

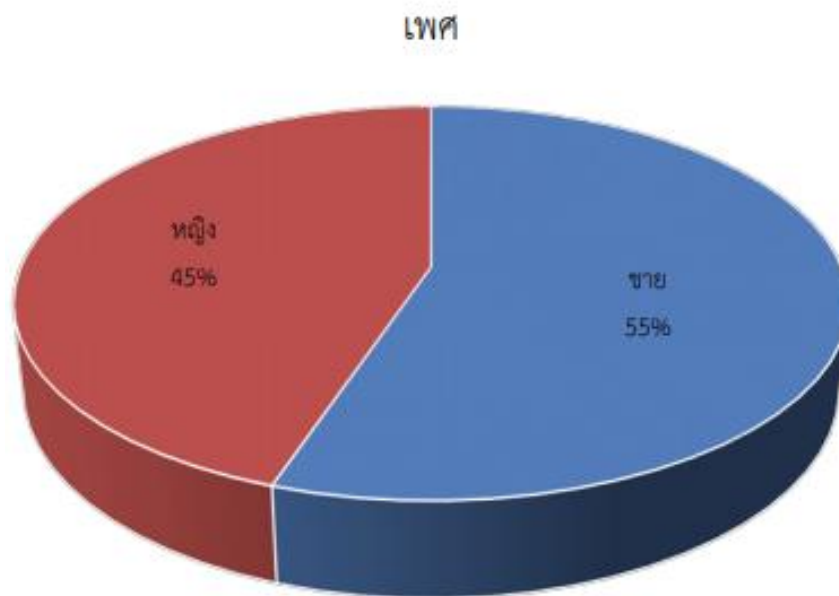
## การสรุปรายงานการประเมินความพึงพอใจกลุ่มบริหารทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	80	45
หญิง	65	55
รวม	145	100

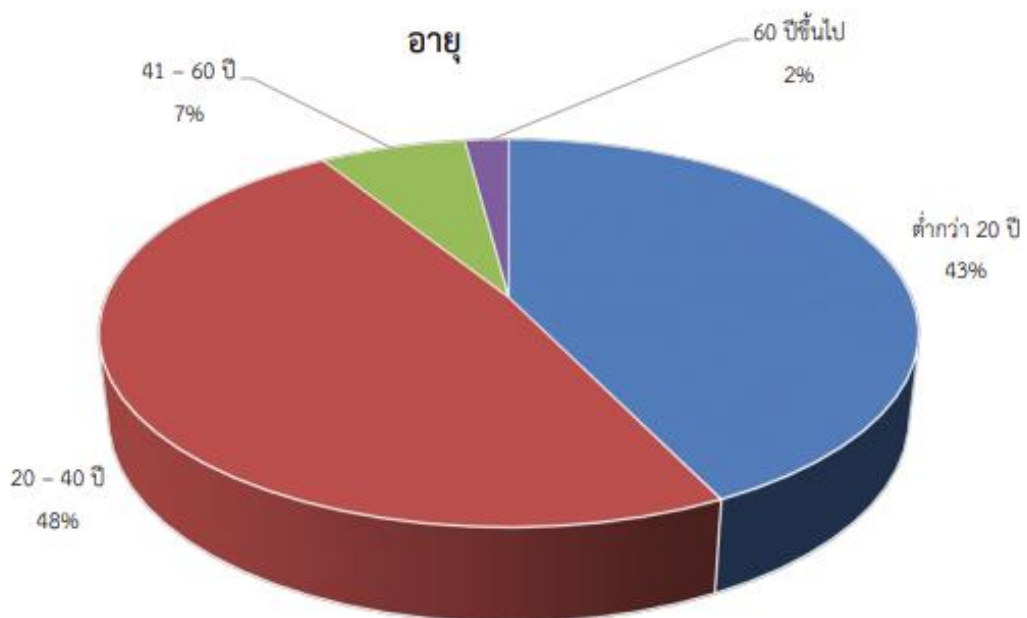
จากตาราง 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 45



ตาราง 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	42	28.97
20 - 40 ปี	90	62.07
41 - 60 ปี	10	6.90
60 ปีขึ้นไป	3	2.07
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

