

**รายงานสรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป  
โรงเรียนปทุมพิทยาคม ปีงบประมาณ 2564**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนปทุมพิทยาคม ได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 325 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 190 คน (ร้อยละ 58.46) และเพศชาย 135 คน (ร้อยละ 41.54) เมื่อพิจารณาช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุ 40-49 ปี 97 คน (ร้อยละ 29.85) รองลงมาคืออายุ 50-59 ปี 85 คน (ร้อยละ 26.15) และพิจารณาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นครูหรือบุคลากรทางการศึกษามากที่สุด 214 คน (ร้อยละ 65.85) รองลงมาคือนักเรียน 48 คน (ร้อยละ 14.77) ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	190	58.46
ชาย	135	41.54
<b>รวม</b>	<b>325</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	50	16.38
30-39 ปี	68	20.92
40-49 ปี	97	29.85
50-59 ปี	85	26.15
60 ปีขึ้นไป	25	7.69
<b>รวม</b>	<b>325</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
นักเรียน	48	14.77
ครูหรือบุคลากรทางการศึกษา	214	65.85
ผู้ปกครอง	18	5.54
หน่วยงานราชการ	36	11.08
หน่วยงานเอกชน	9	2.77
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>325</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 พื้นที่ที่มาใช้บริการ

พื้นที่ที่มาใช้บริการของโรงเรียนปทุมพิทยาคมส่วนใหญ่ คือ หอประชุม คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมา คือ อาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 11.69 ดังตารางที่ 2

### ตารางที่ 2 พื้นที่ที่มาใช้บริการ

พื้นที่ที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาคารสถานที่	38	11.69
หอประชุม	235	72.00
สนามสอบ	8	2.46
โรงอาหาร	-	-
สนามกีฬา	6	1.85
ห้องพยาบาล	-	-
ห้องโสตทัศนศึกษา	15	4.62
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>325</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนปทุมพิทยาคม สพม.อบอจ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale) ประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจการแปลผลของช่วงคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับมาก
2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อย
1.00-1.49	หมายถึง	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนปทุมพิทยาคม ปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนปทุมพิทยาคม สพม.อบบจ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละ รายชื่อ	ค่าเฉลี่ย รายชื่อ	ระดับ ความพึง พอใจ
		5	4	3	2	1			
1	ความครบถ้วน ถูกต้องในการ ให้บริการ	73.13	26.87	0.00	0.00	0.00	94.63	4.73	มากที่สุด
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ	70.15	25.37	4.48	0.00	0.00	93.13	4.66	มากที่สุด
3	มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	49.28	50.72	0.00	0.00	0.00	89.86	4.49	มาก
4	ความรวดเร็วในการให้บริการ	50.72	49.28	0.00	0.00	0.00	90.14	4.51	มากที่สุด
5	ความเพียงพอของบุคลากรที่ ให้บริการ	41.98	52.24	5.97	0.00	0.00	87.16	4.36	มาก
6	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	67.16	32.84	0.00	0.00	0.00	93.43	4.63	มากที่สุด
7	ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการชี้แจงและ ให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง	35.82	49.25	14.93	0.00	0.00	84.18	4.21	มาก
8	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำ และน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจและพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	62.69	34.33	2.99	0.00	0.00	91.94	4.60	มากที่สุด
9	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความ เป็นธรรมปฏิบัติเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	47.76	46.27	5.97	0.00	0.00	88.36	4.42	มาก
10	การดูแลด้านความสะอาดของ อาคารสถานที่	34.33	47.76	19.91	0.00	0.00	83.28	4.16	มาก
11	ความประทับใจในการบริการ	35.82	56.72	7.46	0.00	0.00	85.67	4.28	มาก
12	ความพึงพอใจในภาพรวม	40.30	56.72	2.99	0.00	0.00	87.46	4.37	มาก
สรุป		50.61	44.00	5.39	0.00	0.00	89.10	4.45	มาก

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียน  
ปทุมพิทยาคม สพม.อบอจ จำนวน 325 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความ  
ครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมา คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ  
(ค่าเฉลี่ย 4.66) และดังตารางที่ 3

**ตอนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

ไม่มี