



# รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๑

ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓



โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๑

อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 8 งาน ตามโครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนรัชชประภาวิทยาคม กลุ่มบริหารงบประมาณ โดยประกอบด้วย

1. งานสำนักงาน/แผนงาน/สารสนเทศ
2. งานการเงิน
3. งานบัญชี
4. งานพัสดุและสินทรัพย์
5. งานระดมทรัพยากร
6. งานควบคุมภายใน
7. งานนโยบายและแผนงาน
8. สวัสดิการบ้านพักครู

เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการ ที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากยิ่งขึ้น

ในการนี้ โรงเรียนรัชชประภาวิทยาคม ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่าน ที่ให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

งานสำนักงาน/แผนงาน/สารสนเทศ  
กลุ่มบริหารงบประมาณ  
30 พฤษภาคม 2564

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
กลุ่มเป้าหมาย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
การแปลความหมายของข้อมูล	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	5
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	5
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	6
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	7
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่รับบริการ	8
ค่าเฉลี่ย และร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๑๓	10
สรุปผล และข้อเสนอแนะ	11
สรุปผล	11
ข้อเสนอแนะ	11
ภาคผนวก	12
แบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกลุ่มงานบริหารงบประมาณ	13

## บทนำ

### ความเป็นมา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะ และปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันการประเมิน ITA ยังเป็นเครื่องมือในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน การป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

เนื่องด้วยโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๖ เป็นองค์กรหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐจึงต้องดำเนินงานเพื่อประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร และการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของหัวข้อการให้บริการซึ่งอยู่ในตัวชี้วัดย่อย 9.2 การบริหารงาน ด้วยผู้จัดทำรายงานได้รับผิดชอบการปฏิบัติงานในส่วนของกลุ่มบริหารวิชาการ จึงต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในกลุ่มงานบริหารงบประมาณ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการมีประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการบริการเป็นอย่างสูง ทั้งยังช่วยในการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบถึงจุดที่ต้องปรับปรุง จุดที่ต้องพัฒนา และความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานสามารถมีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด ดังนั้นกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๖ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ๓๖

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการรับบริการของบุคลากรในกลุ่มงานบริหารงบประมาณ
2. เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้ารับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน จำแนกเป็น

~ ผู้บริหารสถานศึกษา	จำนวน 1 คน
~ ครูผู้สอน	จำนวน 15 คน
~ บุคลากรทางการศึกษา	จำนวน 2 คน
~ คณะกรรมการสถานศึกษา	จำนวน 2 คน
~ นักเรียน	จำนวน 70 คน
~ ผู้ปกครองนักเรียน	จำนวน 30 คน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจด้านการรับบริการของบุคลากรในกลุ่มงานบริหารงบประมาณ
2. นำผลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนางานการรับบริการของบุคลากรในกลุ่มบริหารงบประมาณ
3. นำผลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุง แก้ไขงานการรับบริการของบุคลากรในกลุ่มงานบริหารงบประมาณ
4. นำผลที่ได้รับจากการประเมินความพึงพอใจไปวางนโยบาย หรือจัดโครงการเพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรในกลุ่มงานบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลฉบับนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ มี 2 ส่วน ที่ผู้ทำแบบประเมินต้องทำ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมิน

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ มีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อคำถาม โดยเป็นแบบประเมินมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- |   |         |                                    |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำแบบสอบถามผ่านระบบ google form
2. ทำแบบสอบถามด้วย paper

### การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มบริหารวิชาการ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ได้ใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหา

1. ร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตารางเพื่อแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

- 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ
- 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ
- 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ
- 1.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่รับบริการ

## 2. ค่าเฉลี่ย และร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ

### 2.1 ค่าเฉลี่ย และร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ การแปลความหมายของข้อมูล

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับ ค่าเฉลี่ย  
แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

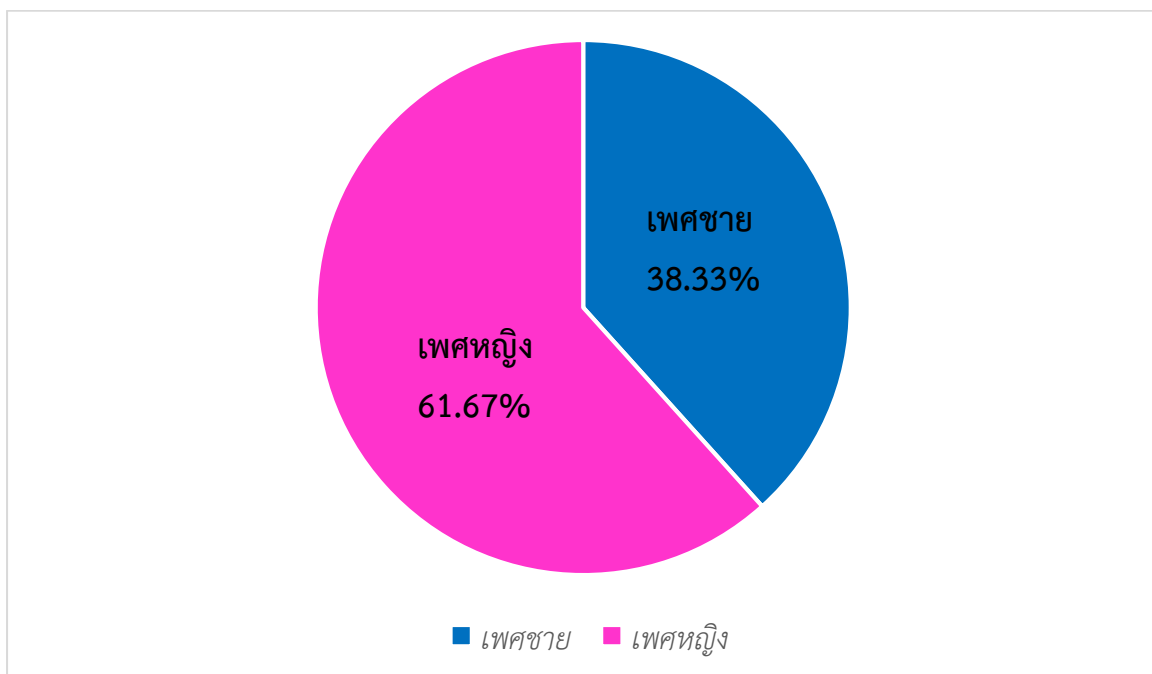
จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	46	38.33
หญิง	74	61.67
รวม	120	100

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 74 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 61.67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 46 คน และคิดเป็นร้อยละ 38.33

แผนภูมิที่ 1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ





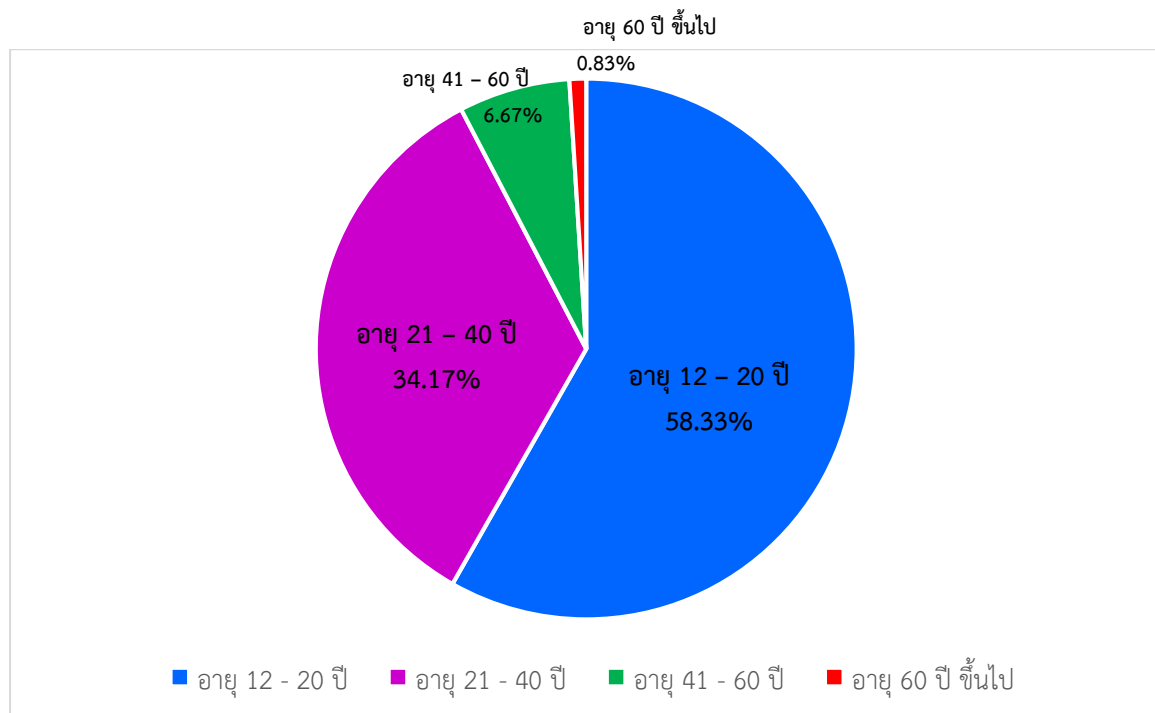
## จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12 – 20 ปี	70	58.33
21 – 40 ปี	41	34.17
41 – 60 ปี	8	6.67
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	1	0.83
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุด คือ 12 – 20 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา คือ มีช่วงอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และ ที่น้อยที่สุด คือ มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แผนภูมิที่ 2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ



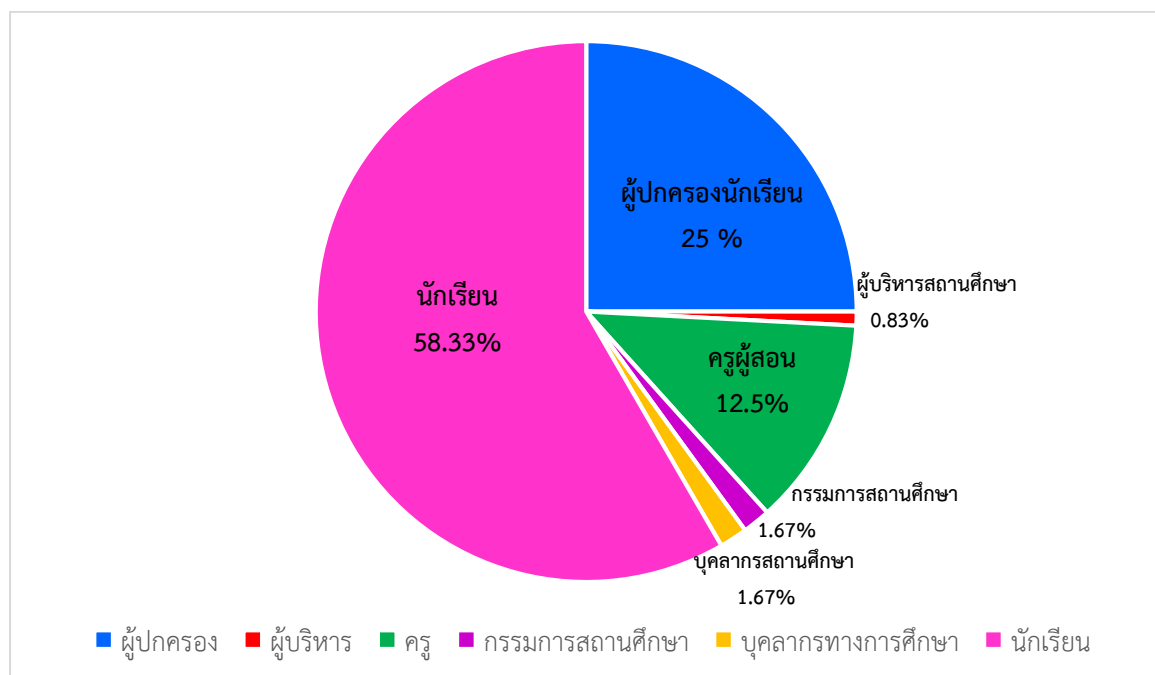
### จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	1	0.83
ครูผู้สอน	15	12.5
บุคลากรทางการศึกษา	2	1.67
คณะกรรมการสถานศึกษา	2	1.67
นักเรียน	70	58.33
ผู้ปกครองนักเรียน	30	25
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุด คือ นักเรียน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา คือ ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ ที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แผนภูมิที่ 3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของกระบวนการในการให้บริการ	4.35	มากที่สุด
ความเหมาะสมของคู่มือของการบริการ	3.99	มาก
ความเหมาะสมของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ	4.38	มากที่สุด
ความเหมาะสมของคำพูดของผู้ให้บริการ	4.12	มาก
ความเหมาะสมของพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	4.24	มากที่สุด
ความเหมาะสมของคำแนะนำของผู้ให้บริการ	4.17	มาก
ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	4.16	มาก
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.32	มากที่สุด
ความเหมาะสมของบรรยากาศของการบริการ	4.50	มากที่สุด
ความเหมาะสมโดยรวมในการบริการของกลุ่มบริหารงบประมาณ	4.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมโดยรวมในการบริการของกลุ่มบริหารงานงบประมาณ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของคู่มือของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 โดยมีความพึงพอใจระดับมาก และ โดยสรุปโดยรวมแล้วคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 4.28 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

## สรุปผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมโดยรวมในการบริการของกลุ่มบริหาร งบประมาณ มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมของบรรยากาศของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 โดยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของคู่มือของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 โดยมีความพึงพอใจระดับมาก และ โดยสรุปโดยรวมแล้วคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 4.28 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการประเมินกลุ่มบริหารงบประมาณต้องพัฒนาเอกสารในการบริการ e-service และเข้าใจง่ายต่อการใช้บริการของผู้รับบริการให้มากขึ้น
2. จากผลการประเมินกลุ่มบริหารงบประมาณต้องพัฒนาบุคลิกภาพของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

# ภาคผนวก

## แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มงานบริหารงบประมาณ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ วิทยาลัย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมิน

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศชาย       เพศหญิง

2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 12 – 20 ปี       21 – 40 ปี       41 – 60 ปี       60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- นักเรียน       ผู้ปกครองนักเรียน       บุคลากรทางการศึกษา  
 ครูผู้สอน       ผู้บริหารสถานศึกษา       คณะกรรมการสถานศึกษา

4. งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการ

- งานสำนักงาน/แผนงาน/สารสนเทศ       งานหลักสูตรและจัดการเรียนรู้  
 งานทะเบียนนักเรียน/ GPA/ DMC       งานวัดผลประเมินผลและเทียบโอน  
 งานพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี/แหล่งเรียนรู้       งานนิเทศภายในและวิจัยการศึกษา  
 งานประกันคุณภาพการศึกษา       งานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน  
 งานรับนักเรียน/สัมพันธ์ประชาการ       งานแนะแนว  
 งานห้องสมุด       งานตามนโยบายและจุดเน้น

### ส่วนที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นด้วยกับระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ วิทยาลัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความเหมาะสมของกระบวนการในการให้บริการ					
ความเหมาะสมของคู่มือของการบริการ					
ความเหมาะสมของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ					
ความเหมาะสมของคำพูดของผู้ให้บริการ					
ความเหมาะสมของพฤติกรรมของผู้ให้บริการ					
ความเหมาะสมของคำแนะนำของผู้ให้บริการ					
ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
ความเหมาะสมของบรรยากาศของการบริการ					
ความเหมาะสมโดยรวมในการบริการของกลุ่มบริหาร งบประมาณ					

