ**	**ข้อมูล**	
			ค่าเฉลี่ย	**การแปลความหมาย**
ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก		**82.83**	**4.04**	**พึงพอใจมาก**
1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบและมีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	86.42	4.10	พึงพอใจมาก
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่รับรอง	79.25	3.98	พึงพอใจมาก
3	ภูมิทัศน์และการจัดสภาพแวดล้อม ของอาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	87.55	4.11	พึงพอใจมาก
4	ความสะอาดของอาคารสถานที่โดยรวม	92.45	4.23	พึงพอใจมาก
5	ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำ ห้องส้วมของหน่วยงาน	83.77	4.11	พึงพอใจมาก
6	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วมโดยรวม	84.91	4.09	พึงพอใจมาก
ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		**90.00**	**4.10**	**พึงพอใจมาก**

1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	91.70	4.13	พึงพอใจมาก
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	88.30	4.07	พึงพอใจมาก
ตาราง 5 ความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการกลุ่มงาน		**86.32**	**4.06**	**พึงพอใจมาก**
1	กลุ่มบริหารวิชาการ	87.17	4.05	พึงพอใจมาก
2	กลุ่มบริหารทั่วไป	86.79	4.08	พึงพอใจมาก
3	กลุ่มบริหารงบประมาณ	86.04	4.10	พึงพอใจมาก
4	กลุ่มบริหารงานบุคคล	85.28	4.09	พึงพอใจมาก
ตาราง 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักนิติธรรม		**83.52**	**4.00**	**พึงพอใจมาก**
1	บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริตไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	83.77	3.99	พึงพอใจมาก
2	การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	83.77	4.00	พึงพอใจมาก
3	มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	83.02	4.01	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ		**ร้อยละความพึงพอใจ**	**ข้อมูล**	
			ค่าเฉลี่ย	**การแปลความหมาย**
ตาราง 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม		**85.03**	**3.99**	**พึงพอใจมาก**
1	บุคลกรมีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน	85.28	3.97	พึงพอใจมาก
2	บุคลากรมีความประพฤติเหมาะสม	85.66	4.01	พึงพอใจมาก
3	บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	84.15	3.98	พึงพอใจมาก
ตาราง 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส		**83.40**	**3.96**	**พึงพอใจมาก**
1	ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง	83.02	3.93	พึงพอใจมาก
2	บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	83.77	3.98	พึงพอใจมาก
ตาราง 9 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการ มีส่วนร่วม		**79.24**	**3.91**	**พึงพอใจมาก**
1	มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	83.77	4.02	พึงพอใจมาก

2	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	76.98	3.86	พึงพอใจมาก
3	มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	76.96	3.84	พึงพอใจมาก
ตาราง 10 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ		**81.13**	**3.92**	**พึงพอใจมาก**
1	บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	87.17	4.01	พึงพอใจมาก
2	บุคลากรปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	77.36	3.86	พึงพอใจมาก
3	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	78.87	3.89	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ		**ร้อยละความ พึงพอใจ**	**ข้อมูล**	
			ค่าเฉลี่ย	**การแปลความหมาย**
ตาราง 11 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า		**89.06**	**4.13**	**พึงพอใจมาก**
1	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	88.30	4.03	พึงพอใจมาก
2	มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	89.81	4.13	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม		**84.34**	**4.02**	**พึงพอใจมาก**

จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบางปะอิน “ราชานุเคราะห์ ๑” ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

วิธีการดำเนินการ

โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ**
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง

1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด