



ONLINE 2565

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ



โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ใน ๔ ด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของการให้บริการได้แก่ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบ คุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๑
ขอบเขตของการศึกษา	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ	๒
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒
การวิเคราะห์ข้อมูล	๓
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการ	๔
กลุ่มประชากรและตัวอย่าง	๔
ระยะเวลาดำเนินการ	๔
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
สรุปผลการประเมิน	๘
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๙
ภาคผนวก	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับชั้นอนุบาล ๒ - ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ โดยมีการกิจหลักในการจัดส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพในเขตบริการ ประกอบด้วย ถนนนครสวรรค์ , ถนนมหาชัยดำริห์ , ถนนจุฑาธุช , ถนนผดุงวิทย์ , ถนนศรีสวัสดิ์ดำเนิน มุ่งเน้นการบริหารจัดการและการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียรวมทั้งการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญที่จะนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๑.๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม รวม ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒.ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔.ด้านคุณภาพของการให้บริการ

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

๒. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ ๒ วิธีดำเนินการ

โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม จำนวน ๑ ฉบับ แบ่งเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

๒.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) ประชุมวางแผนกับบุคลากรดำเนินงานภายในสถานศึกษา เพื่อกำหนดแบบสอบถาม

๓) นำแบบสอบถามที่กำหนดเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการสอบถาม

๔) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาจัดพิมพ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

๒.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นในรูปแบบเอกสาร และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย QR Code เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทำสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage)

๒. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย ตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีระดับ น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง	มีระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง	มีระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง	มีระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีระดับ มากที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ความถี่ (frequency)
๒. ร้อยละ (Percentage)
๓. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ๔ ด้าน ได้แก่ คือ ๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการผลปรากฏ ดังนี้

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑	๖๒
หญิง	๑๙	๓๘
รวม	๕๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๘	๕๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๓	๒๖
รวม	๕๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า	๒๓	๔๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
รวม	๕๐	
๔. อาชีพ		
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๘	๓๖
ผู้ประกอบการ	๓	๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๒๖	๕๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร	๑	๒
ชุมชน		
อื่น ๆ	๒	๔
รวม	๕๐	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน หลักสูตรที่เปิดรับสมัคร การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้าย ประชาสัมพันธ์	๘/๑๖%	๓๗/๗๔%	๕/๑๐%		
๒. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร/ ลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๔/๔%		
๓.หลักสูตร และโปรแกรมวิชาที่เปิดสอน สนองต่อความต้องการของผู้เรียน	๘/๑๖%	๓๕/๗๐%	๗/๑๔%		
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียน การสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรม เสริมหลักสูตร	๙/๑๘%	๓๖/๗๒%	๕/๑๐%		
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ใน กิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม	๔/๘%	๓๙/๗๘%	๑๐/๒๐		
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียน ของผู้รับบริการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๒.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๗.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๘.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนใน หลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนใน แต่ละหลักสูตร	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอด ความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	๕/๑๐%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๖/๑๒%	๓๕/๗๐%	๙/๑๘%		
๓.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๙/๑๘%	๓๕/๗๐%	๖/๑๒%		
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	๖/๑๒%	๓๗/๗๔%	๗/๑๔%		
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม โรงอาหาร	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๑๐/๒๐%	๓๘/๗๖%	๗/๑๔%		
๔.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๒๐.ได้รับการบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๗/๑๗%	๓๖/๗๒%	๗/๑๔%		
๒๑.ได้รับการบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	๑๐/๒๐	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐		

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๕.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพและความโปร่งใสในการให้บริการ					
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและความโปร่งใสในการให้บริการ	๗/๑๔%	๓๖/๗๒%	๗/๑๗%		
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและความโปร่งใสในการให้บริการ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๕/๑๐%	๔๐/๘๐%	๕/๑๐%		
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและความโปร่งใสในการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	๑๐/๒๐%	๓๗/๗๔%	๓/๖%		
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการและความโปร่งใสในการให้บริการ ที่เหมาะสม	๑๐/๒๐%	๓๕/๗๐%	๕/๑๐%		
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วยความโปร่งใสในการให้บริการ	๕/๑๐%	๓๖/๗๒%	๙/๑๘%		

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๗
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๐
๒	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ -
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลจากการดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม จากคำถามปลายเปิด ดังนี้

๑. ควรนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการขอรับบริการบริการตามภาระงานของกลุ่มงานต่าง ๆ เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด (COVID -๑๙) เช่น การยื่นคำ ร้องขอรับหนังสือรับรองวุฒิ เป็นต้น

๒. ควรกำหนดจุดคัดกรอง ที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียน หลักเมืองมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๑

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนบ้านม่วงโพธิ์ศรี
- ๒.ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
๓. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ๒ อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี
๓. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ☐ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ผู้ประกอบการ ☐ ประชาชนผู้รับบริการ
☐ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ☐ อื่น ๆ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน หลักสูตรที่เปิดรับสมัคร การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนว การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้าย ประชาสัมพันธ์					
๒. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร/ ลงทะเบียนเรียนสะดวก รวดเร็ว					
๓.หลักสูตร และโปรแกรมวิชาที่เปิดสอน สนองต่อความต้องการของผู้เรียน					
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียน การสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรม เสริมหลักสูตร					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๗.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๘.เจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะอาด รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ					
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน					
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม โรงอาหาร					
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องสุขา โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๒๐.ได้รับการบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
๒๑.ได้รับการบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์					
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพและความโปร่งใสในการให้บริการ					
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและความโปร่งใสในการให้บริการ					
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและความโปร่งใสในการให้บริการ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและความโปร่งใสในการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ					
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการและความโปร่งใสในการให้บริการ ที่เหมาะสม					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วยความโปร่งใสในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

ที่ /๒๕๖๕

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment Online : ITA Online) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

ตามที่ สพป.มหาสารคาม เขต ๑ กำหนดให้รายงานผลการตอบแบบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม นั้น

ในการนี้ โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ของ OIT ข้อ ๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อยุติงานตัวชี้วัดดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อ

- โปรดทราบ

- เห็นควรประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของ โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

นางสาวจุฑามาศ ภาษีภักดี
ตำแหน่งธุรการโรงเรียน

ผู้ลงนาม

ผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

ผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายทองใส เทียบดอกไม้
นายสุรพงษ์ ดิโนลพะเนา
นางอิศริญา ภูมิช่วง
นางอำพร โพธิ์สุวรรณ

ผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
รองผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
รองผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
รองผู้อำนวยการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม

ผู้จัดทำ

นางสาวจุฑามาศ ภาษีภักดี

ครูการโรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม