

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
งานวัดผลและประเมินผล โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย  
ปี พ.ศ. 2565**

**1. วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ**

**1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการประเมินความพึงพอใจในของผู้รับบริการ ใช้แบบประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบ แบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 4 ด้าน  
(15 ข้อคำถาม) โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านกระบวนการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผล

**1.2 เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม**

เกณฑ์การให้คะแนนในแบบประเมิน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามชนิดประเมินค่า (Rating scale)  
ประเมินค่า 5 ระดับ เกณฑ์การตอบมี 5 ระดับ ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จากการคำนวณอัตราภาคชั้น โดยใช้สูตร

คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด

จำนวนระดับ

ได้เกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00

พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20

พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40

พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60

พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง ในเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2565 มีผู้มาใช้บริการตอบแบบประเมิน จำนวน 68 คน

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

2.1 แบบประเมินทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สัญลักษณ์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์แทนคำอธิบายความหมาย ดังนี้

- n จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- x ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
- sd. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 3. ผลการประเมินความพึงพอใจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- 1.1 ครู 20 คน (29.41%)
- 1.2 นักเรียน 48 คน (70.59%)

#### 2. เพศ

- 2.1 ชาย 49 คน (72.06%)
- 2.2 หญิง 19 คน (27.94%)

#### 3. ช่วงอายุ

- 3.1 ต่ำกว่า 15 ปี 8 คน (11.76%)
- 3.2 15-25 ปี 40 คน (58.82%)
- 3.3 26-35 ปี 8 คน (11.76%)
- 3.4 36-45 ปี 8 คน (11.76%)
- 3.5 มากกว่า 45 ปี 4 คน (5.88%)

จากการสำรวจพบว่า ข้อมูลผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 68 คน ประกอบด้วย

สถานภาพของผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น นักเรียน ร้อยละ 70.59 และครู ร้อยละ 29.41 ตามลำดับ

เพศ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 72.06 และเพศหญิง ร้อยละ 27.94

ช่วงอายุ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 15-25 ปี ร้อยละ 58.82 รองลงมาคือ ช่วงต่ำกว่า 15 ปี ช่วง 26-35 ปี ช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 11.76 และมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

### 1. ด้านการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวัดผลและประเมินผล โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย ด้านการให้บริการ

N = 68

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	%	Sd.	แปลผล
1. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว	4.53	90.60	.661	มากที่สุด
2. การเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.47	89.40	.742	มากที่สุด
3. ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย	4.49	89.80	.618	มากที่สุด
4. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.37	87.40	.743	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.39	87.80	.654	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เจ้าหน้าที่การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามมีความถูกต้องชัดเจน รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง กริยา วาจาสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.49) การเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และความเสมอภาคในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

### 2. ด้านกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวัดผลและประเมินผล โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย ด้านกระบวนการทำงาน

N = 68

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	%	Sd.	แปลผล
1. การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน และเป็นระบบที่ชัดเจน	4.42	88.40	.699	มากที่สุด
2. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ	4.38	87.60	.759	มากที่สุด
3. เอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน	4.36	87.20	.790	มากที่สุด
4. จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.34	86.80	.810	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.34	86.80	.810	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงาน ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน และเป็นระบบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีเอกสารและฟอร์มกรอกข้อมูลมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

### 3. ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวัดผลและประเมินผล โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย ด้านสถานที่ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	%	Sd.	แปลผล
1. ความสะอาด เป็นระเบียบ	4.42	88.40	.699	มากที่สุด
2. การจัดโต๊ะให้บริการมีความเหมาะสม	4.38	87.60	.759	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.36	87.20	.790	มากที่สุด
4. ตำแหน่งที่ตั้งของห้องงานวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม	4.34	86.80	.810	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุดโดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือความสะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือการจัดโต๊ะให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และตำแหน่งที่ตั้งของห้องงานวัดและประเมินผลมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

### 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวัดผลและประเมินผล โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	%	Sd.	แปลผล
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	4.50	90.00	.676	มากที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงในการให้บริการของงานวัดผลและประเมินผล

- ไม่มี-

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวัดผลและประเมินผล  
โรงเรียนชุมพลโพธิ์พิสัย

