

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กลุ่มงานบริหารวิชาการ โรงเรียนราชวินิต นนทบุรี

บทสรุป

โรงเรียนราชวินิต นนทบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียน

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการ ทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ -

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามโดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี ในรูปแบบออนไลน์ให้กับผู้มารับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่คำตอบของคำถามแบบประเมินค่า และดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จาก แบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะ เดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรีในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5		พอใจมาก 4		พอใจปานกลาง 3		ไม่พอใจ 2		ไม่พอใจมาก 1		ระดับความพึงพอใจ
	คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	180	82.57	28	12.84	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
2. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว	183	83.94	15	6.88	20	9.17	0	0	0	0	มากที่สุด
3.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	192	88.07	20	9.17	6	2.75	0	0	0	0	มากที่สุด
4.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	188	86.24	20	9.17	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5		พอใจมาก 4		พอใจปานกลาง 3		ไม่พอใจ 2		ไม่พอใจมาก 1		ระดับความพึงพอใจ
	คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		คิดเป็นร้อยละ		
5.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม	166	76.15	50	22.94	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
6.การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	166	76.15	50	22.94	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ											
7.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี	199	91.28	19	8.72	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
8.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	200	91.74	15	6.88	3	1.38	0	0	0	0	มากที่สุด
9.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	210	96.33	8	3.67	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
10.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	200	91.74	10	4.59	8	3.67	0	0	0	0	มากที่สุด
11.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	186	85.32	17	7.80	15	6.88	0	0	0	0	มากที่สุด
12.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	195	89.45	20	9.17	3	1.38	0	0	0	0	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
13.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	157	72.02	30	13.76	20	9.17	9	4.13	2	0.82	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด 5	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก 4	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง 3	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ 2	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก 1	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
14.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	126	57.80	50	22.94	32	14.68	7	3.21	3	1.38	มากที่สุด
15.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	201	92.20	15	6.88	1	0.46	1	0.46	0	0	มากที่สุด

26.บุคลากรมีการให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้	179	82.11	39	17.89	0	0	0	0	0	0	มากที่สุด
27.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	169	77.52	39	17.89	10	4.59	0	0	0	0	มากที่สุด
28.โรงเรียนมีขั้นตอนการ ให้บริการที่เหมาะสม	192	88.07	21	9.63	7	3.21	0	0	0	0	มากที่สุด
29.โรงเรียนมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ ทราบด้วย	203	93.12	13	5.96	2	0.92	0	0	0	0	มากที่สุด
สรุป											

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนราชวินิต นนทบุรี พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ ในระดับมากที่สุด