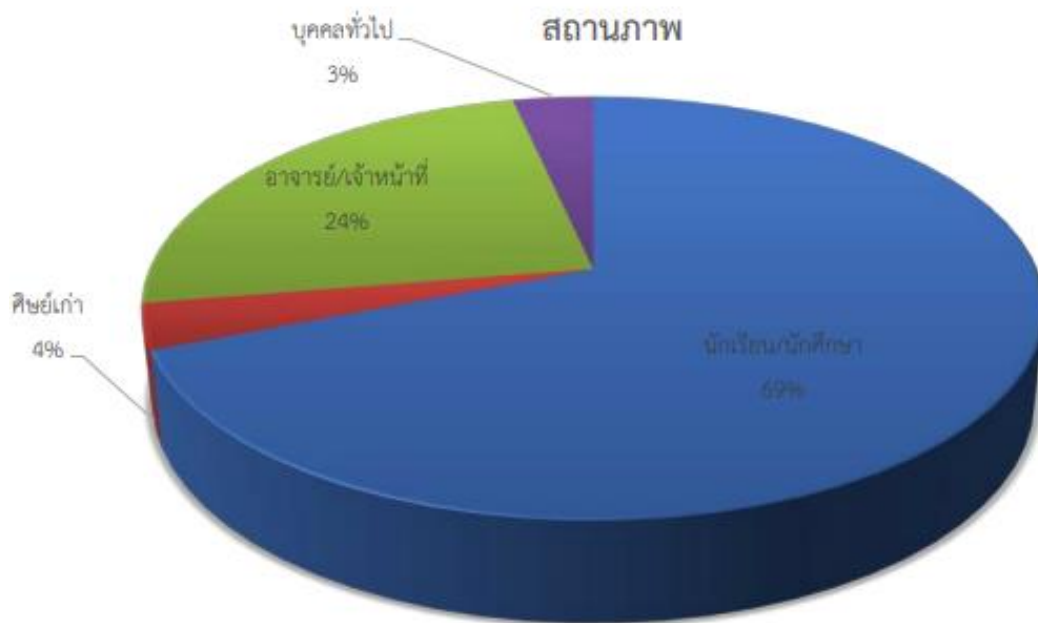
จากตาราง 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 62.07 รองลงมาเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 ช่วงอายุ 41 – 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 คิด และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.07 ตามลำดับ



ตาราง 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้มารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	100	68.97
ศิษย์เก่า	3	2.07
ครูอาจารย์/เจ้าหน้าที่	35	24.14
บุคคลทั่วไป	7	3.45
รวม	145	100

จากตาราง 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน ส่วนใหญ่เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 68.97 รองลงมาเป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 บุคคลทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 และศิษย์เก่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

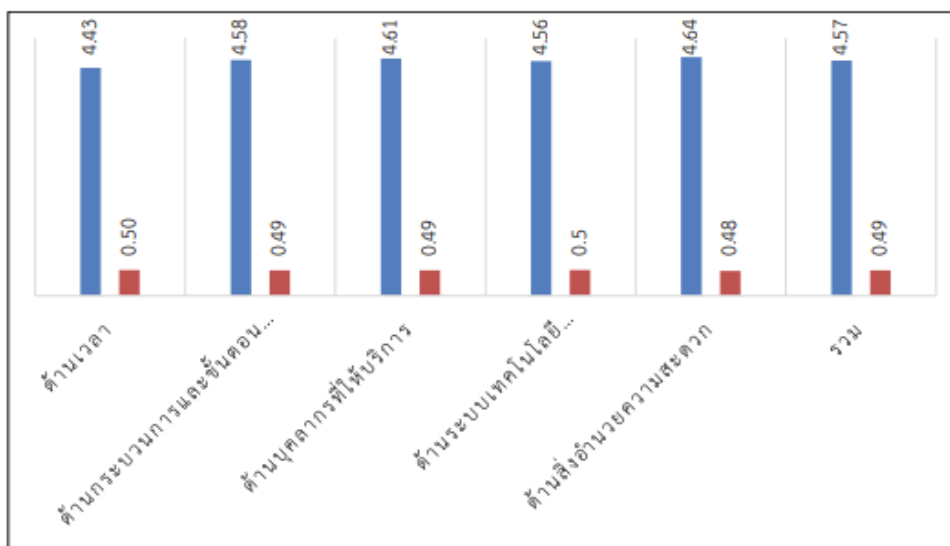


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ จากงานบริหารทั่วไป โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์

ตาราง 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา	4.43	0.50	มาก
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.56	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.48	มากที่สุด
รวม	4.57	0.49	มากที่สุด

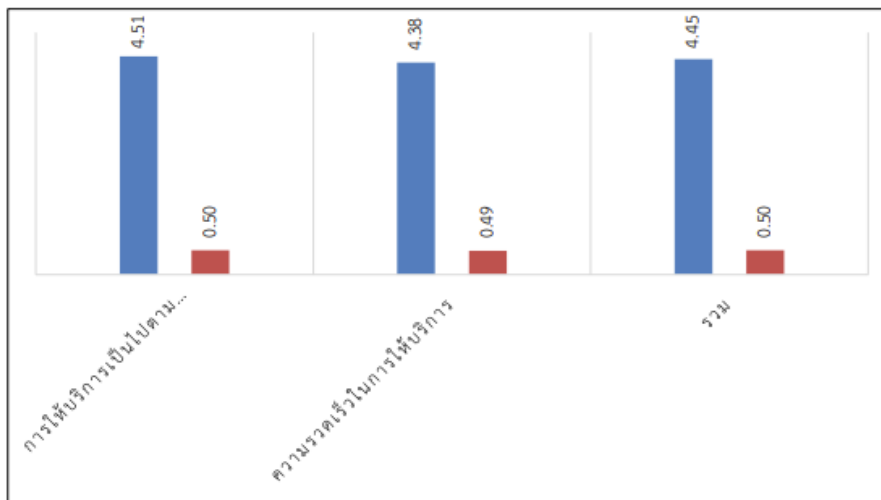
จากตาราง 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.64$  S.D. = 0.48) รองลงมาด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$  S.D. = 0.49) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$  S.D. = 0.49) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$  S.D. = 0.48) และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.43$  S.D. = 0.50 )



ตาราง 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในดานเวลา

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	0.50	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.49	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก

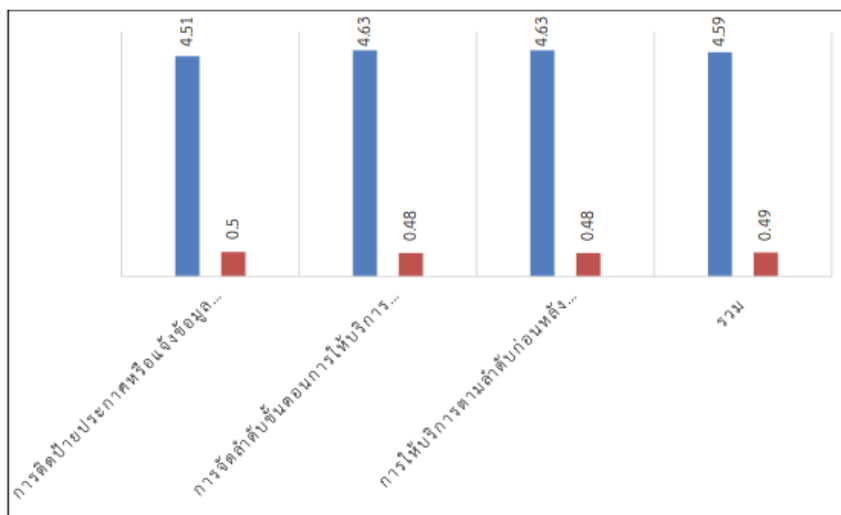
จากตาราง 2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.51$  S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$  S.D. = 0.49) ตามลำดับ



ตาราง 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในดานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.15	0.50	มากที่สุด
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.63	0.48	มากที่สุด
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด

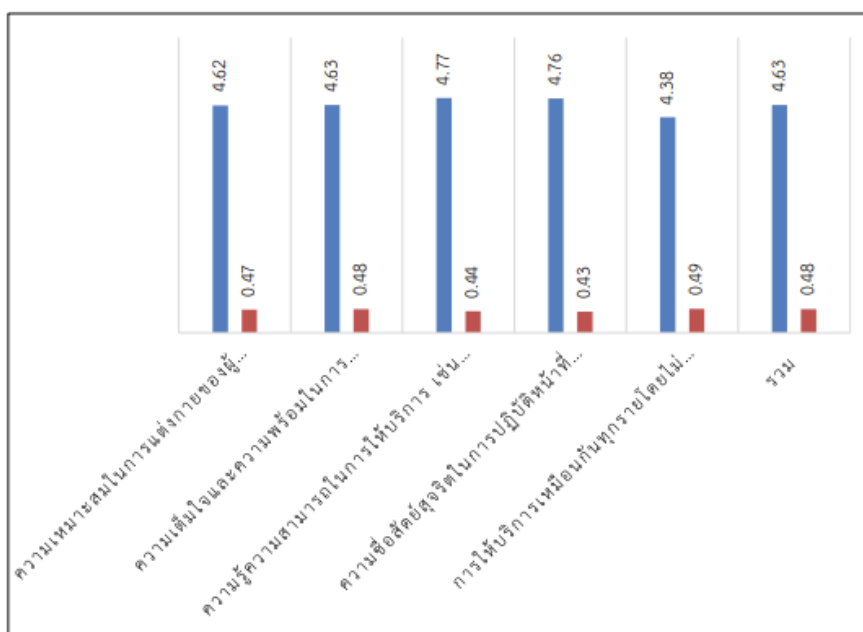
จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโดยพึงพอใจเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน มาที่หลังต้องเขาแถวรอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$  S.D. = 0.48) เท่ากับ ความพึงพอใจในดานกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$  S.D. = 0.48) และ ความพึงพอใจในการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.51$  S.D. = 0.50) ตามลำดับ



ตาราง 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในดานบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.62	0.47	มากที่สุด
ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.63	0.48	มากที่สุด
ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.77	0.44	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.76	0.43	มากที่สุด
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

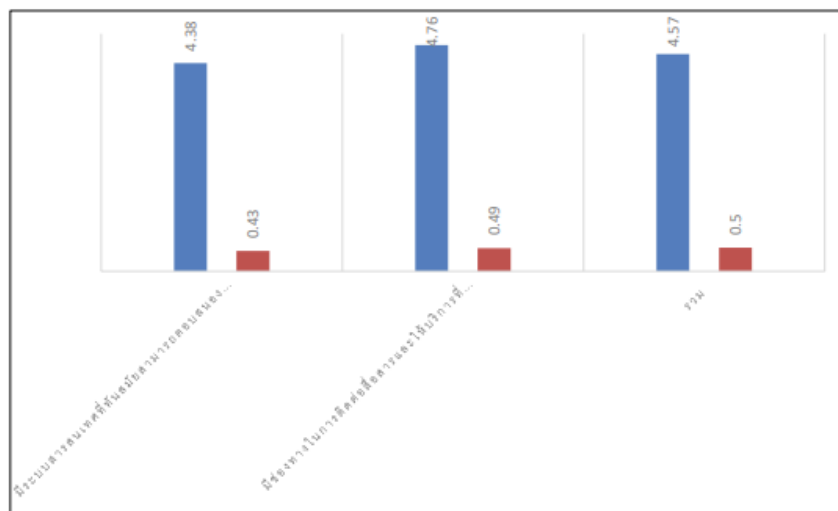
จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.77$  S.D. = 0.44) รองลงมาเป็น พึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D. = 0.43) เรื่องความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.63$  S.D. = 0.48) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.62$  S.D. = 0.47) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$  S.D. = 0.49)



ตาราง 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้	4.38	0.43	มาก
มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย	4.76	0.49	มากที่สุด
รวม	4.57	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 2.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารและให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.76$  S.D. = 0.49) และรองลงมา มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$  S.D. = 0.43)





ตาราง 2.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
จุด-ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.74	0.45	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	4.73	0.43	มากที่สุด
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.38	0.49	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 2.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดย พึงพอใจเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอจุดบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  S.D. = 0.44) เบนอันดับแรก รองลงมา คือ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.74$  S.D. = 0.45) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ ( $\bar{x} = 4.16$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.73$  S.D. = 0.43) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.3$  S.D. = 0.49) ตามลำดับ

