



# รายงานความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการกลุ่มบริหารงานทั่วไป



## โรงเรียนบ้านฝั่งพิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

**ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกลุ่มบริหารงานทั่วไป**  
**โรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม**  
**ปีงบประมาณ 2566**

โรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึด มั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการสำรวจ**

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอกที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และ การป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

**ขอบเขตของการสำรวจ**

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
  - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม
  - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านฝั้ววิทยาคม โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการ ทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
  - 2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก ปีการศึกษา 2566

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้ Google Form ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งลิงค์ให้นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และองค์กรภายนอก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดการกับข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะ เดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจการประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคมในระดับฝ่ายพิจารณา โดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกลุ่ม บริหารงานวิชาการของโรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม ดังนี้

- 5 ความพึงพอใจ ดีเยี่ยม
- 4 ความพึงพอใจ ดีมาก
- 3 ความพึงพอใจ ดี
- 2 ความพึงพอใจ พอใช้
- 1 ความพึงพอใจ ปรับปรุง

**รายงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานอาคารสถานที่  
โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคม**

โรงเรียนบ้านผึ้งวิทยาคมได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการด้านอาคารสถานที่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตารางที่ 1 ร้อยละของข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 30 คน)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
• ชาย	12	40
• หญิง	18	60
2. อายุ		
• ต่ำกว่า 20 ปี	22	73.33
• 21-30 ปี	5	16.67
• 31-40 ปี	2	6.67
• 41 ปีขึ้นไป	1	3.33
3. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
• นักเรียน	22	73.33
• บุคคลทั่วไป/หน่วยงาน	8	26.67
• อื่นๆ โปรดระบุ .....		

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ จำนวน ทั้งสิ้น 30 คน พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อายุต่ำกว่า 20 ปีสถานภาพของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ มากที่สุด 5 คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ มาก 4 คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ ปานกลาง 3 คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ น้อย 2 คะแนน

ระดับ ความพึงพอใจ น้อยที่สุด 1 คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียนและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย  $\bar{x}$

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย		
1.1 ระบบรักษาความปลอดภัย	3.87	มาก
1.2 ถังดับเพลิงมีพร้อมใช้งานและสะดวกรวดเร็ว	3.53	มาก
1.3 ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า	3.80	มาก
1.4 ความเพียงพอของระบบน้ำประปา	3.26	ปานกลาง
1.5 มีการถังขยะ เพื่อคัดแยกประเภทต่างๆ	3.53	มาก
รวม	3.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานทะเบียน ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระบบรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.87) ความเพียงพอของระบบน้ำประปา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  = 3.26)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียนและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่พลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้านห้องเรียนห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2. ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์		
2.1 ความสะดวก เหมาะสมของห้องเรียนห้องปฏิบัติการ	3.80	มาก
2.2 คุณภาพของอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน	3.33	ปานกลาง
2.3 บริเวณที่นั่งพักผ่อน ม้าหินอ่อน มีเพียงพอต่อ การใช้งาน	3.33	มาก
2.4 ห้องเรียน อาคารเรียนดูสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.73	มาก
2.5 มีบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.87	มาก
รวม	3.61	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่พลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}= 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.87$ ) รองลงมาคือ ความสะดวก เหมาะสมของห้องเรียนห้องปฏิบัติการ ( $\bar{x}= 3.80$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่พลังงานและสิ่งแวดล้อม ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่/ ครู

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ ครู	3.93	มาก
3.1 การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน		
3.2 ความตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	3.80	มาก
3.3 มีความสุภาพในการให้บริการ	3.80	มาก
3.4 มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)	3.93	มาก
3.5 มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	3.40	ปานกลาง
รวม	3.77	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่าการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน และมีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ) มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.93$ )

ตารางที่ 5 สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ในภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย	3.60	มาก
2. ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์	3.61	มาก
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/ ครู	3.77	มาก
รวม	3.66	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.66$ )

ข้อเสนอแนะ คือ 1. ควรให้ห้องน้ำมีกระดาษชำระและถังขยะ