

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของ กลุ่มบริหารบุคคล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โรงเรียนหอวัง ปทุมธานี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจการบริหารของกลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์ โรงเรียนหอวัง ปทุมธานี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการสะท้อนผลการบริหารจัดการศึกษาของกลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์ โรงเรียนหอวัง ปทุมธานีให้ทราบระดับคุณภาพการบริการ และนำผลการวิเคราะห์แบบถามความพึงพอใจมาปรับปรุงในการบริหารงาน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในการนี้กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์ โรงเรียนหอวัง ปทุมธานี ขอขอบพระคุณผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำรายงานฉบับนี้ทุกท่านที่ให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์  
โรงเรียนหอวัง ปทุมธานี

# แบบสอบถามความพึงพอใจ

## ในการให้บริการของ กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์

### คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์ โดยมีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการสอบถามครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และ ครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้นี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้

โปรแกรม google form และประมวลผลทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย และ ค่าร้อยละ

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ

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

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยคลิกเลือกในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

4. แบบสอบถาม มี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2	การประเมินความพึงพอใจ
ส่วนที่ 3	ข้อเสนอแนะ

5. การแปลผล จากค่าร้อยละ

ค่าร้อยละ ต่ำกว่า 50	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าร้อยละ 51 - 60	หมายถึง	น้อย
ค่าร้อยละ 61 - 70	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าร้อยละ 71 - 80	หมายถึง	มาก
ค่าร้อยละ สูงกว่า 80	หมายถึง	มากที่สุด

## แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของโรงเรียนหอวัง ปทุมธานี

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- |                  |                |                |                              |
|------------------|----------------|----------------|------------------------------|
| 1. เพศ           | ( ) ชาย        | ( ) หญิง       |                              |
| 2. อายุ          | ( ) 21 - 30 ปี | ( ) 31 - 40 ปี | ( ) 41 ปีขึ้นไป              |
| 3. ระดับการศึกษา | ( ) ปริญญาตรี  | ( ) ปริญญาโท   | ( ) ปริญญาเอก                |
| 4. ตำแหน่ง       | ( ) ผู้บริหาร  | ( ) ครู        | ( ) ลูกจ้าง                  |
| 5. อายุราชการ    | ( ) 1 - 2 ปี   | ( ) 3 - 5 ปี   | ( ) 5 - 1 ปี ( ) 10 ปีขึ้นไป |

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของ กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1	ความพึงพอใจในการให้บริการ งานสารบรรณ / งานธุรการ					
2	ความพึงพอใจในการพัฒนา/อบรม ให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา					
3	ความพึงพอใจในการดำเนินการจัดเตรียมการประเมินการเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มของครูผู้ช่วย					
4	ความพึงพอใจในการให้บริการในการย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ					
5	ความพึงพอใจในการส่งเสริมวิชาชีพ วิทยฐานะ ยกย่องเชิดชูเกียรติ					
6	ความพึงพอใจในการส่งเสริมขวัญกำลังใจของครูและบุคลากรในสถานศึกษา					
7	ความพึงพอใจในการให้บริการในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์					
8	ความพึงพอใจในการทำงาน สลัดประจำวัน การลงเวลาปฏิบัติราชการ การลา การมาสาย การไปราชการ การไม่สะแกนกลับ การแต่งกาย					
9	ความพึงพอใจในงาน ประชาสัมพันธ์ / เสียงตามสาย / วารสาร / เว็บไซต์ / Facebook ของโรงเรียน					
10	ความพึงพอใจในการให้บริการขอคำร้องต่างๆ					

### ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

1. ท่านอยากให้กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์โรงเรียน พัฒนาในด้านใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพมากขึ้น  
.....
2. ท่านอยากให้กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์โรงเรียน แก้ไขในด้านใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพมากขึ้น  
.....
3. ความคิดเห็นอื่นๆ  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านในการสละเวลาเพื่อการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้ กลุ่มบริหารงานบุคคลและยุทธศาสตร์โรงเรียนหอวัง ปทุมธานี

จะนำผลข้อมูลของทุกท่าน มาทำการวิเคราะห์และประมวลผล

เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสม เกิดประสิทธิภาพต่อบุคลากรและองค์กรต่อไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

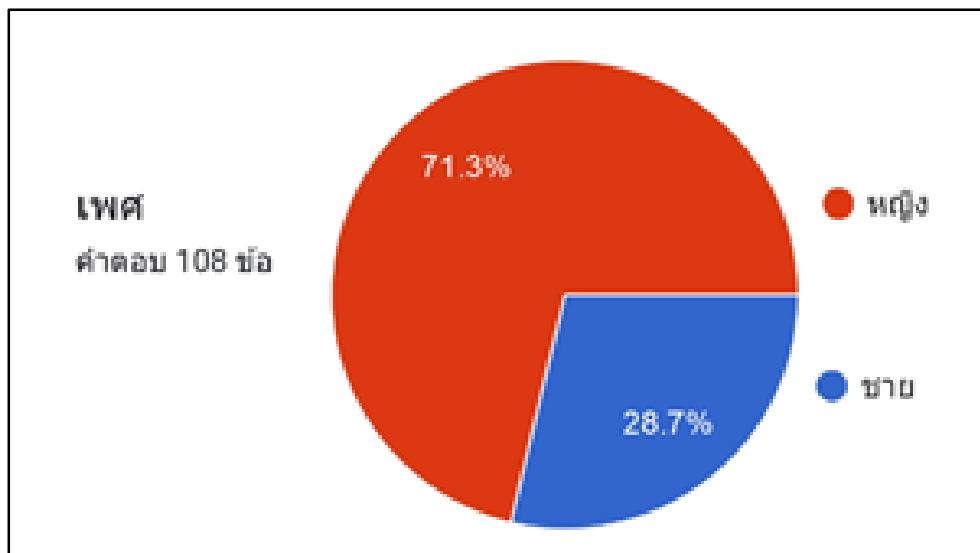
จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์ โรงเรียนหวังปทุมธานี . โดยกลุ่มตัวอย่างในสถิติการให้บริการผ่าน โปรแกรม google form ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารงาน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

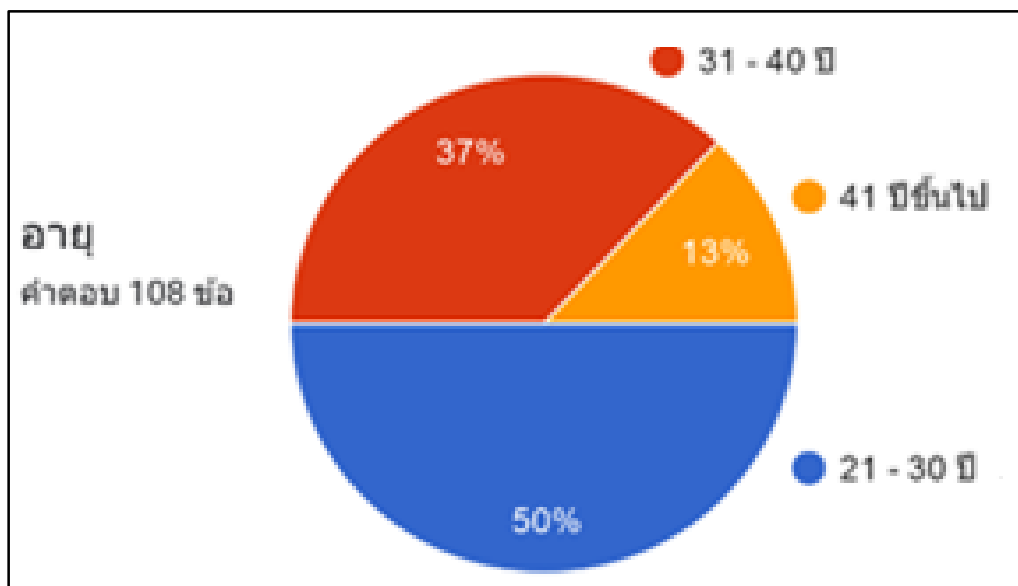
#### 1.1 เพศ

เพศชาย	31 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 28.7
เพศหญิง	77 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 71.3
รวม	108 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 100



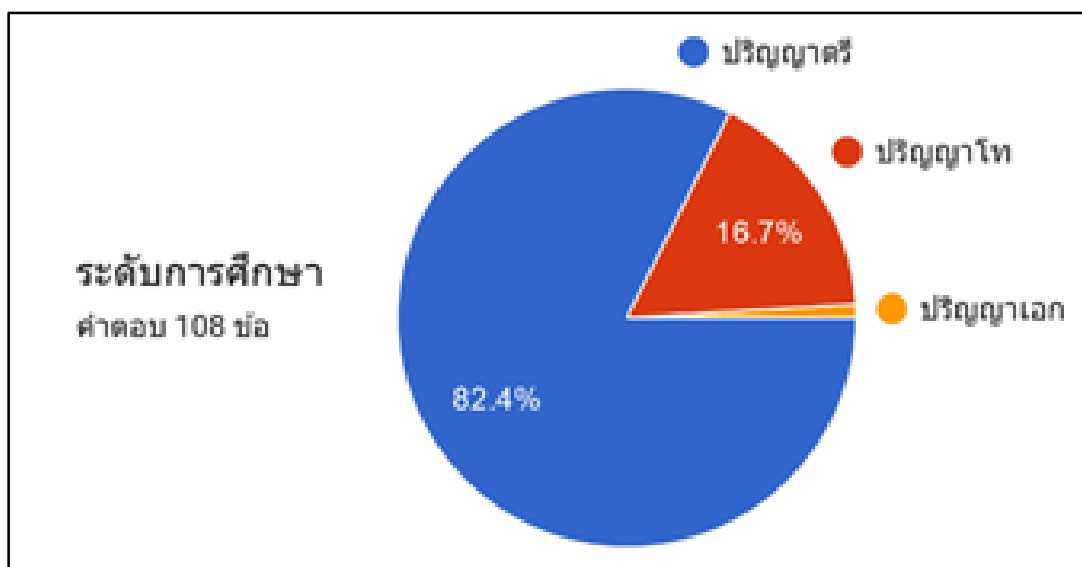
## 1.2 อายุ

21 - 30 ปี	54 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 50
31 - 40 ปี	40 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 37
41 ปีขึ้นไป	14 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 13
รวม	108 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 100



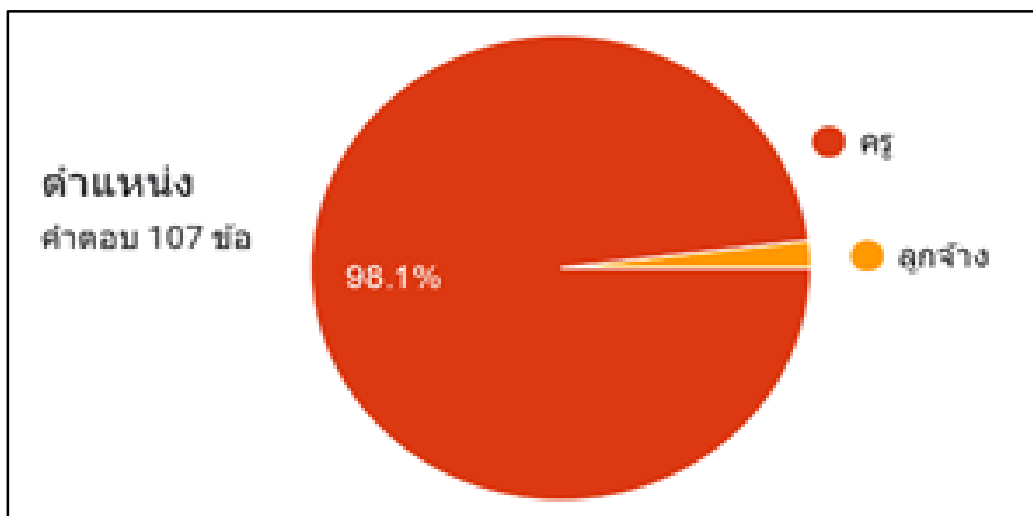
## 1.3 ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี	82.4 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 89
ปริญญาโท	16.7 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 18
ปริญญาเอก	1 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 1
รวม	108 คน	คิดเป็น	ร้อยละ 100



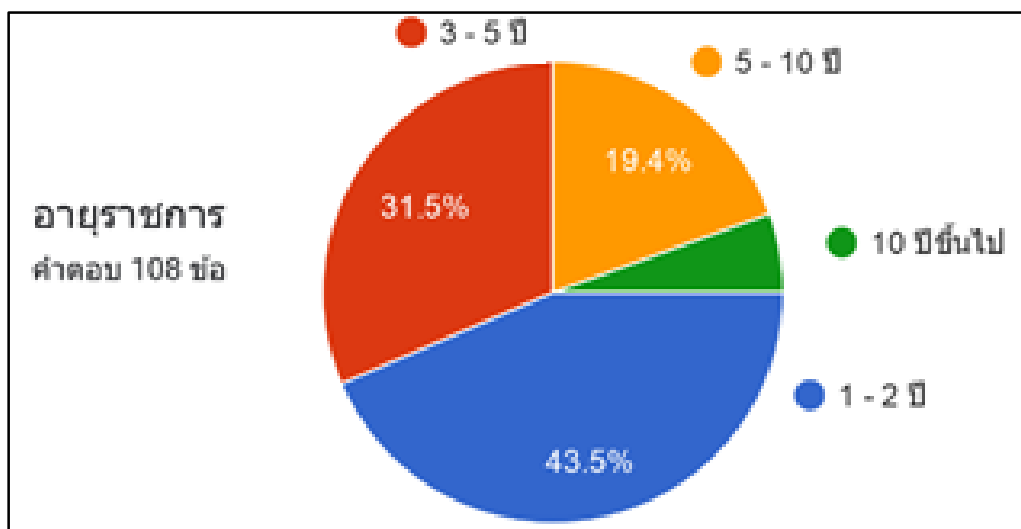
#### 1.4 ตำแหน่ง

ครู	107 คน	คิดเป็น ร้อยละ 98.1
ลูกจ้าง	1 คน	คิดเป็น ร้อยละ 1.9
รวม	108 คน	คิดเป็น ร้อยละ 100



#### 1.5 อายุราชการ

1 - 2 ปี	47 คน	คิดเป็น ร้อยละ 43.5
3 - 5 ปี	34 คน	คิดเป็น ร้อยละ 31.5
5 - 10 ปี	21 คน	คิดเป็น ร้อยละ 19.4
10 ปีขึ้นไป	7 คน	คิดเป็น ร้อยละ 5.60
รวม	108 คน	คิดเป็น ร้อยละ 100



## ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ กลุ่มบริหารบุคคล

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การแปลผล จากค่าร้อยละ

ค่าร้อยละ ต่ำกว่า 50	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าร้อยละ 51 - 60	หมายถึง	น้อย
ค่าร้อยละ 61 - 70	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าร้อยละ 71 - 80	หมายถึง	มาก
ค่าร้อยละ สูงกว่า 80	หมายถึง	มากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้านและภาพรวม ดังนี้

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	แปลผล
1	ความพึงพอใจในการให้บริการ งานสารบรรณ / งานธุรการ	4.34	0.64	86.85	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจในการพัฒนา/อบรม ให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา	4.11	0.75	82.22	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจในการดำเนินการจัดเตรียมการประชุม การเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มของครูผู้ช่วย	4.34	0.66	86.85	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจในการให้บริการในการย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ	4.20	0.68	84.07	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจในการส่งเสริมวิชาชีพ วิทยฐานะ ยกย่องเชิดชูเกียรติ	4.17	0.73	83.33	มากที่สุด
6	ความพึงพอใจในการส่งเสริมขวัญกำลังใจของครูและบุคลากรในสถานศึกษา	4.17	0.85	83.33	มากที่สุด
7	ความพึงพอใจในการให้บริการในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	4.20	0.71	84.07	มากที่สุด
8	ความพึงพอใจในการงานสถิติประจำวัน การลงเวลาปฏิบัติราชการ การลา มาสาย การไปราชการ การไม่สะแกนกลับ การแต่งกาย	4.19	0.75	83.89	มากที่สุด
9	ความพึงพอใจในงาน ประชาสัมพันธ์ / เสียงตามสาย / วารสาร / เว็บไซต์ / Facebook ของโรงเรียน	4.27	0.76	85.37	มากที่สุด
10	ความพึงพอใจในการให้บริการขอคำร้องต่างๆ	4.36	0.65	87.22	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>		<b>4.235</b>	<b>0.718</b>	<b>84.72</b>	<b>มากที่สุด</b>



## ข้อเสนอแนะ

- 1) ท่านอยากให้กลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์โรงเรียน พัฒนาในด้านใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพมากขึ้น
  - 1) การอบรมเรื่อง ว21
  - 2) ช่องเก็บเอกสารคำร้อง ความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตัวอักษรเลือนกลางแล้ว ควรปรับปรุง
  - 3) พัฒนาบุคลากรในโรงเรียนด้านการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้กับครูผู้ช่วย รวมถึงการแต่งการของครู ไม่อยากให้ใส่รองเท้าแตะไปคุมนแถวหรือสอนนักเรียน
  - 4) ควรมีการเปิดให้มีหลักสูตรอบรมที่จัดขึ้นภายในโรงเรียนอย่างน้อยภาคเรียนละครั้งเพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพ
  - 5) การสื่อสาร เมื่อมีคนไปติดต่องาน ให้ข้อมูลอย่างสุภาพ
  - 6) ความรู้มาเติมเต็มในสิ่งที่ร.ยังขาดให้ครอบคลุมและทั่วถึง
  - 7) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร
  - 8) การจัดอบรม และจัดศึกษาดูงานสำหรับครู
  - 9) อบรมงานสารบรรณแก่บุคลากร จัดกิจกรรมที่เน้นความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร
  - 10) การอำนวยความสะดวกและความชัดเจนในงานเอกสารต่างๆ
  - 11) ด้านบริการงานเอกสาร
  - 12) ด้านบริการงานการติดต่อสื่อสาร
  - 13) พัฒนาเอกสารให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น
  - 14) ยืดหยุ่น
  - 15) แจ้งข่าวสารที่รวดเร็ว
  - 16) การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
  - 17) ความยุติธรรม
  - 18) การพัฒนาบุคลากร ให้บุคลากรในโรงเรียนมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
  - 19) ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญจึงอยากแนะนำให้ใส่ใจในเรื่องนี้ เช่นวันคล้ายวันเกิดไม่ควรมอบเป็นเกียรติบัตรเพราะไม่สามารถใช้ประโยชน์อะไรได้เลย หากไม่มีของที่ระลึกมอบให้ควรแค่ให้ผู้บริหารกล่าวอวยพรแล้วให้ครูที่มีวันคล้ายวันเกิดในเดือนนั้นๆนั่งอยู่ในความปกติ เท่านั้นเป็นพอ

- 2) ท่านอยากให้อะไรกับกลุ่มบริหารบุคคลและยุทธศาสตร์โรงเรียน แก้ไขในด้านใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1) ความล่าช้าในเอกสาร และการเก็บรักษาเอกสารไม่ให้สูญหาย
  - 2) เลิกจับค๊ะ
  - 3) ว21
  - 4) ด้านการแต่งกายของครูในแต่ละวัน หากเช็คได้ไม่รอบคอบ หรือไม่ครบถ้วนทุกคน ควรยกเลิกการเช็ค เพื่อความเสมอภาคของครูทุกคน
  - 5) ด้านการพัฒนาบุคลากร.ควรมีการพาศึกษาบุคลากรไปศึกษาดูงานต่างประเทศปีละ1ครั้งเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ
  - 6) การแสดงความคิดเห็นที่เป็นองค์รวม
  - 7) เอกสารการประเมินต่างๆ
  - 8) ยกเลิกการกำหนดการแต่งกาย ในบางวัน
  - 9) จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย
  - 10) ด้านบริการงานธุรการ
  - 11) ติดตามเอกสาร
  - 12) ควรมีสารสนเทศที่เข้าถึงและสามารถตรวจสอบได้
  - 13) เสียเวลาตามสายเวลาหมดคาบเรียน บางห้องได้ยินไม่ชัดเจน
  - 14) การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์
  - 15) การตรวจสอบการลงชื่อการทำงานให้ชัดเจน
  - 16) การจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบระเบียบ
  - 17) ไม่ต้องเช็คเรื่องการแต่งกาย
  - 18) หย่อนในบางเรื่อง และ เข้มงวดในบางเรื่อง
  - 19) การพัฒนาวิทยฐานะงานบุคคลควรเป็นผู้นำในการจัดทำพร้อมทั้งศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินให้ชัดเจนและถูกต้องแม่นยำ ไม่สร้างความสับสนให้กับบุคลากร เพราะวิทยฐานะถือว่าเป็นความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู คณะครูในโรงเรียนเรียนนี้ถอยตัวออกห่างจากเรื่องนี้เป็นจำนวนมากด้วยเหตุที่เกณฑ์การประเมินมีความสับสน ยิ่งยากเกินกว่าที่ควรจะเป็น หวังว่าท่านคงเห็นใจคณะครูในข้อคิดเห็นนี้

## ความคิดเห็นอื่น ๆ

- 1) ควรมีการพัฒนาบุคลากรภายในโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอและก็มีมีการการสร้างขวัญกำลังใจโดยการพาไปศึกษาดูงานต่างจังหวัด
- 2) มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรรักในสถาบันของตนเองให้มากขึ้น
- 3) แจ้งข้อมูลที่ชัดเจน ตรงประเด็น
- 4) การกระจายเสียงตามสาย ฟังไม่เคยรู้เรื่อง ควรปรับปรุงแก้ไข
- 5) ขอเป็นกำลังใจให้กับบุคลากรบุคคลทุกๆท่าน เพราะท่านคือกลุ่มงานที่ดูแลผลประโยชน์และสวัสดิการของครูในโรงเรียน และหวังว่าท่านคงไม่ได้ชุ่นเคืองใจในคำแนะนำนี้ เพราะด้วยความหวังดีที่อยากให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพสูงสุด