

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ



**โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา**

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการดำเนินงานวิชาการ  
โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ในการจัดระบบงานวิชาการที่ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ครู นักเรียนและบุคคลทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับวิชาการในการพัฒนาและปรับปรุงที่ดีขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของครู นักเรียนและบุคคลทั่วไป ผลการสรุปเป็นดังนี้

ตารางที่ ๑ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๕ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● หญิง	๗๕	๖๐.๐๐	
● ชาย	๕๐	๔๐.๐๐	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๙	๓๙.๒๐	
● ๒๑-๓๐ ปี	๑๙	๑๕.๒๐	
● ๓๑-๔๐ ปี	๒๙	๒๓.๒๐	
● ๔๑ ขึ้นไป	๒๘	๒๒.๔๐	
๓. สภาพของผู้มารับบริการ			
● นักเรียน	๔๙	๓๙.๒๐	
● ครู	๔๐	๓๒.๐๐	
● บุคคลทั่วไป	๓๖	๒๘.๘๐	

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ และสถานภาพของผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๕ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละ ๖๐ พบว่าเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และคิดเป็น ร้อยละ ๓๙.๒๐ สถานภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

**ตารางที่ ๒** ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. มีป้ายแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๔.๙๕	มากที่สุด	
๒. ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๘๕	มากที่สุด	
๓. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	๕.๐๐	มากที่สุด	
๔. การบริการมีระบบและไม่ยุ่งยาก	๕.๐๐	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>๔.๙๕</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๕$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมและความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๕.๐๐$ ) ระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ )

**ตารางที่ ๓** ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการด้านงานวิชาการ การให้บริการของ เจ้าหน้าที่/ครู

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
<b>๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ ครู</b>			
๓.๑ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน	๔.๙๓	มากที่สุด	
๓.๒ ความตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๓ มีความสุภาพในการให้บริการ	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๔ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๕ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	๔.๙๕	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>๔.๙๗</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการด้านงานวิชาการด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่/ครูมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๗$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพในการให้บริการ และมีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๕.๐๐$ )

ตารางที่ ๔ สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในนักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการด้านงานวิชาการในภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๕	มากที่สุด	
๒. การให้บริการของ เจ้าหน้าที่/ครู	๔.๙๗	มากที่สุด	
รวม	๔.๙๖	มากที่สุด	

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านงานอาคารสถานที่  
โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ในการจัดระบบงานอาคารสถานที่ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ครู นักเรียนและบุคคลทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับงานอาคารสถานที่ในการพัฒนาและปรับปรุงที่ดีขึ้น จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและบุคคลทั่วไป ผลการสรุปเป็นดังนี้

ตารางที่ ๑ ร้อยละของข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๑ คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
● หญิง	๖๕	๖๔.๓๖	
● ชาย	๓๖	๓๕.๖๔	
๒. อายุ			
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๙.๘๐	
● ๒๑-๓๐ ปี	๔๐	๓๙.๖๐	
● ๓๑-๔๐ ปี	๒๑	๒๐.๘๐	
● ๔๑ ขึ้นไป	๑๙	๑๘.๘๐	
๓. สภาพของผู้มารับบริการ			
● นักเรียน	๒๐	๑๙.๘๐	
● ครู	๕๐	๔๙.๕๐	
● บุคคลทั่วไป	๒๐	๑๙.๘๐	

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ และสภาพของผู้มารับบริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน โดยคิดเป็นค่าสถิติร้อยละ ๖๔.๓๖ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๐ อายุ ๒๑-๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๐ สภาพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นครู

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับ ความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

การสรุปผลการประเมิน เมื่อได้ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อแล้ว นำมาเทียบกับเกณฑ์การประเมินผลซึ่งมีการแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ยจากอินเทอร์เน็ตภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า ๔.๕๐	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐	นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

**ตารางที่ ๒** ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ด้านสาธารณูปโภคและความปลอดภัย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
<b>๑.ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย</b>			
๑.๑ ระบบรักษาความปลอดภัย	๔.๙๘	มากที่สุด	
๑.๒ ถึงดับเพลิงมีพร้อมใช้งานและสะดวกรวดเร็ว	๔.๙๗	มากที่สุด	
๑.๓ ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า	๕.๐๐	มากที่สุด	
๑.๔ ความเพียงพอของระบบน้ำประปา	๕.๐๐	มากที่สุด	
๑.๕ มีการถึงขยะ เพื่อคัดแยกประเภทต่างๆ	๔.๗๐	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>๔.๙๓</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๓$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระบบรักษาความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๘$ ) มีมีการถึงขยะ เพื่อคัดแยกประเภทต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๗๐$ )

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียน ครูและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
<b>๒. ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์</b>			
๒.๑ ความสะดวก เหมาะสมของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ	๔.๙๘	มากที่สุด	
๒.๒ คุณภาพของอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน	๔.๘๘	มากที่สุด	
๒.๓ บริเวณที่นั่งพักผ่อน ม้าหินอ่อน มีเพียงพอต่อการใช้งาน	๔.๘๐	มากที่สุด	
๒.๔ ห้องเรียน อาคารเรียนดูสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๕.๐๐	มากที่สุด	
๒.๕ มีบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	๔.๙๕	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>๔.๙๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน ครูและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๒$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวก เหมาะสมของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๘$ ) รองลงมาคือมีบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๓.๘๐$ )

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ นักเรียน ครูและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่/ครู

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
<b>๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ครู</b>			
๓.๑ การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน	๔.๙๘	มากที่สุด	
๓.๒ ความตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๓ มีความสุภาพในการให้บริการ	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๔ มีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ)	๕.๐๐	มากที่สุด	
๓.๕ มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	๔.๙๖	มากที่สุด	
<b>รวม</b>	<b>๔.๙๙</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน ครูและบุคลากรทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่ด้านเจ้าหน้าที่/ครู มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๙๙$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพในการให้บริการ และมีความเป็นธรรมในการให้บริการ (ไม่เลือกปฏิบัติ) มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๕.๐๐$ )

ตารางที่ ๕ สรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในนักเรียน ครูและบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของงานอาคารสถานที่  
ในภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	แปลผล	หมายเหตุ
๑. ด้านระบบสาธารณูปโภคและความปลอดภัย	๔.๙๓	มากที่สุด	
๒. ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา จุด เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และภูมิทัศน์	๔.๙๒	มากที่สุด	
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/ ครู	๔.๙๙	มากที่สุด	
รวม	๔.๙๕	มากที่สุด	

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....





โรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร