

คำนำ

รายงานความพึงพอใจ การให้บริการที่มีต่อโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ฉบับนี้เป็นรายงานวิเคราะห์ผลจากการศึกษาการให้บริการผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริการและการจัดการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตาม ภารกิจหลักประกอบด้วย 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ในแต่ละขั้นตอนเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับทราบคุณภาพ การให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลของแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ มากขึ้นตามลำดับในการให้บริการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

ในการนี้โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ขอขอบคุณผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการและการจัดการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยาทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและให้ข้อคิดเห็นเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการ ปรับปรุงในการปฏิบัติงานซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์รายงานผลความพึงพอใจครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการบริการและการจัดการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ต่อไป

โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา เป็นส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้ 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษาด้านวิชาการ บุคคล งบประมาณ บริหารทั่วไป 2) จัดตั้ง/รับผิดชอบการใช้จ่าย งบประมาณ 3) พัฒนาหลักสูตร /จัดการเรียนการสอน 4) ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติ 5) กำกับ ติดตามประเมินผลตามแผนงานโครงการ 6) ระดมทรัพยากร ปกครอง ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินฯ 7) จัดระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 8) ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน สร้างความสัมพันธ์

จากบทบาทและหน้าที่ดังกล่าวโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ได้แบ่งส่วนงานให้บริการ ออกเป็น 4 กลุ่ม

- 1) กลุ่มบริหารงานวิชาการ 2) กลุ่มบริหารงานงบประมาณและแผนงาน 3) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- 4) กลุ่มบริหารงานทั่วไป มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา รวม 28 คน

การให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา กลุ่มบริหารงาน วิชาการ จึงได้จัดทำการศึกษาวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาและอำนวยความสะดวก สะดวกแก่กลุ่มงานต่างๆในโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ให้ผู้รับบริการ ได้พึงพอใจในการ ให้บริการดังกล่าวจึงได้ศึกษาวิเคราะห์ความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อการบริหารและจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก

2. ดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน ร้านค้าภายในโรงเรียนและชุมชน ผู้รับจ้างขับรถรับส่งนักเรียนและอื่นๆ

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการบริการและจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเชียง วิทยา

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

3.1.1 ตัวแปรต้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

เพศ:ชาย/หญิง

สถานภาพ

- ผู้นำชุมชน
- ผู้ปกครองนักเรียน
- ร้านค้าในโรงเรียนและชุมชน
- อื่นๆเช่นผู้รับจ้างขับรถรับส่งนักเรียน

3.1.2 ตัวแปรตาม:

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ประกอบด้วย 3 ด้าน

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้ปกครองนักเรียน ร้านค้าในโรงเรียนและชุมชน อื่นๆ เช่นผู้รับจ้างขับรถรับส่งนักเรียน โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

ซึ่งจากการสุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา จำนวน 30 คน

5. เครื่องมือในการศึกษา

เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ประกอบด้วย 3 ด้าน

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

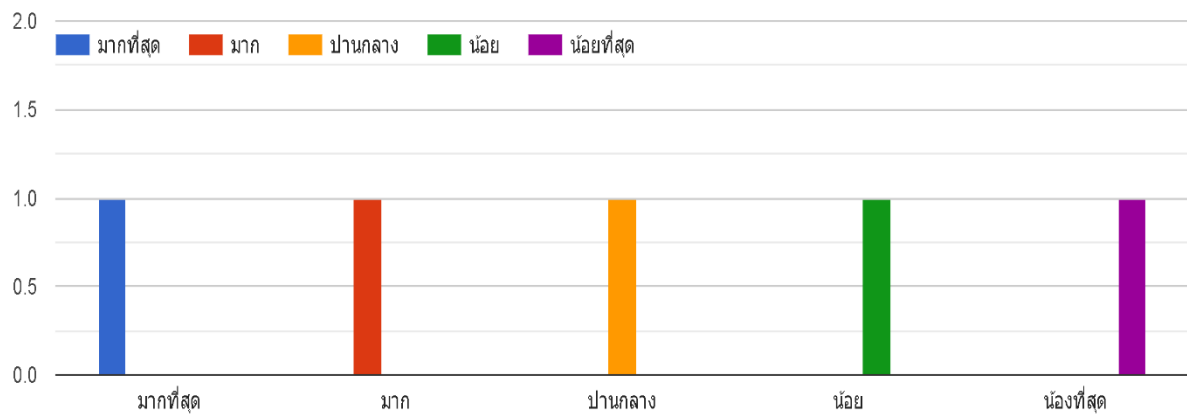
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Google form ในการวิเคราะห์โดยผู้รับบริการตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR Code ส่งมาให้โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

7. การแปลผลการวิเคราะห์

นำสถิติที่ได้จากการประมวลผลภาพรวมรายด้าน มาแจ้งจำนวนนัดโดยนำค่าเฉลี่ยได้มาจัดกลุ่ม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และแบบสรุปข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

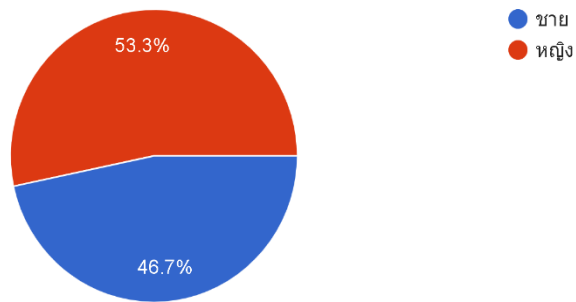


แบบสรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการโรงเรียนบ้านวิทยา		
ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5
3	ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ	5
สรุปภาพรวม		5

หมายเหตุ	ระดับ 1	น้อยที่สุด
	ระดับ 2	น้อย
	ระดับ 3	ปานกลาง
	ระดับ 4	มาก
	ระดับ 5	มากที่สุด

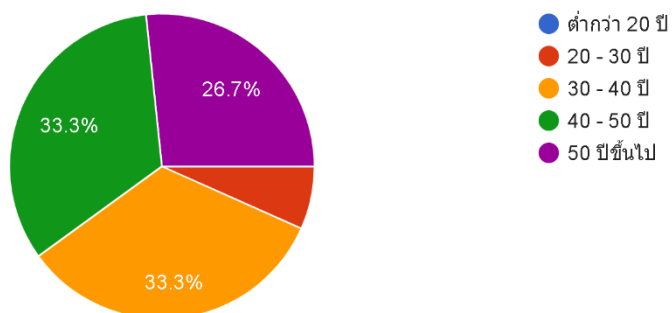
1.1 เพศ

คำตอบ 30 ข้อ



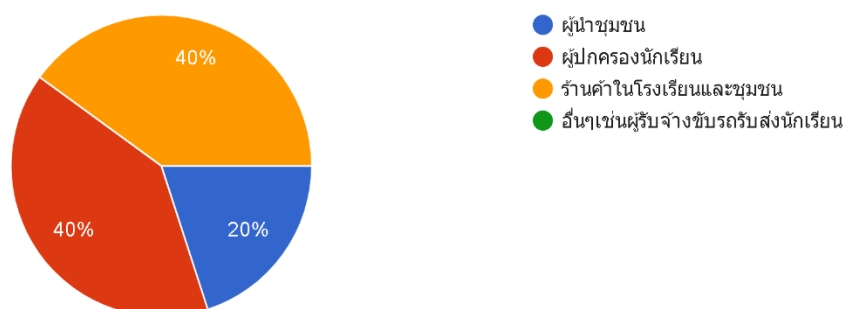
1.2 อายุ

คำตอบ 30 ข้อ



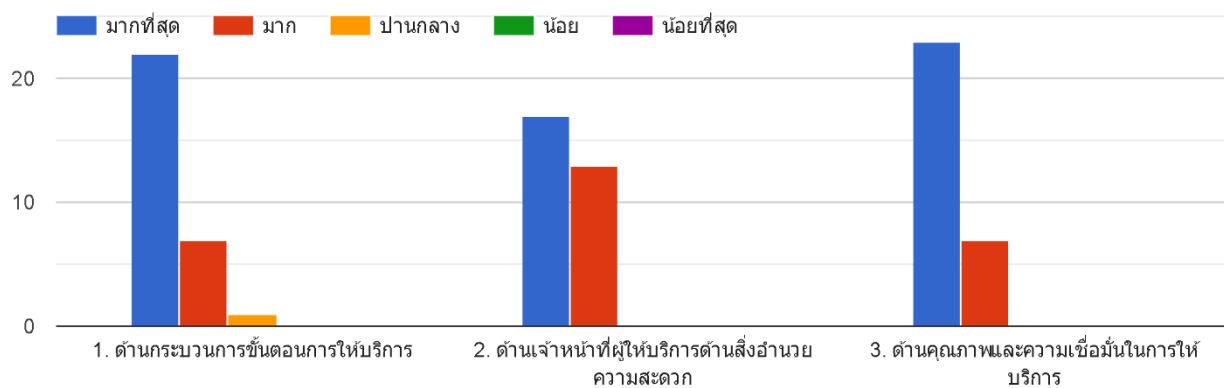
1.3 สถานภาพผู้ตอบ

คำตอบ 30 ข้อ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา ประกอบด้วย 3 ด้าน

2.1 ประเด็นความคิดเห็น



องค์ประกอบที่ 3 สัมฤทธิ์ผล การบริหารและการจัดการศึกษา

8. วิธีดำเนินการ

1. โรงเรียนบ้านเชียงวิทยาได้ดำเนินการออกแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้รับบริการได้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในการตอบแบบสอบถาม
3. โรงเรียนบ้านเชียงวิทยาได้ดำเนินการ แจก QR Code ที่จะตอบแบบสอบถามโรงเรียนบ้านเชียงวิทยาไว้ในเว็บไซต์โรงเรียน
4. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code ส่งมายังโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา
5. รวบรวมข้อมูล / ประมวลผล / สรุปผลงาน

9. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- โรงเรียนบ้านเชียงวิทยามีความพร้อมในทุกๆด้าน
- มีความพึงพอใจในการบริการและเผยแพร่ผลงานของโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

-มีการให้บริการติดต่อราชการเช่นให้คำแนะนำชี้แนะในการช่วยเหลืองานต่างๆได้อย่างน่าประทับใจ

- มีห้องรับรองสำหรับครูที่มาติดต่อราชการที่ชัดเจนพร้อมมีบริการเครื่องดื่มสถานที่นั่งสามารถเข้าไปทำงานที่เขตได้

- มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและสวยงาม

- อยากให้ประชาสัมพันธ์ทุกเดือนเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของโรงเรียนในช่องทางที่เข้าถึงง่าย

10. ปัญหาและอุปสรรค

-

คณะผู้จัดทำ

การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การจัดเก็บแบบสอบถามและการจัดทำรูปแบบของการรายงานสัมฤทธิ์
ผลการบริหารจัดการศึกษา ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและ
จัดการ ของ โรงเรียนบ้านเชียงวิทยา

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. ว่าที่ร้อยตรีสมบัติ เกิดเพชร | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา |
| 2. นายไพบูลย์ พุทธรักษ์ | รองผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเชียงวิทยา |
| 3. นางศรีนวล พลนิโคตร | รองหัวหน้าฝ่ายวิชาการ |
| 4. นายยุทธภูมิ ลาลด | ครู |
| 5. นายกฤษฎา ปุณปีตตา | นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ |