



รายงานการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา  
โรงเรียนหนองผือ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย ๓  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

## คำนำ

โรงเรียนบ้านหนองผือประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองผือ ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาไป ปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษากับผู้บริหาร สถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอนคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่

หวังว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองผือ

(นายวรวิทย์ แสนประสิทธิ์)  
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองผือ

**ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริหาร  
และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
โรงเรียนหนองผือ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔**

.....

๑. ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มีความพึงพอใจในภาพรวมตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือระดับดีขึ้นไป  
**วิธีการดำเนินงาน**

สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดทุกโรงเรียนกรอกแบบสอบถาม  
ผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียมีต่อการบริหารและการจัดโรงเรียนบ้าน  
หนองผือ ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป  
ตารางที่ ๑.๑ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา  
และการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองผือ

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ โรงเรียนบ้านหนองผือ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปาน กลาง (คน)	มาก (คน)	มาก ที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๐	๐	๐	๐	๖	๖	๑๐	๑๐๐
๒. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐	๐	๐	๐	๕	๕	๑๐	๑๐๐
๓. ด้านงบประมาณ	๑๐	๐	๐	๐	๕	๕	๑๐	๑๐๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๐	๐	๐	๐	๔	๖	๑๐	๑๐๐
รวม	๔๐	๐	๐	๐	๑๘	๒๒	๔๐	๑๐๐

หมายเหตุ ๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหมายถึงครูบุคลากรทางการศึกษา กับ การจัดการศึกษาโรงเรียน  
บ้านหนองผือ

๒. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครูบุคลากรทางการศึกษา ๑๐ คน)

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อการบริการของโรงเรียน  
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ด้านสวัสดิการและด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านหนองผือ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด (คน)	น้อย (คน)	ปานกลาง (คน)	มาก (คน)	มากที่สุด (คน)	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านอาคารสถานที่	๑๐	๐	๐	๐	๖	๔	๑๐	๑๐๐
๒. ด้านสวัสดิการ	๑๐	๐	๐	๐	๖	๔	๑๐	๑๐๐
๓. ด้านข้อมูลข่าวสาร	๑๐	๐	๐	๐	๖	๔	๑๐	๑๐๐
รวม	๓๐	๐	๐	๐	๑๘	๑๒	๓๐	๑๐๐

หมายเหตุ ๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียหมายถึงครูบุคลากรทางการศึกษา  
กับการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านหนองผือ

๒. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน (จำนวนครูบุคลากรทางการศึกษา ๑๐ คน)

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านหนองผือ

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละความพึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลความหมาย
<b>ตาราง ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๘๘	๔.๔	๐.๗๑	พึงพอใจมาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๘๘	๔.๔	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
๒. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๘๘	๔.๔	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
๓. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	๘๐	๔	๐.๗๐	พึงพอใจมาก
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
๕. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางเว็บไซต์หรืออื่นๆ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ตาราง ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ</b>	๗๓.๖	๔.๔๔	๐.๑๓	พึงพอใจมาก
๑. ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามาให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	๘๔	๔.๒	๐.๘๓	พึงพอใจมาก
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๘	๔.๔	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
๓. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	๘๘	๔.๔	๐.๕๔	พึงพอใจมาก
๔. ความมีหัวใจ มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
๕. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ได้ประโยชน์ในทางชอบๆ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ตาราง ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๗๖.๖	๑๑.๕	๐.๐๖	พึงพอใจมาก
๑. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบและมีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่รับรอง	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
๓. ภูมิทัศน์และการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ให้บริการโดยรวม	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๔. ความสะอาดของอาคารสถานที่ โดยรวม	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๕. ความเพียงพอในการให้บริการด้านห้องน้ำ ห้องส้วมของหน่วยงาน	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๖. ความสะอาดของห้องผู้ ห้องส้วมโดยรวม	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ตาราง ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการ ให้บริการ</b>	๙๖	๔	๑.๗๐	พึงพอใจ มาก
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๙๖	๔	๐	พึงพอใจ มาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	๙๖	๔	๐	พึงพอใจ มาก
<b>ตาราง ๕ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักคุณธรรม</b>	๙๐.๖	๓.๘	๐.๔๗	พึงพอใจ มาก
๑ มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกเก็บเงินไม่รับสินบน	๙๖	๔	๐	พึงพอใจ มาก
๒ มีความประพฤติเหมาะสม	๙๖	๔	๐	พึงพอใจ มาก
๓ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	๘๘	๓.๔	๐.๘๓	พึงพอใจ มาก
<b>ตาราง ๖ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความโปร่งใส</b>	๙๒	๔.๖	๐	พึงพอใจ มาก
๑ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รับคำสั่งหรือการแก้ปัญหากรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๒ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
<b>ตาราง ๗ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักการมีส่วนร่วม</b>	๘๕.๓	๔.๒๖	๐	พึงพอใจ มาก
๑ มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	๘๘	๔.๔	๐.๕๔	พึงพอใจ มาก
๒ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๘๔	๔.๒	๐.๕๓	พึงพอใจ มาก

ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ข้อมูล		
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ความหมาย
๓ มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ไม่มี ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๘๔	๔.๒	๐.๕๓	พึงพอใจ มาก
ตาราง ๘ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการ ให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ	๙๒	๔.๖	๐	พึงพอใจ มาก
๑ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ)เป็นอย่างดี	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๒ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด
๓ มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการ	๙๒	๔.๖	๐.๕๔	พึงพอใจ มากที่สุด

#### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

##### จุดมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองผือความคิดเห็นของ  
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่  
แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ

##### วิธีดำเนินการ

โดยใช้ค่าเฉลี่ย (x) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำ  
ค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด

และนำเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามาใช้วัดระดับคุณภาพ ประกอบ

ระดับ คุณภาพ	คำอธิบายระดับคุณภาพ
๕	จำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป
๔	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป
๓	จำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป
๒	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่าร้อยละ ๖๐
๑	จำนวนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยกว่าร้อยละ ๕๐

### สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหนองผือ ตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่าภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับคือ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ ๖ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ ๘ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๗ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการมีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้ จากการศึกษา ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ใน ๘ ด้าน ได้แก่ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเรียงตามลำดับ คือ ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านที่ ๖ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส ด้านที่ ๘ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักความ รับผิดชอบ ด้านที่ ๕ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม ความพึงพอใจต่อ ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่ ๗ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตามหลักการมีส่วนร่วม ตามลำดับ และ ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป เช่น ผลการ ให้บริการร้อยละ ๙๖ ความโปร่งใสร้อยละ ๙๒ ความรับผิดชอบต่อร้อยละ ๙๒ หลักคุณธรรมร้อยละ ๙๐.๖ การ ให้บริการร้อยละ ๘๘ การมีส่วนร่วมร้อยละ ๘๕.๓ ความสะอาดร้อยละ ๗๖.๖ บุคลากรที่ให้บริการร้อยละ ๗๓.๒ แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการดังกล่าว ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก