

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ประจำปี
พ.ศ. 2565



กลุ่มอำนวยการ



สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 สรุปผลการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

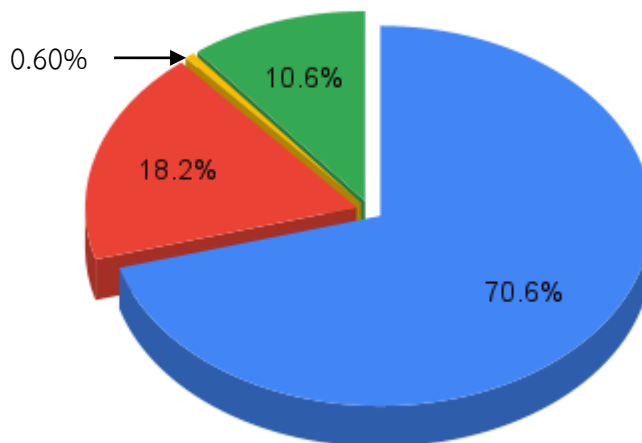
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม 170 คน

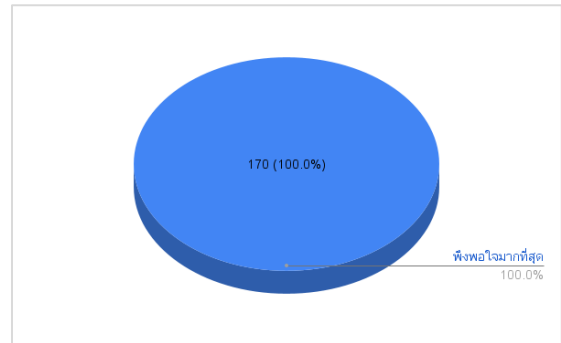
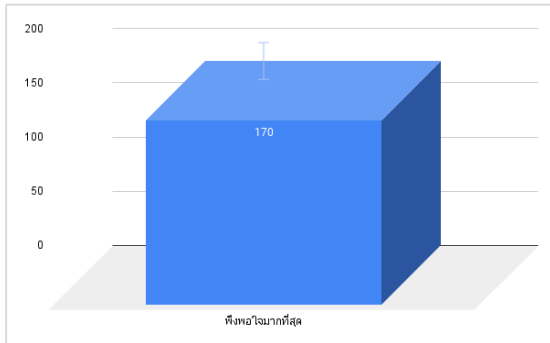


● ครู ● บุคลากรทางการศึกษา ● ผู้บริหารการศึกษา ● ผู้บริหารสถานศึกษา

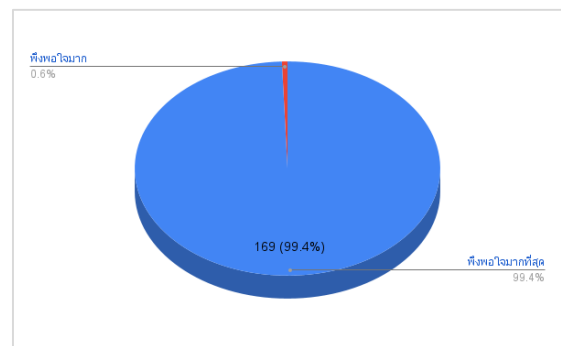
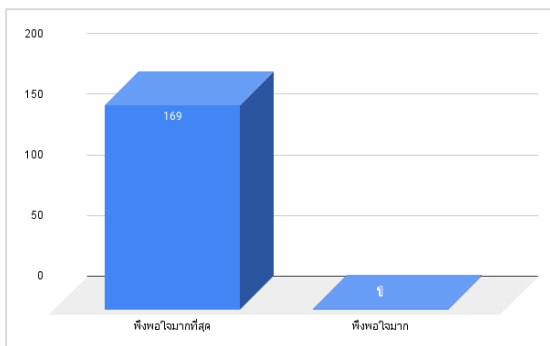
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

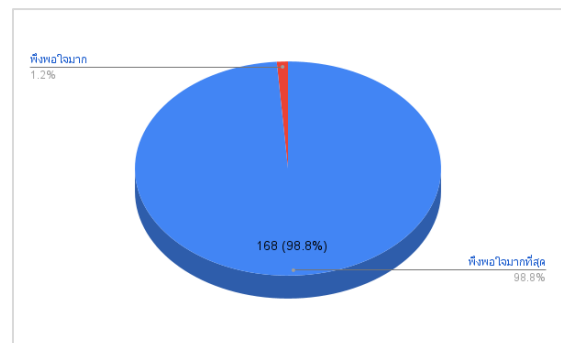
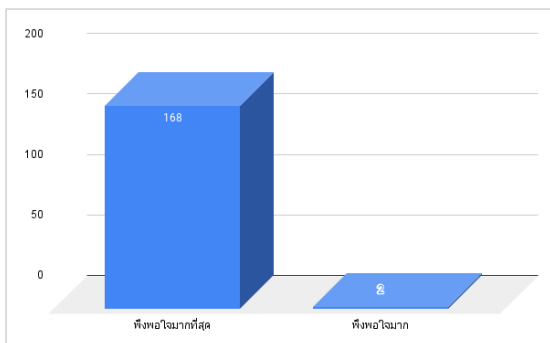
1. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ



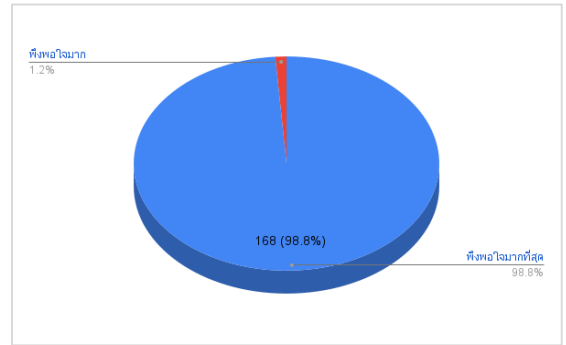
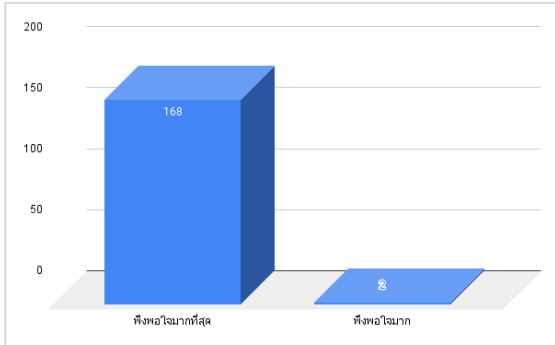
2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ



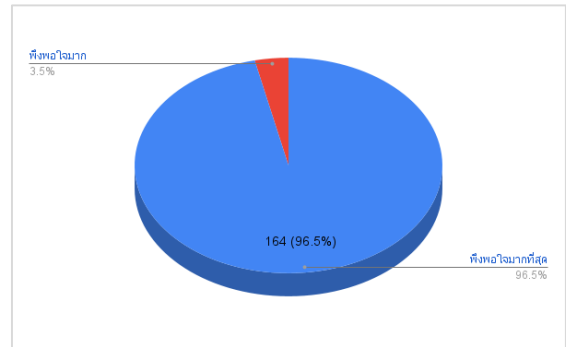
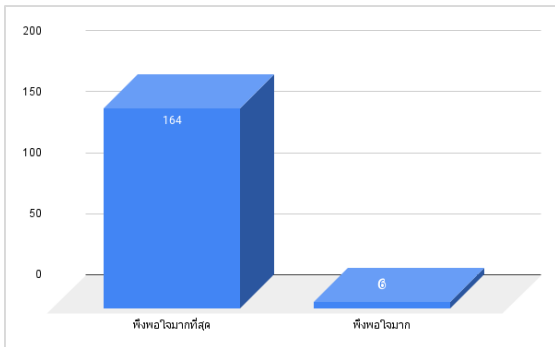
3. มีการทำงานอย่างเป็นระบบ



4. ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน

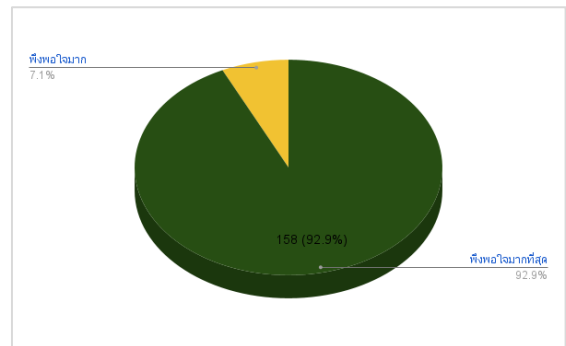
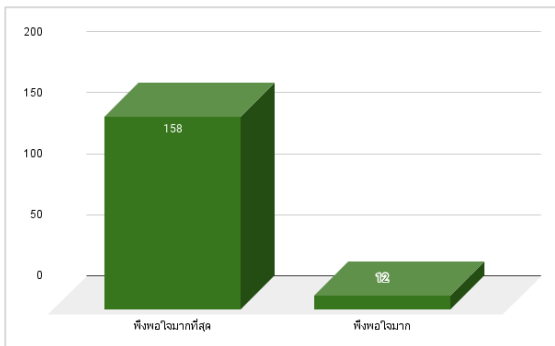


5. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

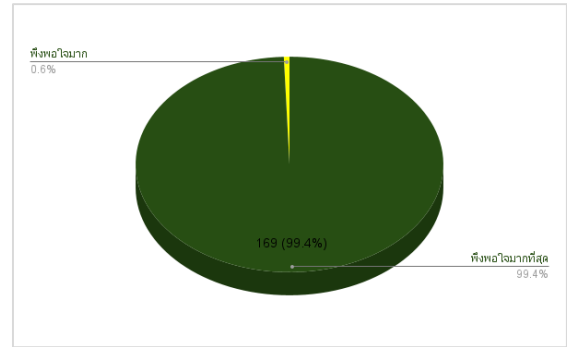
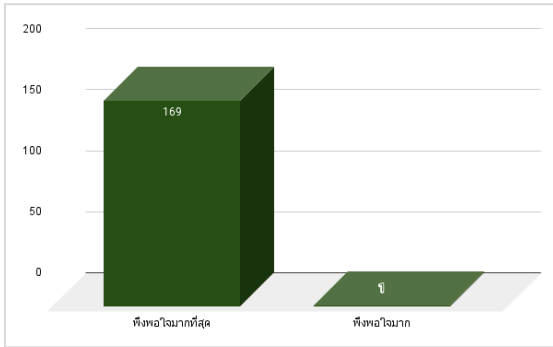


2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

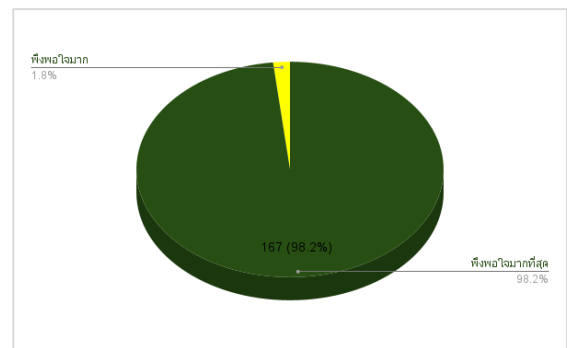
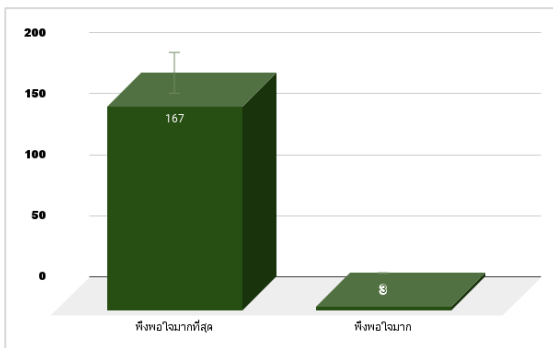
1. ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ



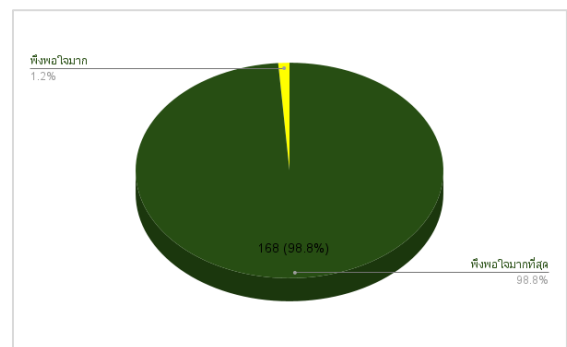
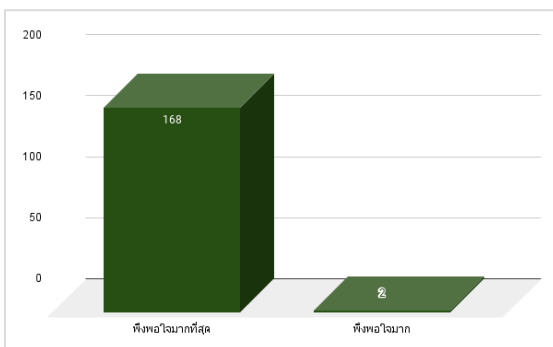
2. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง



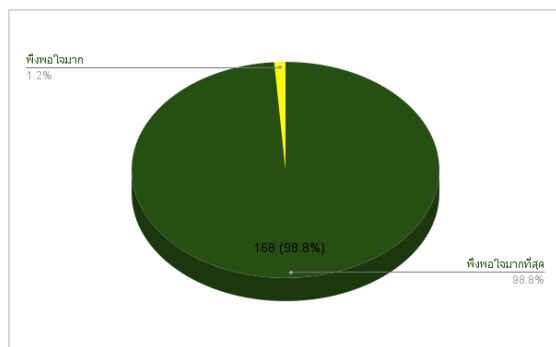
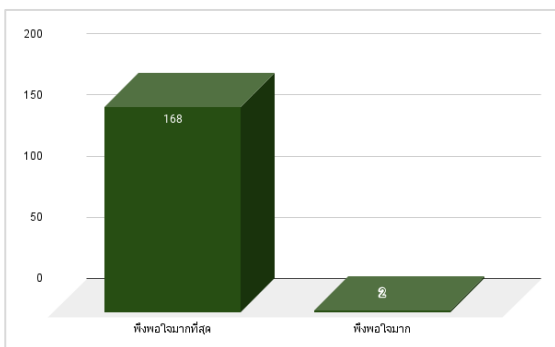
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



4. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

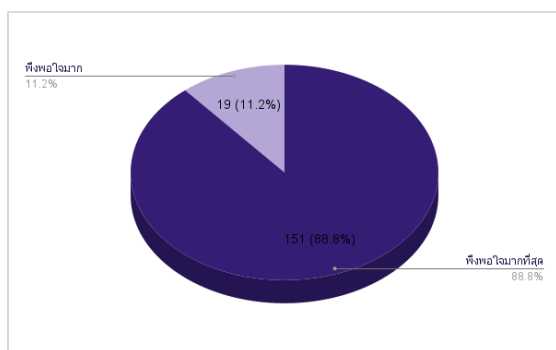
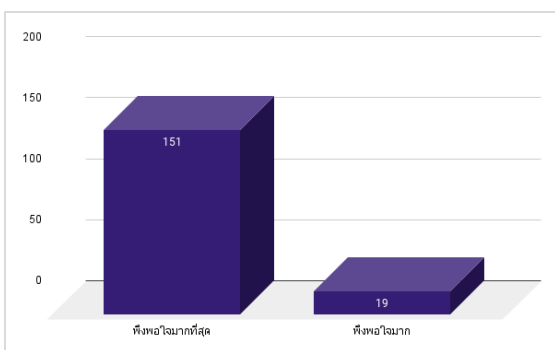


5. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

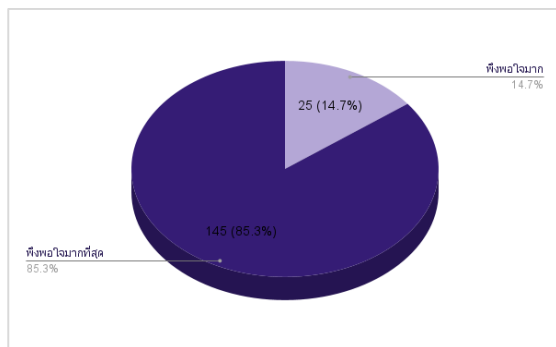
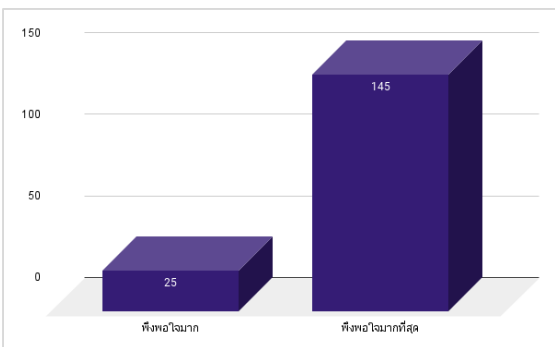


2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

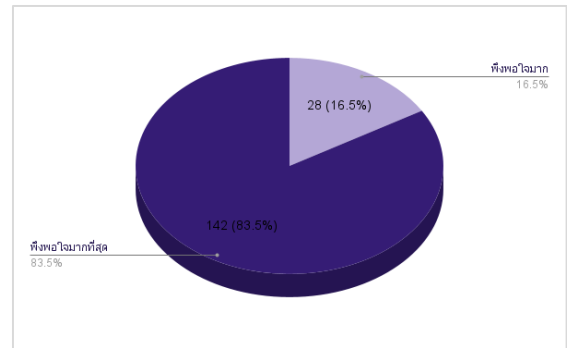
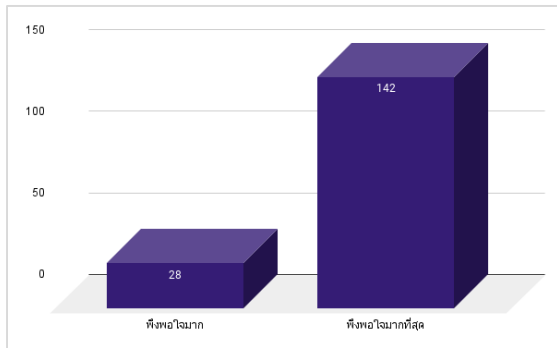
1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ



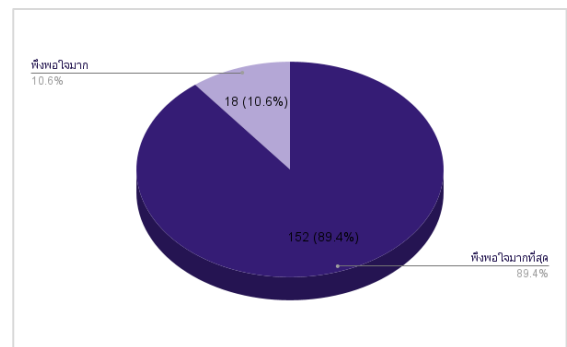
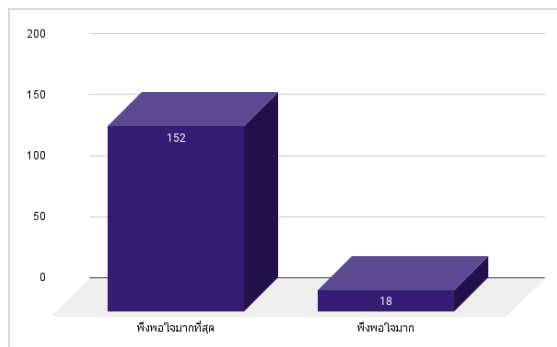
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ



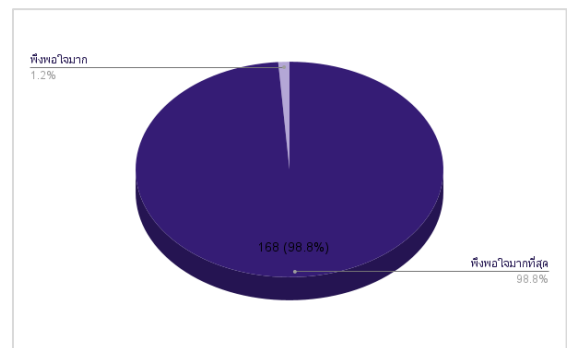
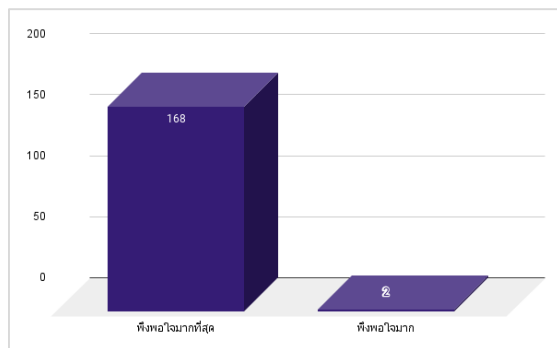
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม



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

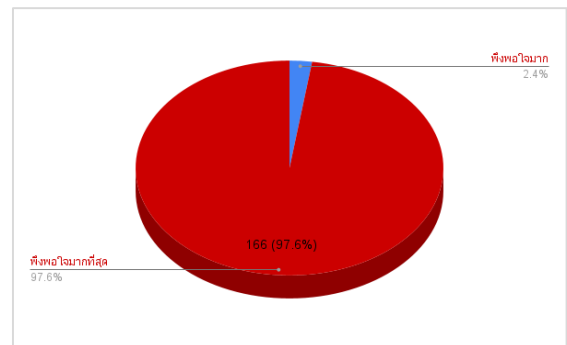
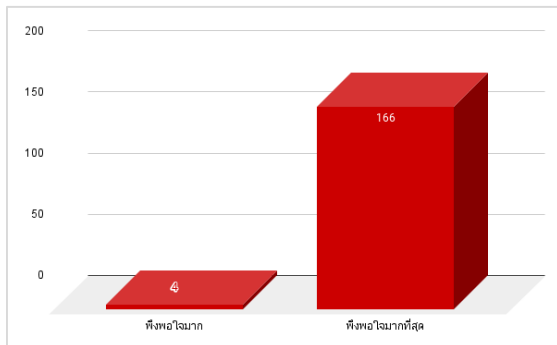


5. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ

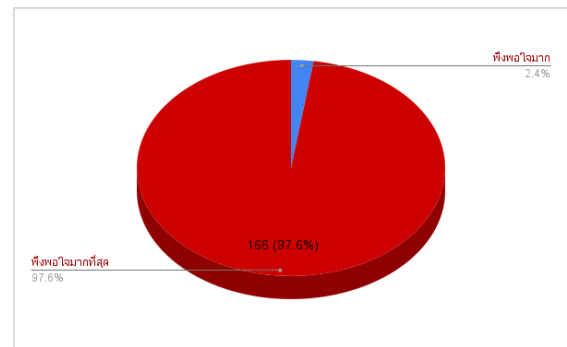
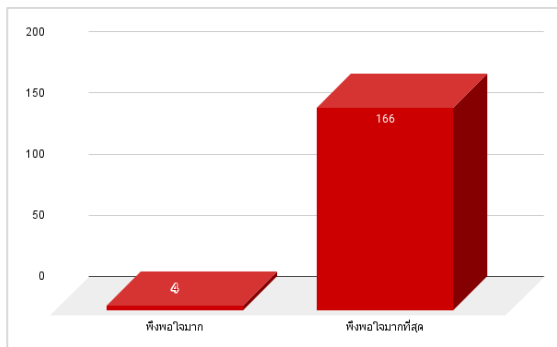


2.4 ด้านผลการให้บริการ

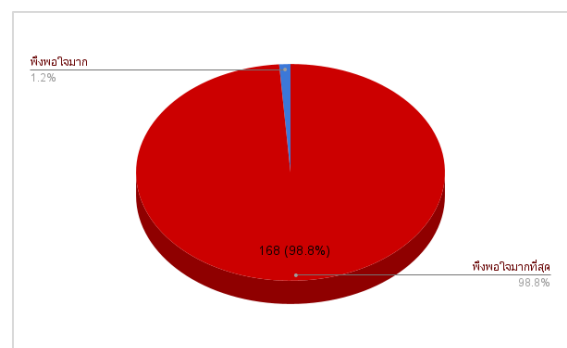
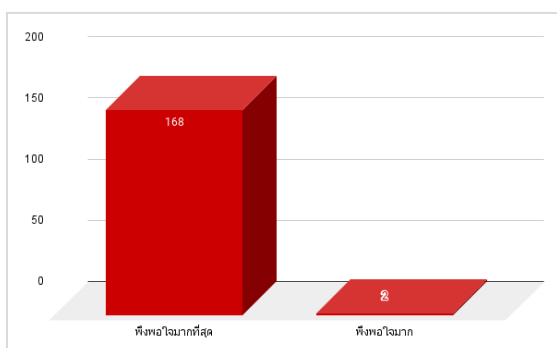
1. ผลการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่างๆ



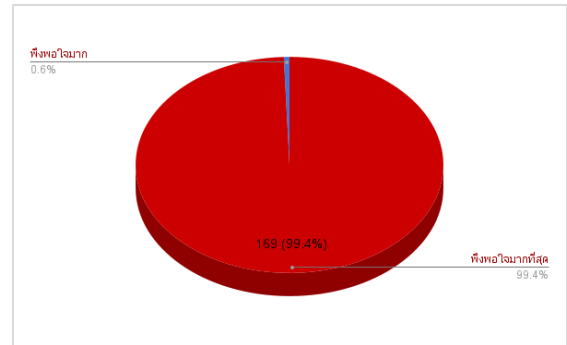
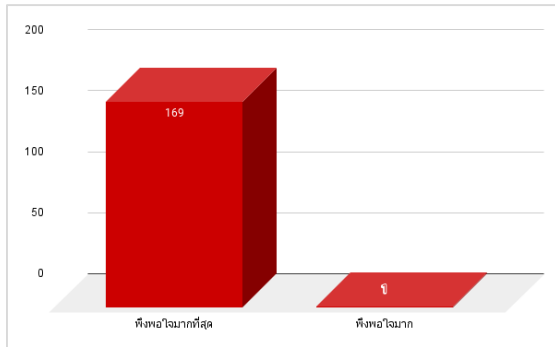
2. ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์



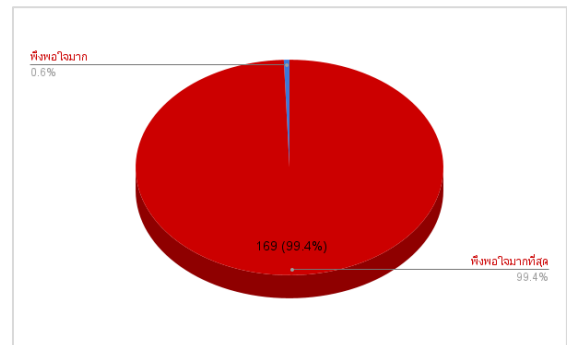
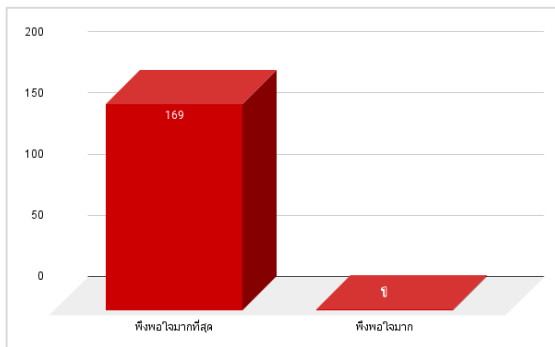
3. คุณภาพของการให้บริการ



4. ความประทับใจในการบริการ



5. ภาพรวมในการบริการของกลุ่มภารกิจ



แบบสรุปรูปการประเมินผลการดำเนินงาน

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	0	0	0	0	170
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	0	0	0	1	169
3	มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	0	0	0	2	168
4	ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน	0	0	0	2	168
5	ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	0	0	0	6	164
รวม		0	0	0	11	839
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	1.29	98.71

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	0	0	0	12	158
2	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อหารือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0	0	0	1	169
3	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0	0	0	3	167
4	ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	0	0	0	2	168
5	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	0	0	2	168
รวม		0	0	0	20	830
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	2.35	97.65

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ	0	0	0	19	151
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้ตลอดเวลา เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง ฯลฯ	0	0	0	25	145
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	0	0	0	28	142
4	ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์/ Line/ ระบบ Smart Area/ เว็บไซต์ สพ.ฉะเชิงเทรา เขต 1	0	0	0	18	152
5	ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	0	0	0	2	168
รวม		0	0	0	92	758
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	10.82	89.18

4. ด้านผลการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	ผลการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ความรู้ เทคนิค แนวทางการดำเนินงานต่างๆ	0	0	0	4	166
2	ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	0	0	0	4	166
3	คุณภาพของการให้บริการ	0	0	0	2	168
4	ความประทับใจในการบริการ	0	0	0	1	169
5	ภาพรวมในการบริการของกลุ่มภารกิจ	0	0	0	1	169
รวม		0	0	0	12	838
คิดเป็นร้อยละ		0	0	0	1.41	98.59

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต 1 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร
การจัดการศึกษาของสำนักงานและเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่
การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู
บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา
เขต 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2565 จำนวน 170 คน สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลการให้บริการ

เกณฑ์การแปรผล

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

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จะใช้เครื่องมือ
ในการศึกษา โดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการและติดต่อกันในสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม
2565 จำนวน 170 คน สรุปผลการดำเนินงาน จำแนกตามตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6
2. ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60
3. ครู จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60
4. บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20
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 1.29 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.71

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำแนะนำต่อข้อหารือ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ) พบว่า ผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 2.35 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.65

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 10.82 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.18

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 1.41 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.59

ภาคผนวก



ที่ ศธ ๐๔๐๓๒/ว๑๑๑๕

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต ๑ หมู่ที่ ๑ ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลบางตีนเป็ด อำเภอเมือง ฉช ๒๔๐๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัด

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ มีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑ จึงขอความร่วมมือให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน ร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการสแกนผ่าน QR CODE ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกวัฒน์ ล้อสุนิรันดร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๑

กลุ่มอำนาจการ

โทร. ๐ ๓๓๕๙ ๙๔๖๑ ต่อ ๑

โทรสาร ๐ ๓๓๕๙ ๙๔๐๙



QR CODE แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ



สพป.ฉะเชิงเทรา เขต 1