

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
**กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนบางกระทุ่มพิทยาคม**

**คำชี้แจง** เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการ ของกลุ่มบริหารงานทั่วไป ว่ามีความพึงพอใจที่ได้รับบริการอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่ดีต่อไปให้ได้มาตรฐาน โดยการทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความ พึงพอใจ ตามความคิดเห็นของท่าน ในหัวข้อดังนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ  ชาย  หญิง

๒. ผู้รับบริการ  ครูและบุคลากร  
 ผู้ปกครอง/บุคคลภายนอก

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					

๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ					
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)</b>					
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

**\*\*...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...\*\***

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนบางกระทุ่มพิทยาคม

ตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๑	๓๕.๐๐
หญิง	๓๙	๖๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>ผู้รับบริการ</b>		
ครูและบุคลากร	๔๙	๘๑.๖๗
ผู้ปกครอง/บุคคลภายนอก	๑๑	๑๘.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๖๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง ผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐ ด้านประเภทผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นครู คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗

ตาราง ๒ แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานธุรการ โรงเรียนบางกระทุ่มพิทยาคม ปี พ.ศ. ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>			
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด

๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>			
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ภาพรวมจากการรับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๕. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)</b>			
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๔.๗๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ	๔.๖๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๗๓	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๓๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ผลการประเมิน

ผลการประเมินโครงการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 4.66$ , S.D. = 0.35) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน และ น้อย ที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย

### ปัญหาและข้อเสนอแนะ

-