



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร

ปี พ.ศ.2565



[www.kham.ac.th](http://www.kham.ac.th)

โรงเรียนขามแก่นนคร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการ กลุ่มแผนงานและงบประมาณ กลุ่มอำนวยการและกลุ่มกิจการนักเรียน สรุปความพึงพอใจ ประมวลผลระดับค่าคะแนนสะท้อนด้านการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนขามแก่นนคร อันเป็นการ สะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และนำผลการ สอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้โรงเรียนขามแก่นนคร สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ใคร่ขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

โรงเรียนขามแก่นนคร

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	8
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	9
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 ผลการดำเนินการ	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565	11
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	19
บทที่ 5 สรุปผล	21
บรรณานุกรม	24
ภาคผนวก	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการทั้งสิ้น

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยุกระดับการบริหารจัดการและมีผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้หลักการบริหารของภาคธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทางานรองรับการพัฒนาาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบค้ำรับรองการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ

การประเมินความพึงพอใจ เป็นกระบวนการหนึ่งตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผลของการประเมินความพึงพอใจ เป็นข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาพัฒนาระบบการทางานเพื่อเป็นการชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงานในโรงเรียนข้ามแก่นนคร

โรงเรียนข้ามแก่นนคร จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนข้ามแก่นนคร เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของโรงเรียนข้ามแก่นนครได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร
- 2.2 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร มาเผยแพร่และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## 3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ประเมินความพึงพอใจ 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการ กลุ่มแผนงานและงบประมาณ กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มกิจการนักเรียน

3.2 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 86 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน และผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 45 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 553 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Sampling Random)

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 4.1 มีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565
- 4.2 โรงเรียนขามแก่นนครนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

## 5. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

5.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการและความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

5.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

5.4 ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

5.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขอนแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสาร ดังนี้

- 1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่พอใจตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 พิมพ์ครั้งที่ 2 (2556) กล่าวว่า “พึงพอใจ ว.รัก, ชอบใจ”

นฤมล จำอินทร์ (2557) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบพอใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือปฏิบัติกิจกรรม หรือการเรียนการสอน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความสบายใจ เกิดความสุข เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน”

ในขณะที่ ดวงพร ธิบแจ่ม (2557) กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า “ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน เช่น ความต้องการ ความ คาดหวังและประสบการณ์ เป็นต้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบ ซึ่งตรงกับความต้องการหรือความ คาดหวังจะเกิดความรู้สึกด้านบวกและกลายเป็นความพึงพอใจ”

และปัญญากร ตาวิะ (2560) กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตน ต้องการตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแทนที่ ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งใด ๆ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของ องค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รัก ชอบใจ พอใจต่อการ ทำงาน การปฏิบัติตน หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการหรือการคาดหวังแล้ว เกิดความสบายใจ สุขใจ เกิดความรู้สึกด้านบวกจนกลายเป็นความพึงพอใจ

## 1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักจิตวิทยา ชื่อ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970 อ้างถึงใน นฤมล จำอินทร์, 2557) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งถ้าได้สิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการเพื่อปกป้องพิทักษ์ ตนเองให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เช่น สัญญาจ้างงาน ข้อตกลงระหว่าง ฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน ฯลฯ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Need) เป็นความต้องการให้ผู้อื่น และสังคม ยอมรับ คบหาสมาคม และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีมิตรภาพและความรักต่อกัน

4. ความต้องการมีฐานะทางสังคม (Esteem Need) ความต้องการมีฐานะในสังคม สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

4.1 บรรณาธิที่จะเข้มแข็ง เชื้อมั่นในตนเอง ความอิสระเสรีภาพ

4.2 ต้องการชื่อเสียง ตำแหน่ง ฐานะ ความเด่นดัง การรับรองและความชื่นชมจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน องค์การควรสนองตอบความต้องการของมนุษย์ คือ เปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถที่จะสนองความต้องการตามอุดมการณ์ของเขาให้มากที่สุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งจะพอใจมากหากได้แสดงผลงานที่สูงที่สุดที่ตนเองจะทำได้

จากแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยใคร่จะศึกษาว่าการจัดการศึกษาของหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนขามแก่นนคร เกิดความพึงพอใจหรือไม่ ระดับใด และมีส่วนใดที่ยังบกพร่องอยู่ ทางคณะกรรมการบริหารหลักสูตรโรงเรียนขามแก่นนครจะได้นำมาปรับปรุงหลักสูตร และการบริหารจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้นต่อไป

## 1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ดวงพร ธิบแจ่ม (2557) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. เกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว แต่ละคนมีความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ประเพณี วัฒนธรรม สติปัญญาและอายุ เป็นต้น

2. เป็นการเตรียมความพร้อมในการสนองต่อสิ่งเร้า ความพึงพอใจมีลักษณะที่ซับซ้อน ยากที่คนภายนอกจะมองออกว่าเราพอใจหรือไม่ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. มีทิศทางการประเมินว่าเป็นอารมณ์ ความรู้สึกในด้านดีหรือด้านลบ ทั้งนี้ถ้ารู้สึก ฟังพอใจก็ไม่ได้หมายความว่าเหตุการณ์ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งพึงปรารถนา เช่น มีความพึงพอใจต่อ การดื่มสุรา แต่การดื่มสุราเป็นสิ่งที่ไม่ดีเป็นต้น

4. มีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก เช่น ชอบ หรือชอบมาก เป็นต้น

5. มีความคงทน เป็นสิ่งที่คนยึดมั่น และมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น

6. แสดงออกให้เห็นทั้งพฤติกรรมภายนอก และภายใน เช่น จิตใจขุ่นมัว หรือการ แสดงออกด้วยท่าทาง เป็นต้น

7. ต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนอง หากไม่มีสิ่งเร้าก็เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้การวัดความพึงพอใจในงานต่าง ๆ กระทำได้หลายวิธี ดังที่ สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงในปัญญากร ตาจีระ 2560) ได้เสนอไว้ 3 วิธี พอสรุปได้ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคคลากรที่ทำงาน เป็นต้น

โดยทั่วไปนิยมใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดย กำหนดเป็น 5 ระดับ ได้แก่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนที่ได้ ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถาม ให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้สังเกต โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมขณะ ปฏิบัติงาน สังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและพฤติกรรมการปฏิบัติการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินได้



จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จึงเลือกวิธีวัดความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขอนแก่นนคร ปีพ.ศ. 2565 ด้วยการ ใช้ “แบบสอบถาม” โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังจะได้เสนอรายละเอียดในบทที่ 3 ต่อไป

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนี้ ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การบริการตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติเชิงหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน

การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสมจะเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีหลักการสำคัญ คือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยรวม แต่การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการให้บริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร

การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความ

ประทับใจระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์หนึ่ง คือการให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างอิงในพิชัย, 2555:57)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2539 :14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับการบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับความคาดหวังจะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้น คุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนขามแก่นนคร ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร และนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร มาเผยแพร่และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 86 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน และผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 45 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 553 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Sampling Random)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปีพ.ศ. 2565 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 กลุ่มงาน (1. กลุ่มวิชาการ 2. กลุ่มแผนงานและงบประมาณ 3. กลุ่มอำนวยการ 4. กลุ่มกิจการนักเรียน) ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### 2.2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน

- ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจการรับบริการในแต่ละส่วนงาน

2.3 ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google form มอบหมายผู้รับผิดชอบทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนำผลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) แจกแจงความถี่ของแต่ละระดับและกำหนดค่าน้ำหนักมาตราส่วนของข้อคำถาม ดังนี้

เมื่อตอบช่องมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
เมื่อตอบช่องมาก	ให้	4	คะแนน
เมื่อตอบช่องปานกลาง	ให้	3	คะแนน
เมื่อตอบช่องน้อย	ให้	2	คะแนน
เมื่อตอบช่องน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2) หาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับและนำคะแนนมาวิเคราะห์โดยใช้ระดับค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ ดังนี้

(บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แปลความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แปลความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แปลความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แปลความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยการคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547 : 124)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

$n$  แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

5.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum \bar{x})^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	$\sum$	แทน	ผลรวม
	n	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

## บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 เพื่อนำข้อมูลมาใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียนхамแก่นนคร ดำเนินการสรุปผลการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 โดยนำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 1,090 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1. ผู้บริหาร	3	0.27
2. ครูผู้สอน	45	4.13
3. ผู้ปกครอง	474	43.49
4. คณะกรรมการสถานศึกษา	15	1.38
5. นักเรียน	553	50.73

จากตาราง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.73 รองลงมาเป็นผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 43.49 ครูผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 4.13 คณะกรรมการสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.38 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 0.27

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

#### 1. กลุ่มวิชาการ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มวิชาการ ปี พ.ศ.2565

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
1	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อึดยศัยดี	4.13	0.82	มาก
2	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.08	0.80	มาก
3	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.02	0.82	มาก
รวม		4.08	0.81	มาก

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.02	0.83	มาก
5	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.03	0.83	มาก
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.02	0.81	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.03	0.91	มาก
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	3.95	0.87	มาก
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.01	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.00</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.00	0.84	มาก
11	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.07	0.85	มาก
12	ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.00	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>				
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.99	0.85	มาก
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.13	0.85	มาก
15	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.12	0.84	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.08</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม 5 ด้าน</b>		<b>4.04</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มวิชาการ ปี พ.ศ.2565 พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.= 0.85)

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=0.81) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D.=0.82)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.82) มากที่สุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.88) มากที่สุดอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.91)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.86) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X}=4.07$ , S.D.=0.85)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X}=4.13$ , S.D.=0.85)

## 2. กลุ่มแผนงานและงบประมาณ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มแผนงานและงบประมาณ ปี พ.ศ.2565

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
1	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อธยาศัยดี	4.07	0.83	มาก
2	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.05	0.82	มาก
3	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.03	0.82	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.05</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.05	0.82	มาก
5	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.99	0.83	มาก
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.03	0.81	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.05	0.83	มาก
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	3.97	0.88	มาก
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	3.97	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.00</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>



ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.03	0.83	มาก
11	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.08	0.85	มาก
12	ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.04	0.85	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.05</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>				
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.02	0.84	มาก
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.03	0.87	มาก
15	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.08	0.84	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.04</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม 5 ด้าน</b>		<b>4.03</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มแผนงานและงบประมาณ ปี พ.ศ.2565 พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.84)

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.82) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.82) มากที่สุดอันดับแรก คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.82)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.=0.86) มากที่สุดอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.84) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=0.85)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=0.84)

## 3. กลุ่มอำนาจการ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มอำนาจการ ปี พ.ศ.2565

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
1	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี	4.07	0.84	มาก
2	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.03	0.83	มาก
3	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.01	0.85	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.04</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.00	0.84	มาก
5	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.99	0.85	มาก
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.01	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.00</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.01	0.86	มาก
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	3.99	0.87	มาก
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.02	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.01</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.01	0.87	มาก
11	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.04	0.86	มาก
12	ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.03	0.83	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.03</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>				
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.99	0.88	มาก
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.06	0.84	มาก
15	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.08	0.84	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.05</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม 5 ด้าน</b>		<b>4.02</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มอำนาจการ ปี พ.ศ. 2565 พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.85)

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.84) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยัยดี ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D.=0.84)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.=0.87) มากที่สุดอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.=0.86)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D.=0.86) มากที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=0.84)

#### 4. กลุ่มกิจการนักเรียน

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มกิจการนักเรียน ปี พ.ศ.2565

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
1	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยยัยดี	4.08	0.87	มาก
2	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.02	0.86	มาก
3	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.07	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.06</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.03	0.85	มาก
5	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.03	0.84	มาก
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.03	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.03</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.03	0.87	มาก
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	4.01	0.84	มาก
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.00	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.01</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.02	0.84	มาก
11	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.06	0.84	มาก
12	ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.02	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.03</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>				
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.04	0.88	มาก
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.06	0.86	มาก
15	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.08	0.86	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.06</b>	<b>0.87</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม 5 ด้าน</b>		<b>4.04</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มกิจการนักเรียน ปี พ.ศ.2565 พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.= 0.88)

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=0.87) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.84)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D.=0.86) มากที่สุดอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับความบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.84)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.87) มากที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.08$ , S.D.=0.86)

## 5. โรงเรียนขามแก่นนคร

ตารางที่ 6 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
1	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยภัยดี	4.09	0.83	มาก
2	ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.05	0.82	มาก
3	ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.02	0.83	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.06</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.02	0.83	มาก
5	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.00	0.84	มาก
6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.02	0.83	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.03</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
7	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.03	0.87	มาก
8	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	3.97	0.87	มาก
9	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.00	0.87	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
10	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.01	0.84	มาก
11	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	4.06	0.85	มาก
12	ได้รับการบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.03	0.85	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

ที่	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน</b>				
13	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00	0.86	มาก
14	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.07	0.85	มาก
15	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.09	0.84	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.02</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>รวม 5 ด้าน</b>		<b>4.03</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.83)

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.83) มากที่สุด คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=0.85)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.=0.84)

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ให้ได้ตลอดไป
- 2) โรงเรียนขามแก่นนครบริการประทับใจ

- 3) ขอขอบคุณในการบริการเป็นอย่างดีและประทับใจ
- 4) ประทับใจในการบริการ
- 5) ประทับใจทุกกลุ่มงานค่ะ
- 6) ขามแก่นนครดินแดนแห่งความสุข ประทับใจทุกครั้งที่มาโรงเรียน
- 7) ประทับใจในการบริการ ให้บริการดีมากค่ะ
- 8) ควรมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรให้แต่ละกลุ่มงานอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นการ  
เกื้อหนุนในการทำงาน

- 9) การกระจายคนไปทำงานให้เหมาะสมกับงาน
- 10) การให้บริการในทุกๆด้านให้คำนึงถึงหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 11) เพิ่มร้านน้ำเปล่าเพราะน้ำร้านเดียวขายไม่พอเด็กทั้งโรงเรียน
- 12) ทำห้องน้ำใหม่ให้สะอาดกว่านี้ค่ะ
- 13) เพิ่มถังขยะบริเวณโรงเรียน
- 14) เกี่ยวกับความสะอาดในห้องเรียน การปรับปรุงห้องเรียน ให้สะอาดและน่าอยู่
- 15) อยากให้มีหลังคาทางเดินกันแดดกันฝนให้นักเรียนตั้งแต่หน้าโรงเรียนจนถึงโรงอาหาร
- 16) แจ้งข่าวสารของทางโรงเรียนในเพจและในไลน์ของทางโรงเรียนในทุกความเคลื่อนไหวและใน  
ทุกกิจกรรมให้ผู้ปกครองได้ทราบบ่อยๆ

- 17) น่าจะมีคุณครูคอยให้คำแนะนำเวลาผู้ปกครองไปขอรับเด็กในหัวเวลาที่เด็กกำลังเรียน
- 18) อยากให้รักษามาตรฐานนี้ไว้ค่ะ
- 19) ให้มีโรงอาหารที่สะอาด และสแกนจ่ายเงินทุกร้านอาหารต้องมีครบ
- 20) นักเรียนที่เดินทางกลับบ้านหลังเลิกเรียน รถบริการประจำทางมีน้อยมาก ไม่สะดวกต่อการ  
เดินทาง

- 21) การบริการดีมากค่ะ อยากให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าเทอม ผ่านระบบ ออนไลน์ เหมือน  
มหาลัยค่ะ ที่สามารถโอนชำระ เข้าระบบได้เลย

## บทที่ 5

### สรุปผล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนครที่สร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการ กลุ่มแผนงานและงบประมาณ กลุ่มอำนวยการและกลุ่มกิจการนักเรียน จากผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 สามารถสรุปผลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร

1.2 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร มาเผยแพร่และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 2. วิธีดำเนินการ

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 86 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน และผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 1,530 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ครูผู้สอนในปีการศึกษา 2565 จำนวน 45 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – มัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 553 คน และผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Sampling Random)

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 ครั้งนี้ ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ประเมินได้จัดทำขึ้น ดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 กลุ่มงาน (1. กลุ่มวิชาการ 2. กลุ่มแผนงานและงบประมาณ 3. กลุ่มอำนวยการ 4. กลุ่มกิจการนักเรียน) ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนхамแก่นนคร ปี พ.ศ.2565 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



### 3.2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน

- ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ
- ด้านที่ 5 ความพึงพอใจการรับบริการในแต่ละส่วนงาน

3.3 ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google form มอบหมายผู้รับผิดชอบทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนำผลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผ่านโปรแกรม Microsoft Excel

## 6. สรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.83) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มงานดังนี้

1. กลุ่มวิชาการ พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.= 0.85)
2. กลุ่มแผนงานและงบประมาณ พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.= 0.84)
3. กลุ่มอำนาจการ พบว่า พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.= 0.85)
4. กลุ่มกิจการนักเรียน พบว่า พบว่า ภาพรวมของการประเมินครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D.= 0.88)

ความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D.=0.83) มากที่สุด คือ บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83) และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D.=0.83)

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ( $\bar{X}=4.03$ , S.D.=0.87)

ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.83) มากที่สุดอันดับแรก คือ ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X}=4.06$ , S.D.=0.85)

ด้านที่ 5 ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน ผลการประเมินพบว่าภาพรวมของการประเมินด้านนี้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D.=0.85) มากที่สุดอันดับแรก คือ ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.84)

## บรรณานุกรม

- นฤมล จำอินทร์. (2557). การพัฒนาการเรียนการสอน เรื่อง ภาษาต่างประเทศในภาษาไทยสำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้ชุดการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้. (สำเนาเย็บเล่ม).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2549). การวิจัยเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียน. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชัย ลีพัฒนไพบูลย์. (2550). การให้บริการที่ดี. วารสาร Quality. 116 (มิถุนายน) 2550 : 57 - 61
- สำนักงานบริหารวิชาการ. (2555). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาคผนวก

## แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร และนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร มาเผยแพร่และปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ในปีต่อไป โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการ กลุ่มแผนงานและงบประมาณ กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มกิจการนักเรียน
2. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565
  - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
3. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน
  - ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ข้อ 1 - 3)
  - ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ข้อ 4 - 6)
  - ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ข้อ 7 - 9)
  - ด้านที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ (ข้อ 10 - 12)
  - ด้านที่ 5 ความพึงพอใจการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ข้อ 13 - 15)
4. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
5. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือก ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

## แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

### คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร และนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร มาเผยแพร่และปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปีต่อไป โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการ กลุ่มแผนงานและงบประมาณ กลุ่มอำนวยการ และกลุ่มกิจการนักเรียน
- แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน
  - ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565
  - ข้อเสนอแนะ
- แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน
  - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ข้อ 1 - 3)
  - ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ข้อ 4 - 6)
  - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ข้อ 7 - 9)
  - ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ (ข้อ 10 - 12)
  - ความพึงพอใจการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ข้อ 13 - 15)
- ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
- โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

[achariya@kham.ac.th](mailto:achariya@kham.ac.th) สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน โรงเรียนขามแก่นนคร [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม

# แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

[achariya@kham.ac.th](mailto:achariya@kham.ac.th) สลับบัญชี



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม \*

- ผู้บริหาร
- ครูผู้สอน
- คณะกรรมการสถานศึกษา
- นักเรียน
- ผู้ปกครอง

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน โรงเรียนขามแก่นนคร [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม

## แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

achariya@kham.ac.th สลับบัญชี



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

#### ความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มวิชาการ ปี พ.ศ.2565 \*

	5	4	3	2	1
1. ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ การให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มแผนงานและงบประมาณ ปี พ.ศ.2565 \*

	5	4	3	2	1
1. ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้องครบถ้วน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มอำนาจการ ปี พ.ศ.2565 \*

	5	4	3	2	1
1. ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มกิจการนักเรียน ปี พ.ศ.2565 \*

	5	4	3	2	1
1. ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาติดต่อขอรับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ โรงเรียนขามแก่นนคร ปี พ.ศ.2565

achariya@kham.ac.th [สลับบัญชี](#)

✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน

คำตอบของคุณ

---

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน โรงเรียนขามแก่นนคร [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม



