

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี พ.ศ. 2562

โรงเรียนวัดครุнок (สาอาจ-ดิษฐเจริญวิทยาการ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประณมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ความเป็นมา โรงเรียนวัดครุฑนอก เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีหน้าที่ดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ จัดโครงสร้างการบริหารงาน โดย แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานวิชาการ
3. กลุ่มบริหารงานงบประมาณ
4. กลุ่มบริหารงานบุคคล
5. กลุ่มบริหารงานทั่วไป

บทบาทหน้าที่ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกลุ่มงานในโรงเรียน คือการให้บริการ ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของโรงเรียน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กร ชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่น ที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลาย เพื่อให้การมาติดต่อราชการ ประสานงาน ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เป็นไปด้วยความประทับใจ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้

ประเด็นการสอบถาม

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.1 วิธีการให้บริการมีความเหมาะสม
  - 1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน
  - 1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง
  - 1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
  - 2.1 สุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์
  - 2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
  - 2.3 รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะผู้รับบริการ
  - 2.4 มีทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
3. ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ
  - 3.1 เพียงพอต่อการให้บริการ
  - 3.2 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
  - 3.3 อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

### 3.4 ตอบสนองการให้บริการอย่างเหมาะสม

#### 4. ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4.1 พื้นที่ในการให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกและเหมาะสม

4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

4.3 สะอาด เป็นระเบียบ เป็นระบบ เรียบร้อย สวยงาม

4.4 มีความปลอดภัย

#### 5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ

5.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

5.2 ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

5.3 ประโยชน์จากการได้รับบริการ

5.4 ความคุ้มค่าในการได้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจได้มาจากการวิเคราะห์หา  $X$  (คือ ค่าเฉลี่ย หรือตัวกลางเลขคณิต) และ SD. (คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติที่วัดการกระจายของคะแนน พิจารณาค่าแตกต่างจากคะแนน เฉลี่ยมากน้อยเพียงใด) แล้วแปลค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลผลว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลผลว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลผลว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลผลว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลผลว่า น้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียน จะนำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาให้เป็น โรงเรียนแห่งการเรียนรู้ น่าอยู่ น่าทำงาน บริการประทับใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	แปลผล	หมายเหตุ
โรงเรียนวัดครุнок	30	4.08	-	มาก	

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มงาน/หน่วย

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย X	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน SD.	แปลผล	หมายเหตุ
กลุ่มอำนวยการ	5	-	มากที่สุด	
กลุ่มบริหารงานวิชาการ	5	-	มากที่สุด	
กลุ่มบริหารงานบุคคล	5	-	มากที่สุด	
กลุ่มบริหารงานทั่วไป	4.8	-	มากที่สุด	
กลุ่มบริหารงาน งบประมาณ	4.42	-	มาก	

