



WORLD-CLASS
STANDARD SCHOOL



ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม
ปีงบประมาณ 2566

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม
กระทรวงศึกษาธิการ

**ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล
โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
ปีงบประมาณ 2566**

โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ชี้อตรง เพียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ ตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. กลุ่มที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียน
2. เครื่องมือที่ใช้สำรวจความพึงพอใจ ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับคณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองชุมชน และองค์กรภายนอก ปีการศึกษา 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อผลจากการให้บริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้ Google Form ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งลิงค์ให้นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดการกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคมในระดับกลุ่มพิจารณา โดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคลของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม ในระดับ โรงเรียนพิจารณาจากจำนวนความพึงพอใจจากนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการจากโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม

ข้อมูลส่วนบุคคลของคณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรภายนอก การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ฉบับ จำแนกเป็น แบบสอบถามของคณะครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรภายนอก ดังรายละเอียดในตาราง ดังนี้

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปกครอง	5	30.00
ชุมชน	10	7.50
ครูและบุคลากรทางการศึกษา	10	22.50
องค์กรภายนอก	15	5.00

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคลของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าสถิติ	การแปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ		
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๔.๖๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๒๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี	๔.๕๙	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๕. มีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม เป็นระบบ	๔.๐๓	มาก
๖. มีการให้ข้อมูล/รายละเอียดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓๕	มาก
๗. มีการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	๔.๖๕	มากที่สุด
๘. แบบฟอร์มต่างๆ เข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๔.๗๕	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๙. สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	๔.๒๕	มาก
๑๐. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้สะดวกสบายมากขึ้น	๔.๓๗	มาก
๑๑. มีจุดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม	๔.๕๕	มากที่สุด
ผลจากการให้บริการ		
๑๒. ท่านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน	๔.๕๒	มากที่สุด
๑๓. ท่านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๔๕	มาก
รวม		

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านฝั่งวิทยาคม พบว่า ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านครูและบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด

