

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

โรงเรียนอุดมวิทย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร

1. วิธีการดำเนินงาน

โรงเรียนอุดมวิทย์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการในโรงเรียนอุดมวิทย์ ในรอบปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำผลสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุงพัฒนางานด้านการให้บริการของ โรงเรียนอุดมวิทย์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้ความอนุเคราะห์หรือให้บริการมากยิ่งขึ้น และตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด โรงเรียนอุดมวิทย์ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความ พึงพอใจ โดยได้ส่งไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนอุดมวิทย์ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการ ศึกษา และผู้มาติดต่อราชการ ในการบริหารงาน ตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ด้าน วิชาการด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและ ด้านบริหารงานทั่วไป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. แจกให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทำแบบสอบถามที่ โรงเรียน กำหนด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียตอบแบบสอบถามของโรงเรียนอุดมวิทย์
2. นำแบบสอบถามมอบให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานทั้ง 4 ด้าน
3. แจกแบบสอบถามให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

2. ผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัด การศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนอุดมวิทย์ โดยมีจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 50 คน มีความพึงพอใจ ในการบริหารงานด้านวิชาการ

ด้านแผนงานงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนอุดมวิทย์ ในระดับมากขึ้นไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด

การบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับ มาก ขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
กลุ่มบริหารงานวิชาการ	50	0	0	0	15	35	50	100
กลุ่มบริหารงานทั่วไปและบุคคล	50	0	0	0	20	30	50	100
กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน	50	0	0	0	19	31	50	100
กลุ่มบริหารงานกิจการนักเรียน	50	0	0	0	18	32	50	100
รวม	200	0	0	0	72	128	-	-

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. การประทับใจการบริการในภาพรวม เช่น บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เอาใจใส่ พุดจา ไพเราะ และให้คำแนะนำในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

2. สถานที่ที่ควรปรับปรุง คือ การปรับปรุงบริเวณโรงเรียน เช่น สวนหย่อม และการมีที่นั่งให้นั่ง รอ ระหว่างการ ติดต่อราชการของบุคคลภายนอก เป็นต้น

3. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบุคคลภายใน

3.1 ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ

3.1.1 ควรพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และในการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการ

3.1.2 การประชุมบุคลากรเพื่อการพัฒนางาน และสร้างสื่อการจัดการเรียนรู้

3.2 ด้านการบริหารงานด้านงบประมาณและแผน –การให้คำปรึกษาสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ และงานบริหาร สินทรัพย์

3.3 ด้านการบริหารงานทั่วไปและบุคคล -การให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน และวินัย ข้าราชการครูและบุคลากร ตลอดจนการส่งเสริมพัฒนาครูและ บุคลากรทางการศึกษา

3.4 ด้านการบริหารงานกิจการนักเรียน -ป้ายศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (One Stop Service)

3.5 ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม –การบริการตรงตามความต้องการของ

ผู้รับบริการมีความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด