

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กลุ่มบริหารวิชาการ

โรงเรียนภูเขียว

ปีงบประมาณ 2566

โรงเรียนภูเขียว ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม และเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน

2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนภูเขียวโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพของการให้บริการ ของกลุ่มบริหารวิชาการ

1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของกลุ่มบริหารวิชาการ โดยให้ความสำคัญกับการมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้ Google Form ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ โดยการส่งลิงก์ให้กับผู้ตอบแบบสำรวจในช่องทางของ Line Application และทาง Facebook Messenger และช่องทางอื่น ๆ เช่นการจัดพิมพ์ QR code สแกนและเข้าไปลิงก์เพื่อตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดการกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณ หาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถามดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกันการประเมินระดับความพึงพอใจการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ ดังนี้

- 5 ความพึงพอใจ ระดับดีเยี่ยม
- 4 ความพึงพอใจ ระดับดีมาก
- 3 ความพึงพอใจ ระดับดี
- 2 ความพึงพอใจ ระดับพอใช้
- 1 ความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารวิชาการ ในระดับโรงเรียนพิจารณาจากจำนวนความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน ผู้ปกครองชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ให้บริการแบบสอบถาม จำนวน 40 ฉบับ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก รายละเอียดตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	14	35.00
ผู้ปกครอง	12	30.00
ชุมชน	3	7.50
ครูและบุคลากรทางการศึกษา	9	22.50
องค์กรภายนอก	2	5.00
รวม	40	100

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนภูเขียว

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของกลุ่มบริหารวิชาการ แบ่งเป็น 5

ตอน แสดงผลตามตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การแนะแนวการศึกษาเช่น การมีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	77.50	0.00	22.50	0.00	0.00	มากที่สุด
2.วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความ สะดวก รวดเร็ว	60.00	15.00	20.00	5.00	0.00	มากที่สุด
3.วิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของ ผู้เรียน	65.00	2.50	30.00	0.00	2.50	มากที่สุด
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนเช่นมีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริม หลักสูตร	62.50	7.50	27.50	2.50	0.00	มากที่สุด
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความหลากหลาย และเหมาะสม	50.00	5.00	40.00	2.50	2.50	มากที่สุด
6.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	72.50	2.50	25.00	0.00	0.00	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ						
7. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี	65.00	5.00	30.00	0.00	0.00	มากที่สุด
8. ผู้ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็วและไม่เลือกปฏิบัติ	65.00	5.00	30.00	0.00	0.00	มากที่สุด
9. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนใน หลักสูตร โปรแกรมวิชาต่าง ๆ	65.00	5.00	27.50	0.00	2.50	มากที่สุด
10. ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	45.00	22.50	32.50	0.00	0.00	มากที่สุด
11. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	67.50	0.00	27.50	2.50	2.50	มากที่สุด
12. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแล นักเรียน	72.50	0.00	27.50	0.00	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
13. สถานที่ตั้งของโรงเรียนมีความสะดวกในการเดินทาง	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	มากที่สุด
14. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00	มากที่สุด
15. อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	70.00	5.00	22.50	2.50	0.00	มากที่สุด
16. อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ ห้องปฏิบัติการเพียงพอและทันสมัย	62.50	0.00	30.00	7.50	0.00	มากที่สุด
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่นกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	47.50	7.50	42.50	2.50	0.00	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	57.50	10.00	30.00	2.50	0.00	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ	52.50	12.50	30.00	5.00	0.00	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
20. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	62.50	5.00	30.00	2.50	0.00	มากที่สุด
21. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	65.50	2.50	32.50	2.50	0.00	มากที่สุด
22. การให้บริการโดยรวม	67.50	2.50	27.50	2.50	0.00	มากที่สุด
23. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	65.00	2.50	32.50	0.00	0.00	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
24. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	55.00	2.50	37.50	2.50	2.50	มากที่สุด
25. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	60.00	2.50	37.50	0.00	0.00	มากที่สุด
26. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	60.00	5.00	32.50	2.50	0.00	มากที่สุด
27. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	50.00	5.00	40.00	2.50	2.50	มากที่สุด
28. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย	55.00	5.00	37.50	2.50	0.00	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆในกลุ่มบริหารวิชาการพบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านครูและบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด