



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประจำปี พ.ศ. 2564

กลุ่มอำนวยการ
สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ประจำปี พ.ศ. 2564 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 สรุปผลการประเมิน ดังนี้

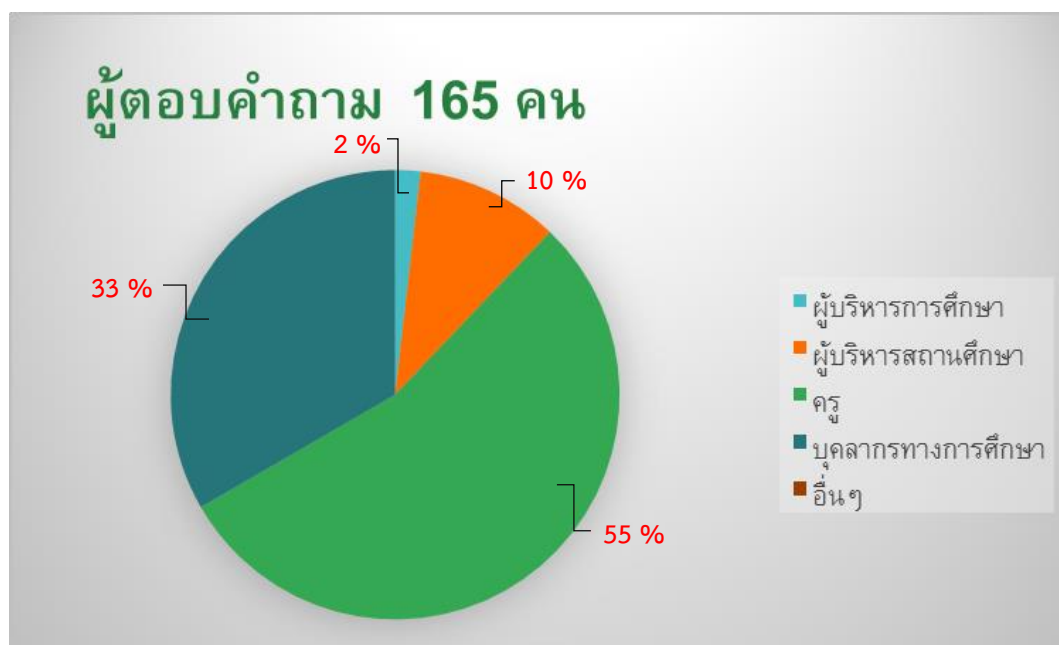
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

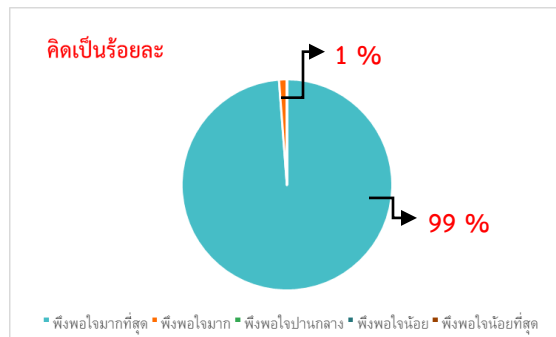
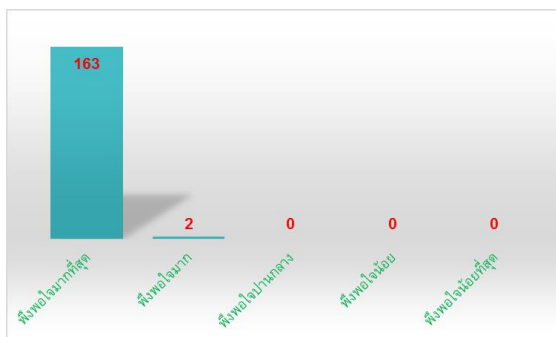
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



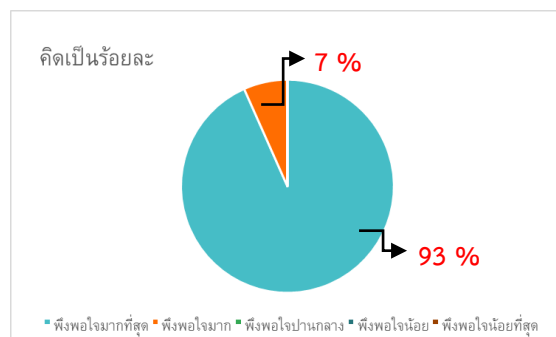
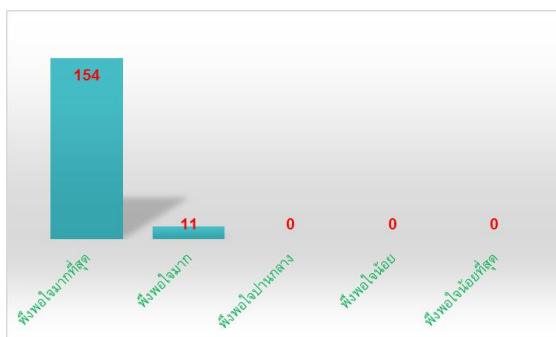
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สปป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

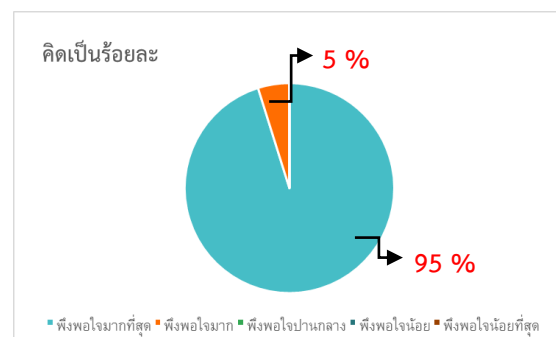
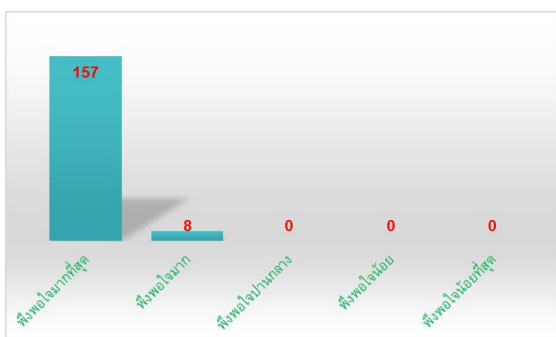
1. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ



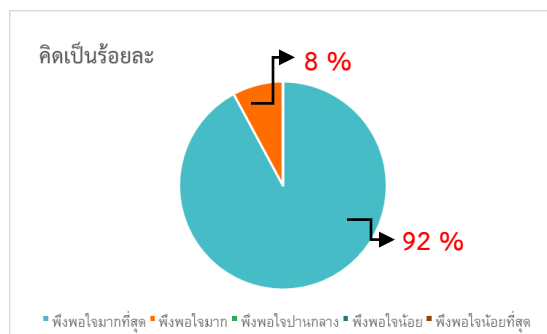
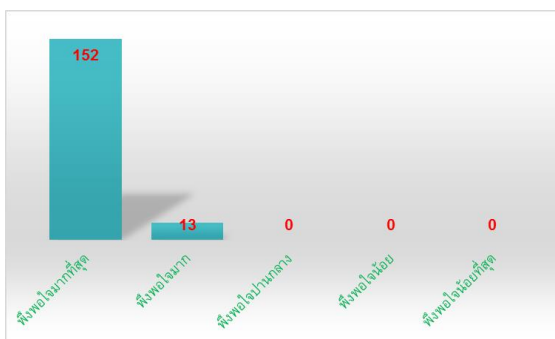
2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ



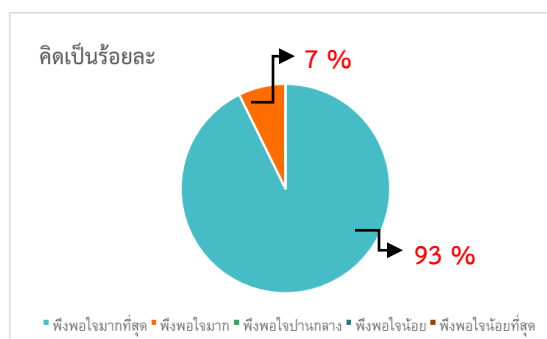
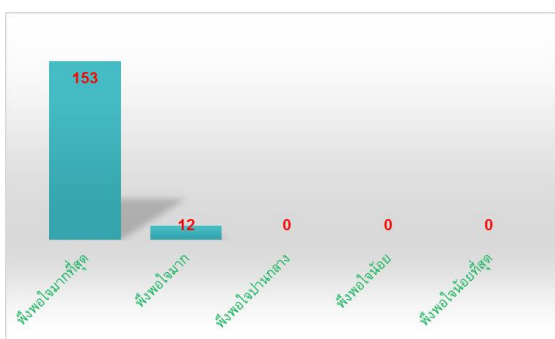
3. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ



4. ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน

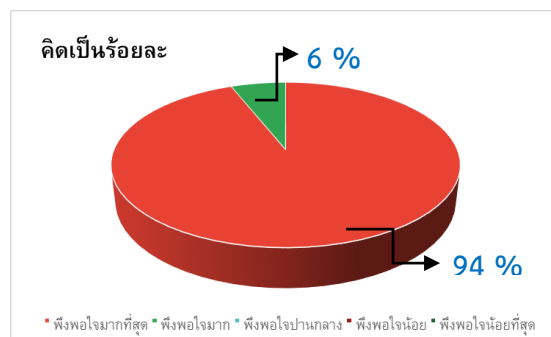
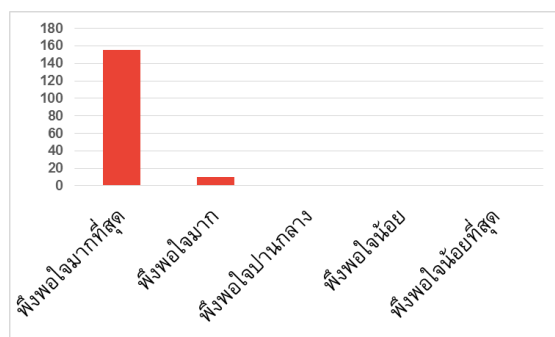


5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

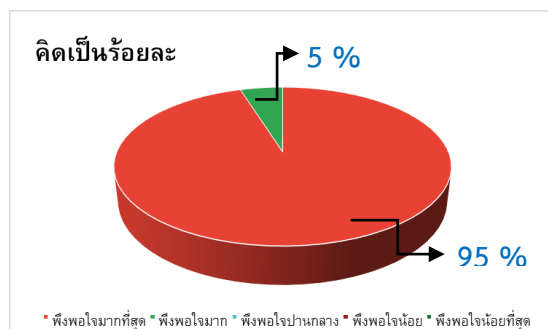
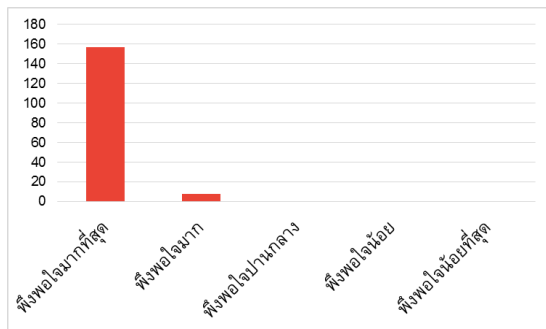


2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

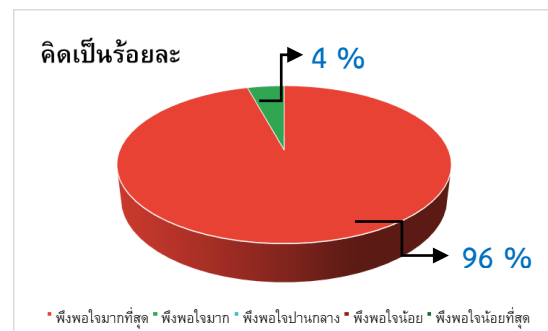
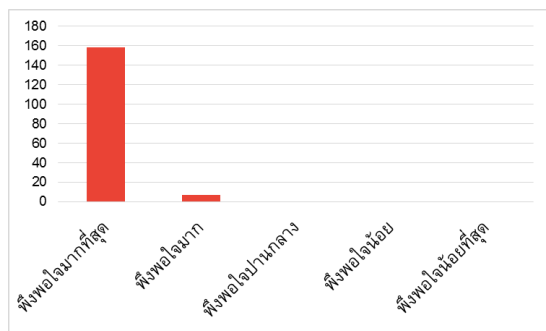
1. ความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ



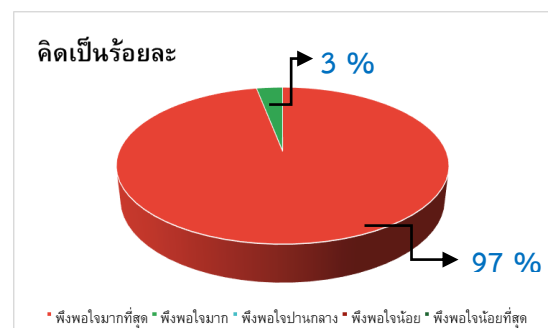
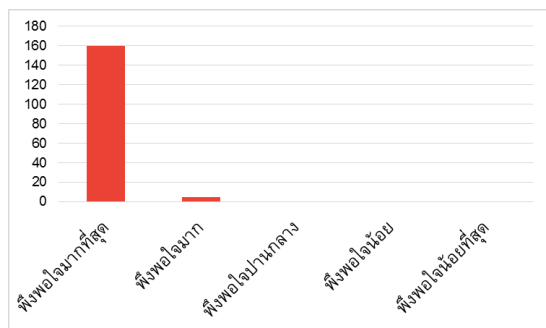
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหาหรือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง



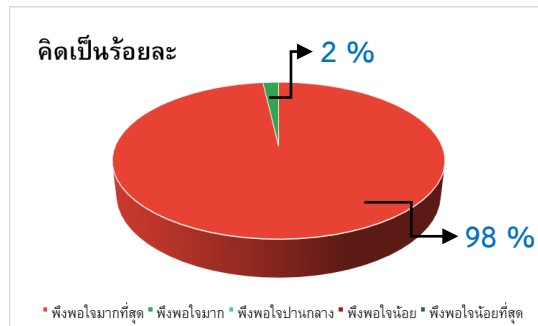
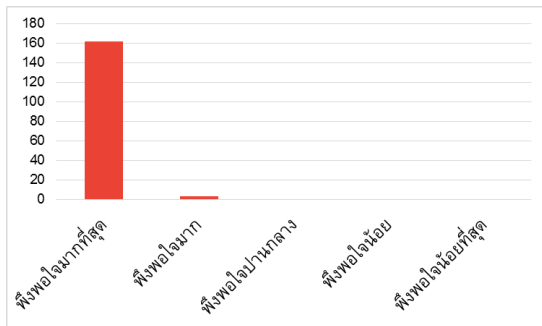
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

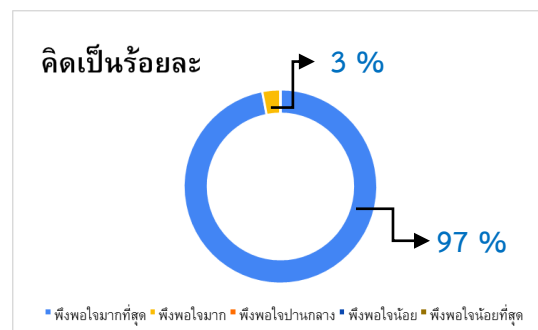
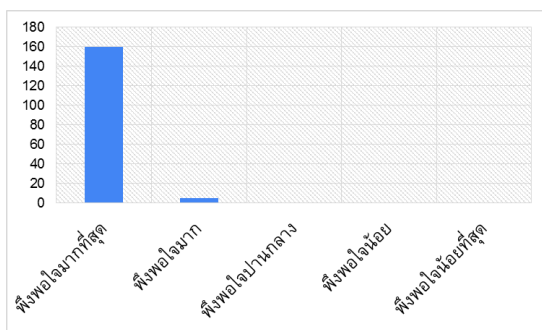


5. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

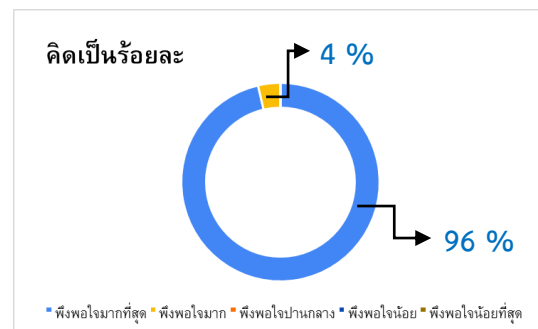
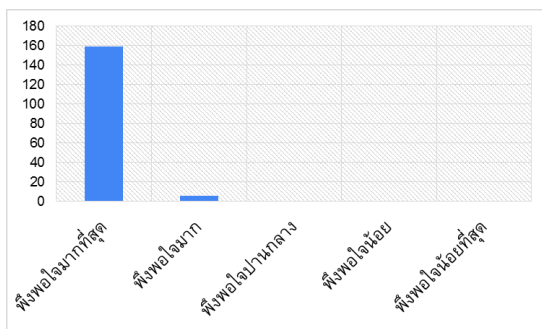


2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

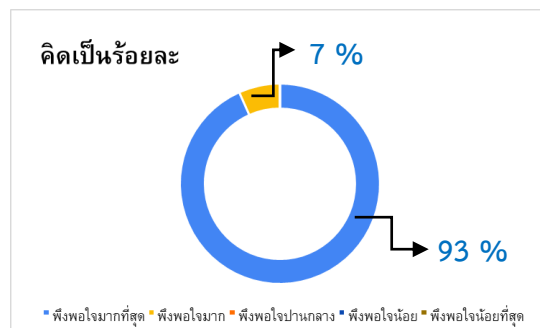
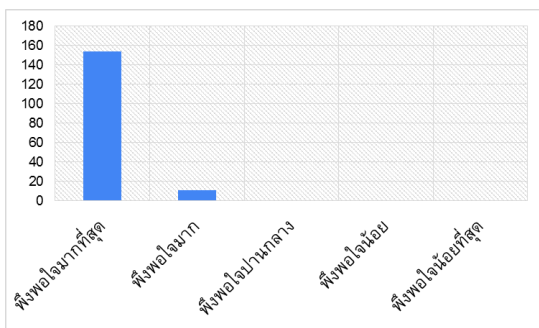
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ



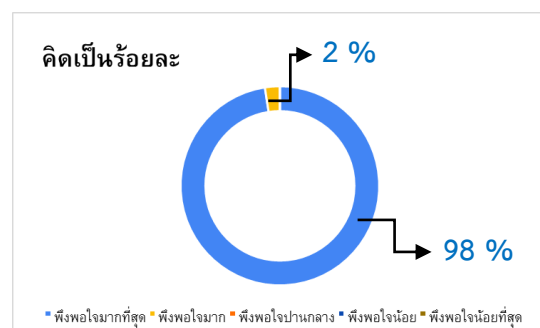
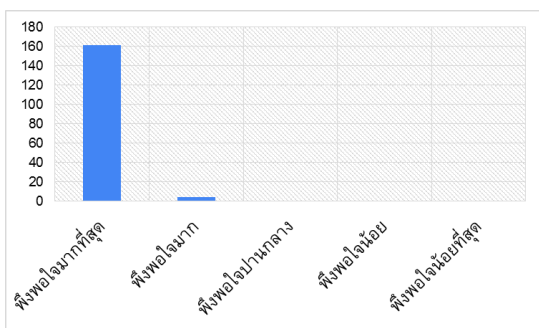
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ



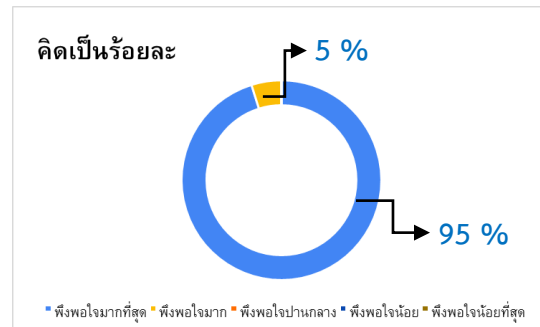
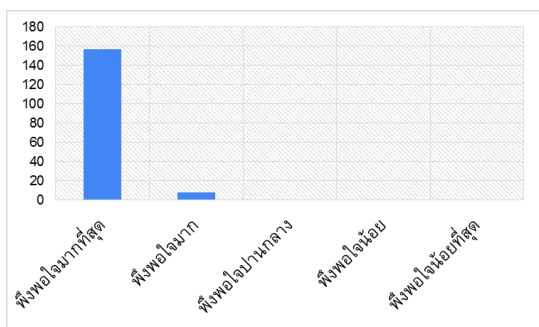
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม



4. ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/Line/ระบบ Smart Area/เว็บไซต์ สพ.ฉะเชิงเทรา เขต 1

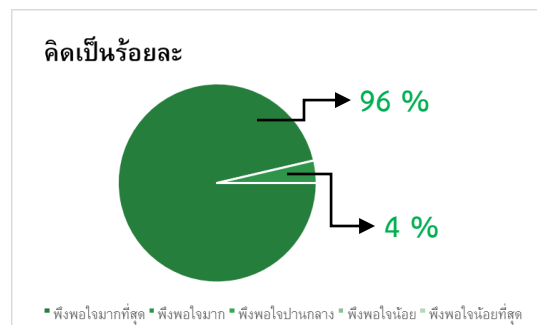
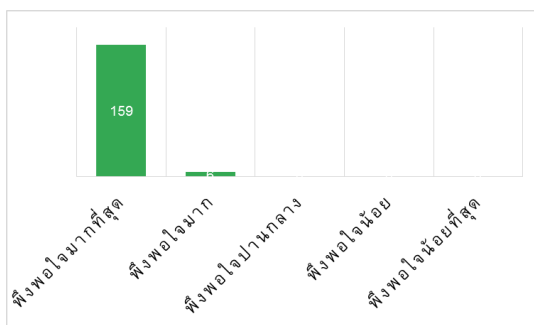


5. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ

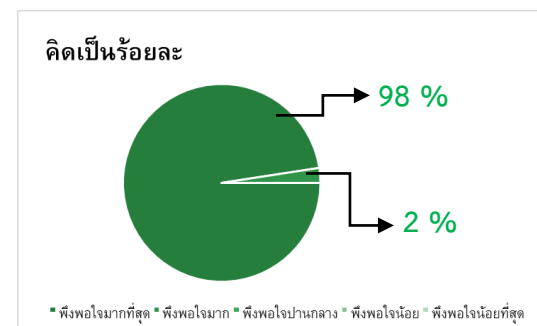
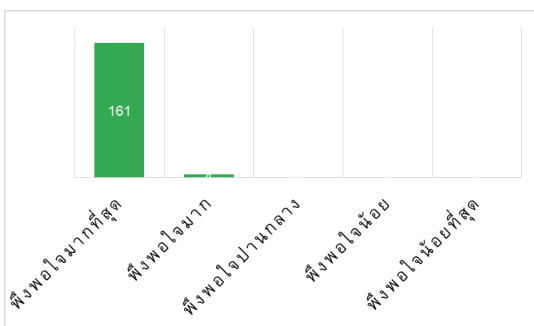


2.4 ด้านผลการให้บริการ

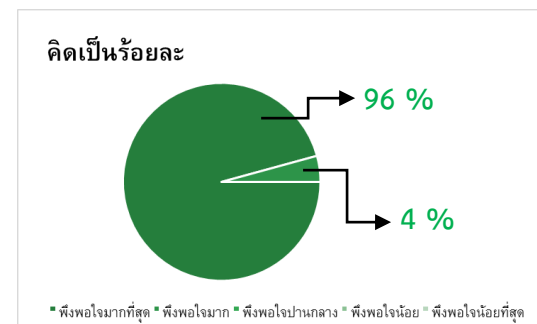
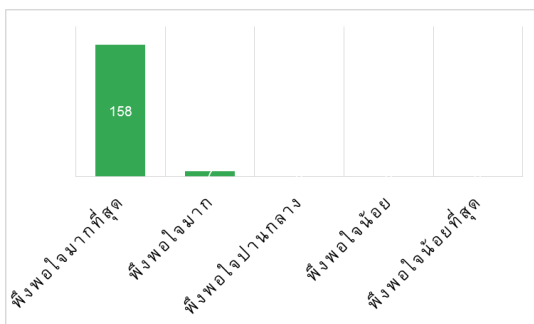
1. ผลการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่างๆ



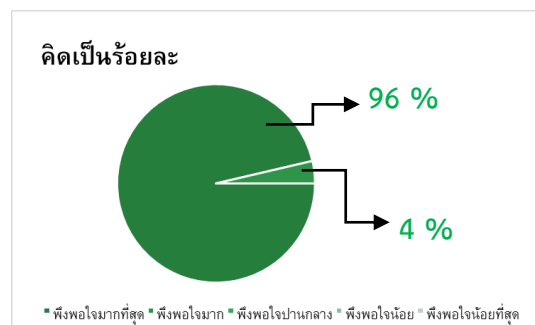
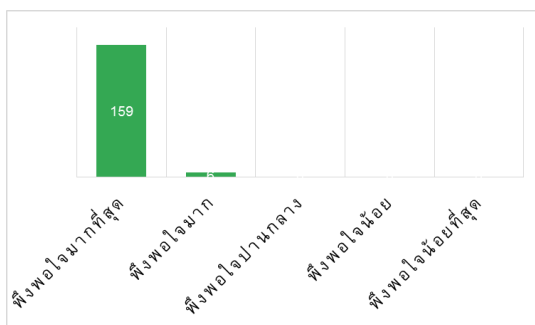
2. ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์



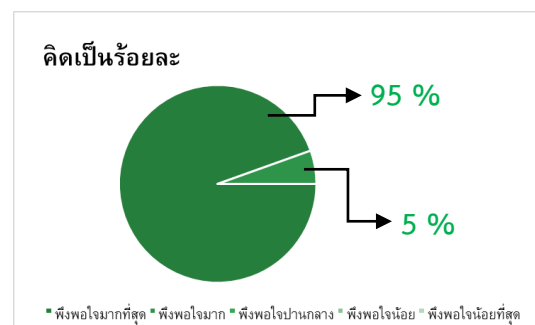
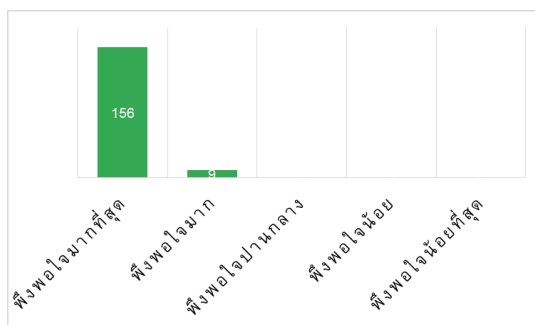
3. คุณภาพของการให้บริการ



4. ความประทับใจในการบริการ



5. ภาพรวมในการบริการของกลุ่มภารกิจ



แบบสรุปการประเมินผลการดำเนินงาน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	0	0	0	2	163
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	0	0	0	11	154
3	มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	0	0	0	8	157
4	ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน	0	0	0	13	152
5	ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	0	0	0	12	153
รวม		0	0	0	46	779
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	5.58	94.42

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	0	0	0	10	155
2	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0	0	0	8	157
3	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0	0	0	7	158
4	ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	0	0	0	5	160
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	3	162
รวม		0	0	0	33	792
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	4	96

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ	0	0	0	5	160
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ	0	0	0	6	159
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	0	0	0	11	154
4	ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/ Line/ ระบบ Smart Area/ เว็บไซต์ สพ.ฉะเชิงเทรา เขต 1	0	0	0	4	161
5	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	0	0	0	8	157
รวม		0	0	0	34	791
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	4.12	95.88

4. ด้านผลการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ผลการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่างๆ	0	0	0	6	159
2	ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	0	0	0	4	161
3	คุณภาพของการให้บริการ	0	0	0	7	158
4	ความประทับใจในการบริการ	0	0	0	6	159
5	ภาพรวมในการบริการของกลุ่มภารกิจ	0	0	0	9	156
รวม		0	0	0	32	793
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	3.88	96.12

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานและเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2564 จำนวน 165 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลการให้บริการ

เกณฑ์การแปลผล

- 1 ถ้าพิจารณาเห็นว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 ถ้าพิจารณาเห็นว่า มีความพึงพอใจน้อย
- 3 ถ้าพิจารณาเห็นว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- 4 ถ้าพิจารณาเห็นว่า มีความพึงพอใจมาก
- 5 ถ้าพิจารณาเห็นว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จะใช้เครื่องมือในการศึกษา โดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการและติดต่อกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2564 จำนวน 165 คน สรุปผลการดำเนินงาน จำแนกตามตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82
2. ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30
3. ครู จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55
4. บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
5. อื่นๆ ไม่มี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน และระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง) พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 5.58 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.42

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ) พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 4 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/ Line/ ระบบ Smart Area/ เว็บไซต์ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1 และความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.88

4. ด้านผลการให้บริการ (ผลการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่างๆ ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ คุณภาพของการให้บริการ ความประทับใจในการบริการ และภาพรวมในการบริการของกลุ่มภารกิจ พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 3.88 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.12

ภาคผนวก

ที่ ศธ ๐๔๐๓๒/ว๑๒๘๖



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต ๑ หมู่ที่ ๑ ถนนเลี่ยงเมือง
ตำบลบางตีนเป็ด อำเภอเมือง ฉช ๒๔๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความร่วมมือแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัด

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ มีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ จึงขอความร่วมมือให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน ร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการสแกนผ่าน QR CODE หรือ LINK <https://forms.gle/๑VnEZg๘๓WgM๘AeKn๗>

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกวัฒน์ ล้อสุนิรัตน์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑

กลุ่มอำนวยการ

โทร. ๐ ๓๓๕๙ ๙๔๖๑ ต่อ ๑

โทรสาร ๐ ๓๓๕๙ ๙๔๐๙



QR CODE แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