



## รายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล และนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลปรับปรุง การให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล ต่อไป

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลปรับปรุง การให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ต่อไป

### วิธีดำเนินการ

การดำเนินการครั้งนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ คือ ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๐๐ คน

#### เครื่องมือที่ใช้

เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงสำรวจ โดยเลือกใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่**

**ส่วนที่ ๑** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีข้อความ จำนวน ๑ ข้อ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด และมีหลายคำตอบให้เลือก

**ส่วนที่ ๒** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย มีข้อความแบ่งเป็นรายด้าน จำนวน ๔ ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นอันตรภาค แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ

#### การสร้างเครื่องมือ

นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

**ส่วนที่ ๒** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย

**ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานบริหารบุคคล  
โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

ข้อ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
		๑	๒	๓	๔	๕				
<b>ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/ อธิบายชี้แจงดี	๐	๐	๓	๑๐	๘๗	๑๐๐	๔.๘๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๐	๐	๔	๑๕	๘๑	๑๐๐	๔.๗๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๐	๐	๒	๖	๙๒	๑๐๐	๔.๙๐	๐.๓๖	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีคู่มือบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐	๕	๐	มากที่สุด
๒	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๐	๐	๐	๐	๑๐๐	๑๐๐	๕	๐	มากที่สุด
๓	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๐	๐	๔	๒๐	๗๖	๑๐๐	๔.๗๒	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>										
๑	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	๐	๐	๐	๑๑	๘๙	๑๐๐	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๒	ภาพรวมจากการรับบริการ	๐	๐	๐	๑๒	๘๘	๑๐๐	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มงานบริหารบุคคล โรงเรียนสุวรรณภูมิวิทยาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากใน (ข้อ ๓) เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น รองลงมาคือ (ข้อ ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/ อธิบายชี้แจงดี ส่วนประเด็นความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ (ข้อ ๒) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ในด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากใน (ข้อ ๑) เรื่อง บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีคู่มือบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (ข้อ ๒) เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ (ข้อ ๓) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ในด้านที่ ๓ ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ มีความพึงพอใจมากใน (ข้อ ๑) เรื่อง ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด) รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน