



สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานธุรการ-สารบรรณ

ฝ่ายธุรการ-การเงิน กลุ่มงานธุรการและสารบรรณ ปีการศึกษา 2562

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ บุรีรัมย์
สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเป็นงานประสานและสนับสนุนงานอื่นๆ ให้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยความราบรื่น เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการและผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

ทางฝ่ายธุรการ-การเงิน ได้ดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี จึงขอแนะนำและสรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ในปีการศึกษา 2562 ดังรายละเอียดในเอกสารเล่มนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง
ฝ่ายธุรการ-การเงิน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ.....	ข
รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	
- สรุปผลการดำเนินงาน.....	1
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
ภาคผนวก	
- แผนงานตามโครงสร้าง.....	7
- เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถามความพึงพอใจ	13

แบบฟอร์มสรุปแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม

ฝ่ายธุรการ-การเงิน (งานธุรการ-สารบรรณ) โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ชื่อโครงการ/กิจกรรม.....ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....ธุรการ-สารบรรณ.....ฝ่าย.....ธุรการ-การเงิน.....

ตอบสนองแผนพัฒนาโรงเรียน : พันธกิจข้อที่ 6 ยุทธศาสตร์ข้อที่ 8 เป้าหมายข้อที่ 1.....

ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สพฐ : มาตรฐานที่ 2 ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4.....

ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สมศ.รอบสี่ : มาตรฐานที่ 2 ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4.....

ตอบสนองมาตรฐานโรงเรียน : มาตรฐานที่ 2 ตัวบ่งชี้ 2.2, 2.3, 2.4.....

สรุปวิธีดำเนินการ (ที่ปฏิบัติจริง)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 50 คน

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือการวิจัย ดังนี้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2562 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54 จำนวน 27 คน และอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 จำนวน 23 คน ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58 จำนวน 29 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 42 จำนวน 21 คน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2562 พบว่า โดยรวมเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 90.80 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 90.40 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 88.40 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.40 และระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

การติดตามและประเมินผล

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการงานด้านการบริการของสถานศึกษา
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและนำเสนอแก่ผู้ที่จะต้องใช้อุ้ข้อมูลตามความเหมาะสม
3. สถานศึกษาจะได้ประโยชน์จากการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านการบริการให้บรรลุตามเป้าหมาย

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ปีการศึกษา 2562 ดังต่อไปนี้

ที่	ตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	สภาพความสำเร็จ		ผลการดำเนินงาน
		บรรลุ	ไม่บรรลุ	
1	ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ปีการศึกษา 2562 คิดเป็นร้อยละ 80 หรือระดับความพึงพอใจในระดับมาก	√		จากการดำเนินการ เพื่อแจกแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ปีการศึกษา 2562 ในการเก็บข้อมูล เก็บรวบรวมแบบประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการวิจัย สรุปผลการดำเนินการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.65 หรือระดับความพึงพอใจในระดับมาก

สรุปผลในภาพรวม

จุดเด่นของการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ปีการศึกษา 2562 พบว่า ผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นอย่างดีและความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ อยู่ในระดับมาก

ลงชื่อ..... 

(นางปุนนิศา นพคุณ)
หัวหน้างานธุรการ

ลงชื่อ..... 


(นางปิยะนุช สังข์ทองกลาง)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ-การเงิน

สรุปผลการพิจารณา

- เห็นสมควรให้ดำเนินการต่อไปในปีการศึกษาหน้า
- ไม่สมควรให้ดำเนินการต่อ เนื่องจาก

เห็นสมควรให้ดำเนินการต่อไป ตามที่พอใจของผู้อำนวยการ ให้ดำเนินการ
ปีการศึกษา 2563 ต่อไป เพราะได้บริหารงบประมาณที่จัดนำมาพัฒนาใน
ด้านบุคลากร เพื่อจะให้บุคลากร มีความรู้ และรักในสถาบัน

ทั้งนี้ให้นำผลการประเมิน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ไปพัฒนากระบวนการจัดการ
เรียนการสอนและการทำงาน โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับ
เป้าหมายการจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ลงชื่อ..... 

(นางสาวจายนันท์ ไพรงาม)
ผู้อำนวยการโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

บันทึกเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... 

(บาทหลวงสุรัชย์ เจริญพงศ์)
ผู้จัดการโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ ของโรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2562 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์

ลำดับ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1	เพศ		
	ชาย	21	42
	หญิง	29	58
2	อายุ		
	น้อยกว่า 30 ปี	-	-
	30 – 40 ปี	23	46
	41 ปีขึ้นไป	27	54

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ และอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

จำแนกตามเพศของผู้มารับบริการงานธุรการ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58 จำนวน 29 คน เพศชายคิดเป็นร้อยละ 42 จำนวน 21 คน ตามลำดับ

จำแนกตามอายุของผู้มารับบริการงานธุรการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54 จำนวน 27 คน และอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 จำนวน 23 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2562 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลดังนี้

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		คิดเป็นร้อยละ	การแปลผล
		เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1.	การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานการเงิน รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	4.54	0.71	90.80	มากที่สุด
2.	การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
3.	การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.44	0.61	88.80	มาก
4.	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.48	0.61	89.60	มาก
5.	ระยะเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง	4.26	0.56	85.20	มาก
6.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.32	0.59	86.40	มาก
7.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.48	0.50	89.60	มาก
8.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.42	0.50	88.40	มาก
	ภาพโดยรวม	4.43	0.32	88.65	มาก

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ ปีการศึกษา 2562 พบว่า โดยรวมเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 90.80 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 90.40 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 88.40 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.40 และระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ภาคผนวก

แผนงานตามโครงสร้าง
ฝ่ายธุรการ-การเงิน ปีการศึกษา 2562



ลำดับที่ 2. หน่วยงาน... ธุรการ... ฝ่าย... ธุรการ-การเงิน
 ตอบสนองแผนพัฒนาโรงเรียน : พันธกิจข้อที่ 6... ยุทธศาสตร์ข้อที่ 8... เป้าหมายข้อที่ 1
 ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สพฐ : มาตรฐานที่ 2... ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4
 ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สมศ.รอบสี่ : มาตรฐานที่ 2... ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4
 ตอบสนองมาตรฐานโรงเรียน : มาตรฐานที่ 2... ตัวบ่งชี้ 2.2, 2.3, 2.4

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>1. เพื่อวางแผนร่วมกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงิน ในการกำหนดแผนงานธุรการ</p> <p>2. เพื่อดำเนินงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>3. เพื่อรวบรวมและสรุปรายงาน การดำเนินงานงานธุรการ</p> <p>เป้าหมายเชิงปริมาณ</p> <p>1. ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อรับบริการงานธุรการ</p> <p>เป้าหมายเชิงคุณภาพ</p> <p>ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อ ได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจในการให้บริการงานธุรการ</p>	<p>1. ชั้นวางแผน(P : PLAN)</p> <p>1.1 ประชุมคณะกรรมการฝ่ายธุรการ-การเงินเพื่อ</p> <p>1.1.1 เตรียมวางแผนร่วมกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงิน ในการกำหนดแผนงานธุรการ</p> <p>1.1.2 เตรียมดำเนินงานธุรการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ</p> <p>1.1.3 เตรียมรวบรวมและสรุปรายงานการดำเนินงาน งานธุรการ</p> <p>2.ชั้นดำเนินการ (ภาระงานประจำ/ภาระงานร่วม/โครงการ) (D : DO)</p> <p>2.1วางแผนร่วมกับหัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงิน ในการกำหนดแผนงานธุรการ</p> <p>2.1.1 ประสานงานกับงานแต่ละงานตามโครงสร้างการบริหารงานโรงเรียน</p> <p>2.1.2 ประชาสัมพันธ์งานธุรการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ</p> <p>2.2 ดำเนินงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>2.2.1 ติดต่อประสานงานกับบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น</p>	<p>เมษายน 2562</p> <p>15พ.ค.62-15มี.ค.63</p> <p>15พ.ค.62-15มี.ค.63</p> <p>พ.ค.62- มี.ค.63</p> <p>พ.ค.62- มี.ค.63</p>

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)
<p>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 80 ของครู นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้มาติดต่อ ได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจในการให้บริการงานธุรการ <p>เครื่องมือการติดตาม :</p> <ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ 	<p>2.2.2 ให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่องาน เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป</p> <p>2.2.3 ผลิตเอกสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2.3 รวบรวมและสรุปรายงานการดำเนินงานงานธุรการ</p> <p>2.3.1 รวบรวมและสรุปการดำเนินงานเพื่อนำเสนอหัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงิน</p> <p>2.3.2 ส่งสรุปรายงานผลการดำเนินงานนำเสนอหัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงิน</p> <p>3. ขั้นตรวจสอบ/ติดตาม/ประเมินผล (C : CHECK)</p> <p>3.1 ตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานตามแผนงานของฝ่ายธุรการ-การเงิน</p> <p>3.2 ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานตามแผนงานของงานธุรการ</p>	<p>พ.ค.62- มี.ค.63</p> <p>ทุกเดือน</p> <p>20-28 ก.พ.63</p>
	<p>4. ขั้นสรุป/รายงาน/ปรับปรุง/พัฒนา (A : ACT)</p> <p>4.1 รวบรวมแบบสอบถาม ความพึงพอใจ</p> <p>4.2 สรุปผล รายงาน งานธุรการให้หัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงินและนำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ในปีการศึกษาต่อไป</p>	<p>1มี.ค.63-30เม.ย.63</p>



ลำดับที่ 3. หน่วยงาน.....สารบรรณ.....ฝ่าย.....ธุรการ-การเงิน.....
 ตอบสนองแผนพัฒนาโรงเรียน : พันธกิจข้อที่ 6 ยุทธศาสตร์ข้อที่ 8 เป้าหมายข้อที่ 1.....
 ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สพฐ : มาตรฐานที่ 2 ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4.....
 ตอบสนองมาตรฐานการศึกษา สมศ.รอบสี่ : มาตรฐานที่ 2 ประเด็นที่ 2.2, 2.3, 2.4.....
 ตอบสนองมาตรฐานโรงเรียน : มาตรฐานที่ 2 ตัวบ่งชี้ 2.2, 2.3, 2.4.....

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)
<p>วัตถุประสงค์</p> <p>1. เพื่อดำเนินการจัดทำเอกสารการรับจดหมายจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกโรงเรียน</p> <p>2. เพื่อดำเนินการจัดทำเอกสารออกภายในและภายนอกโรงเรียน</p> <p>3. เพื่อประสานงานและทำเอกสารหน่วยงานต่างๆ ให้บุคลากรภายในโรงเรียน</p> <p>4. เพื่อดำเนินการจัดทำเอกสารหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่าย ผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการและผู้อำนวยการ</p> <p>เป้าหมายเชิงปริมาณ</p> <p>ครู นักเรียน ผู้ปกครองและผู้มาติดต่อ รับบริการงานสารบรรณ</p>	<p>1. ชั้นวางแผน(P : PLAN)</p> <p>1.1 ประชุมคณะกรรมการฝ่ายธุรการ-การเงินเพื่อ</p> <p>1.1.1 เตรียมแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงาน</p> <p>1.1.2 เตรียมประชุมชี้แจงการดำเนินงาน</p> <p>1.1.3 เตรียมศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ</p> <p>1.1.4 เตรียมจัดทำตารางการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ</p> <p>2. ชั้นดำเนินการ (ภาระงานประจำ/ภาระงานร่วม/โครงการ) (D : DO)</p> <p>2.1 ดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หรือต้นสังกัดตามนโยบาย หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการหรือผู้จัดการ</p> <p>2.1.1 เบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลค่าการศึกษาบุตร ค่าช่วยเหลือบุตร บุคลากรภายในโรงเรียน</p>	<p>เม.ย.-62</p> <p>เม.ย.-62</p> <p>เดือนละ 1 ครั้ง</p> <p>15พ.ค.62-15มี.ค.63</p> <p>รายเดือน</p> <p>รายเดือน</p>

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)
<p>เป้าหมายเชิงคุณภาพ : ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อ ได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ</p> <p>ตัวชี้วัดความสำเร็จ - ร้อยละ 80 ของครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อ ได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสารบรรณ</p> <p>เครื่องมือการติดตาม : - แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานสารบรรณ</p>	<p>2.1.2 ประสานงานเอกสารงานทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษาการบรรจุ แต่งตั้ง เสนอ ผอ. รายงานต้นสังกัด ศธ.</p> <p>2.1.3 ดำเนินการประสานงานทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษาจัดทำเอกสารขออนุญาตครูต่างชาติ</p> <p>2.1.4 ดำเนินการประสานงานทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษา จัดทำใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ /ต่อไปใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู</p> <p>2.2 ดำเนินการจัดทำเอกสารการรับจดหมายหน่วยงานต่างๆ</p> <p>2.2.1 การรับจดหมายและการแยกเอกสารของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเตรียมลงทะเบียนหนังสือรับเข้าแยกประเภทหนังสือรับเข้า บันทึกนำเสนอผู้จัดการและ ผู้อำนวยการ ลงนามแจ้งหน่วยงานหรือฝ่ายต่างๆ ดำเนินงาน</p> <p>2.2.2 การรับจดหมายและการแยกเอกสารของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเตรียมลงทะเบียนหนังสือออก</p> <p>3. ขั้นตรวจสอบ/ติดตาม/ประเมินผล (C : CHECK)</p> <p>3.1 ตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงานตามแผนงานของฝ่ายธุรการ-การเงิน</p> <p>3.2 ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงานตามแผนงานของงานสารบรรณ</p>	<p>ทุกเดือน</p> <p>20-28 ก.พ.63</p> <p>15-พ.ค.-62</p> <p>15-พ.ค.-62</p> <p>15พ.ค.62-31มี.ค.63</p>

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน (วัน/เดือน/ปี)
	<p>4. <u>ชั้นสรุป/รายงาน/ปรับปรุง/พัฒนา</u> (A : ACT)</p> <p>4.1 รวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจ</p> <p>4.2 สรุปผล รายงาน งานสารบรรณแก่หัวหน้าฝ่ายธุรการ-การเงินและนำเสนอผู้บริหาร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ในปีการศึกษาต่อไป</p>	1มี.ค.63-30เม.ย.63

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการงานธุรการ-สารบรรณ
ปีการศึกษา 2562

แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ
โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30 - 40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	✓				
2. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	✓				
3. การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	✓				
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	✓				
5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง		✓			
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	✓				
7. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	✓				
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	✓				
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี	✓				
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ
โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี 2) 30 - 40 ปี 3) 41 ปีขึ้นไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ		✓			
2. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง		✓			
3. การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน		✓			
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	✓				
5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	✓				
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	✓				
7. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	✓				
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	✓				
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี	✓				
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

.....
.....

😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30 - 40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	✓				
2. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	✓				
3. การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	✓				
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	✓				
5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	✓				
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	✓				
7. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	✓				
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	✓				
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี	✓				
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ
โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30 - 40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ	✓				
2. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	✓				
3. การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	✓				
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	✓				
5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	✓				
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	✓				
7. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	✓				
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	✓				
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี	✓				
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	✓				

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานธุรการ

โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30 - 40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. การให้ข้อมูล เอกสาร เกี่ยวกับงานธุรการ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ		✓			
2. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง		✓			
3. การให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน		✓			
4. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ		✓			
5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง		✓			
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ		✓			
7. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง		✓			
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี		✓			
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี		✓			
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน		✓			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

