รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ในการบริการและดำเนินงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โรงเรียนชลธารวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนชลธารวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนชลธารวิทยา อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในการนี้ โรงเรียนชลธารวิทยา ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มบริหารงานบุคคล

30 มีนาคม 2566

สารบัญ

รายงานผลการดำเนินงาน

- ความเป็นมา 1
- วัตถุประสงค์ 1
- กลุ่มเป้าหมาย 1
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินผล 1
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2
- วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 2
- ผลการดำเนินงาน 3
    1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา

ภาคผนวก 7

- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคล ประจำปี 2565 ของโรงเรียนชลธารวิทยา

****

ความเป็นมา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎรฺธานี ชุมพร เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนชลธารวิทยา ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไปและด้านกิจการนักเรียน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้ทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารรวมทั้งการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เป้าหมาย

ผู้เข้ารับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน จำแนกเป็น

- ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 0 คน
- ข้าราชการครู จำนวน 11 คน
- พนักงานราชการ จำนวน 4 คน
- ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการประเมินผล

1. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา
2. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก3ไขการดำเนินการจัดการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา
3. นำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย ผ่านทางระบบ Google form

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา โดยใช้แบบประเมินมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับคือ

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยใช้โปรแกรม Gogle form เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา ดังนี้

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานกลุ่มบริหารงานบุคคล
ประจำปีการศึกษา 2565 โรงเรียนชลธารวิทยา

ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 สรุป จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	0	0
ข้าราชการครู	11	64.71
พนักงานราชการ	4	23.53
ลูกจ้างประจำ	2	11.76
รวม	**17**	**100**

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 17 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

สถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 พนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 ลูกจ้างประจำ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76และผู้บริหาร 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินงานการจัดการศึกษาของกลุ่มบริหารบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 17 คน

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านการให้บริการของบุคลากร									
1.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	17					17	17	100
2.	บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	17				5	12	17	100
3.	บุคลากรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	17				8	9	17	100
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	17			2	5	10	17	100
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
5.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	17				7	10	17	100
6.	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	17				1	16	17	100
7.	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	17					17	17	100
8.	การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	17			1	5	11	17	100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
9.	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	17					17	17	100
10.	ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	17					17	17	100
ด้านผลการให้บริการ									
11.	คุณภาพของการให้บริการ	17					17	17	100
12.	ความประทับใจในการบริการ	17					17	17	100
13.	ภาพรวมในการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล	17					17	17	100
รวม		**17**			**3**	**31**	**187**	**17**	**100**

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินงานการจัดการศึกษาของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 17 คน

พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 98.64 ตามประเด็นการประเมินของกลุ่มบริหารงานบุคคลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการและการดำเนินงานของโรงเรียนชลธารวิทยา

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนชลธารวิทยา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈◈

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

2. อายุ ○ ต่ำกว่า 25 ปี ○ 25 - 35 ปี ○ 35 - 45 ปี ○ 45 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่ง ○ ผู้บริหาร ○ ครู ○ อัตราจ้าง ○

อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

รายการประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**ไม่พึงพอใจ**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
✯ **ด้านการให้บริการของบุคลากร**					
1.บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
2. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3. บุคลากรดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
✯ **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**					
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม					
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชดั เจนและเข้าใจง่าย					
7. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
✯ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**					
6. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
7. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน					
✯ **ด้านผลการให้บริการ**					
8. คุณภาพของการให้บริการ					
9. ความประทับใจในการบริการ					
10. ภาพรวมในการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

◈ ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ◈