รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อมูล ปี พ.ศ. **2565**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
หนองบัวลำภู เขต **1**

nb1.go.th

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและจัดการตามกระบวนกรบริหารงานของกลุ่มงานและหน่วยต่าง ๆ อันเป็นการสะท้อนผลการบริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมายิ่งขึ้น

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ใคร่ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

สารบัญ

	หน้า
๑. ส่วนที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการศึกษา	๒
๒. ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและการดำเนินงาน	
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๓
ขั้นตอนการทำงาน	๕
๓. ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	๖

ส่วนที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอเมือง อำเภอศรีบุญเรือง และอำเภอโนนสัง พันธกิจ คือ

๑. จัดการศึกษา เพื่อความมั่นคง

๒. ยกระดับคุณภาพผู้เรียนให้ได้มาตรฐานระดับสากล และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

๓. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่มืออาชีพ

๔. เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึงและมีคุณภาพ

๕. เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

๖. พัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

จึงได้ร่วมสนองนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ว่าด้วยการให้หน่วยงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ พัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเป็นการชี้ถึงประสิทธิภาพประสิทธิผล การปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจากแนวทางข้างตัน เมื่อพิจารณาการบริหารการศึกษา จะเห็นได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ จะต้องให้บริการโดยตรงแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา (พนักงานราชการ ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว)เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไปหนองบัวลำภู เขต ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ จำนวน ๑๙๙ โรงเรียน

๑.๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาด้านต่อการให้บริการของกลุ่มงาน/หน่วย ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนกงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและการดำเนินงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากลุ่มตัวอย่าง โดยรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑ วิธีการดำเนินงานในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาบุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและนิเทศการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๒.๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ จำนวน ๑ ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒ ตอนที่ ๓ เป็นแบบปรายปิด (Open End) โดยสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

๒.๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑ ดำเนินการโดยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ โดยสแกนคิวอาร์โค้ด

๒.๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การสรุปความพรรณนาความเรียง

๒.๑.๕ เกณฑ์การให้คะแนน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยน้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอในระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๓ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕- - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

๒.๑.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ขั้นตอนการทำงาน

๑.๑ ขั้นวางแผน (Plan)

๑.๑.๑ ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๑.๑.๒ ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๑.๓ ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม

๑.๒ วันดำเนินการ (Do)

๑.๒.๑ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและนิเทศการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๑.๒.๒ จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามหนังสือแจ้งสถานศึกษาในสังกัดและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกรอกแบบสอบถาม

๑.๒.๓ ส่งหนังสือถึงสถานศึกษาในสังกัด ตามระบบ SMART OFFICE เพื่อตอบแบบสอบถาม

๑.๒.๔ เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่ผู้รับบริการกรอกข้อมูลแล้ว จากสถานศึกษาในสังกัดและทุกกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑

๑.๓ ขั้นประเมินตรวจสอบ (Check)

๑.๓.๑ วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการ

๑.๓.๒ สรุป รายงานความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

๑.๔ ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action) นำผลการประเมินกิจกรรมไปวางแผนพัฒนากิจกรรมในปีต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

๑. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

๓. นำเครื่องมือที่สร้างเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

๔. นำเครื่องมือมาวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข

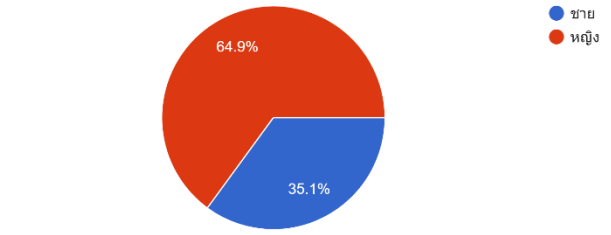
๕. แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ

๖. วิเคราะห์และอภิปรายผล

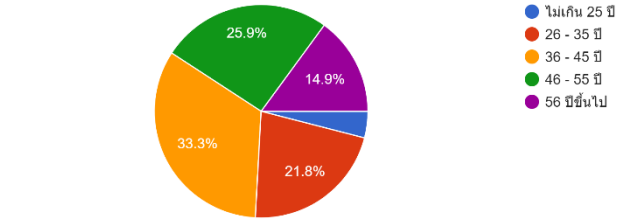
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป

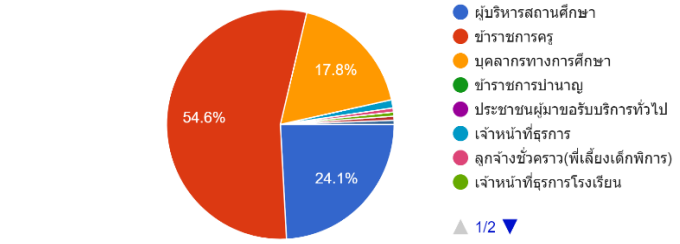
1. เพศ
คำตอบ 174 ข้อ



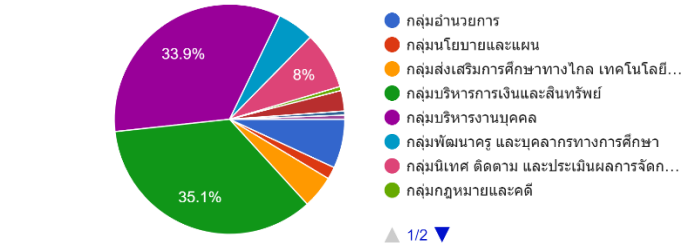
2. อายุ
คำตอบ 174 ข้อ



3. ตำแหน่งของท่าน
คำตอบ 174 ข้อ



4. กลุ่มงาน ที่มาติดต่องานหรือรับบริการ
คำตอบ 174 ข้อ



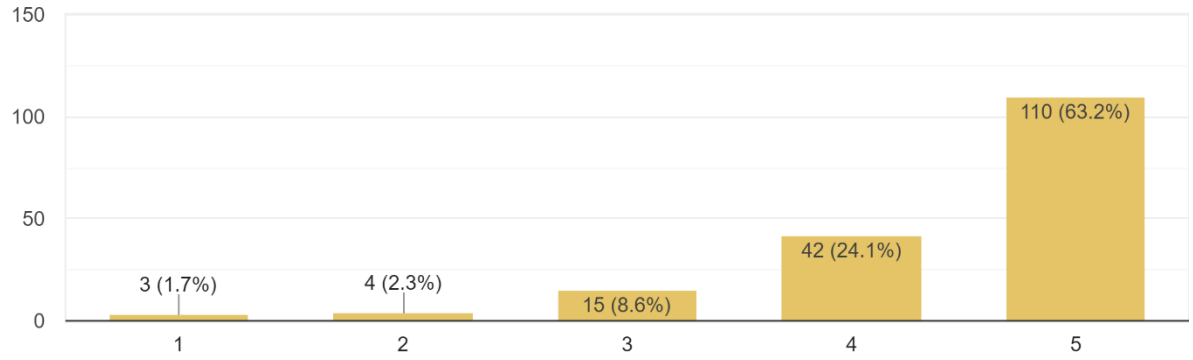
ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน 174 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นคน เพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 และเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 อายุส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุระหว่าง 45 – 51 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุระหว่าง 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตำแหน่งเป็นข้าราชการครู จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 กลุ่มงานที่มาติดต่อหรือรับบริการมากที่สุดคือกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 กลุ่มงานนิเทศ ติดตาม และประเมินผล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และกลุ่มงานอื่นๆจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23

สรุปประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

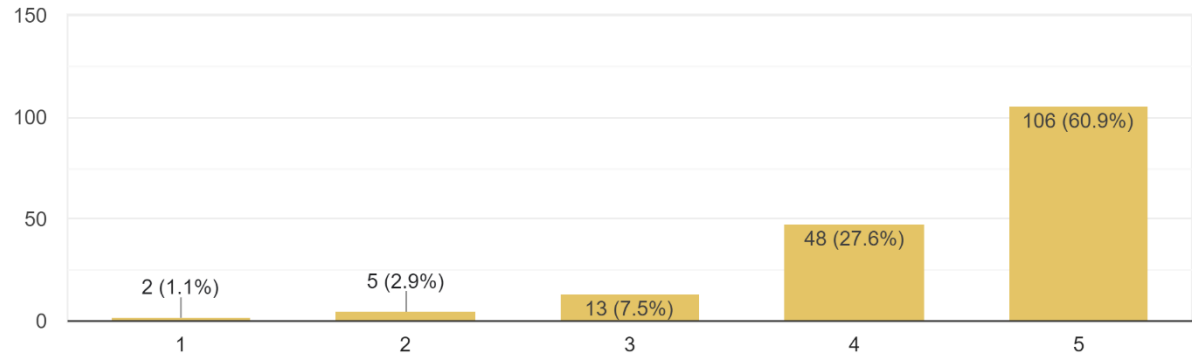
ค่าตอบ 174 ข้อ



ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ระดับดีมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 ระดับดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ระดับปานกลาง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89

1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ

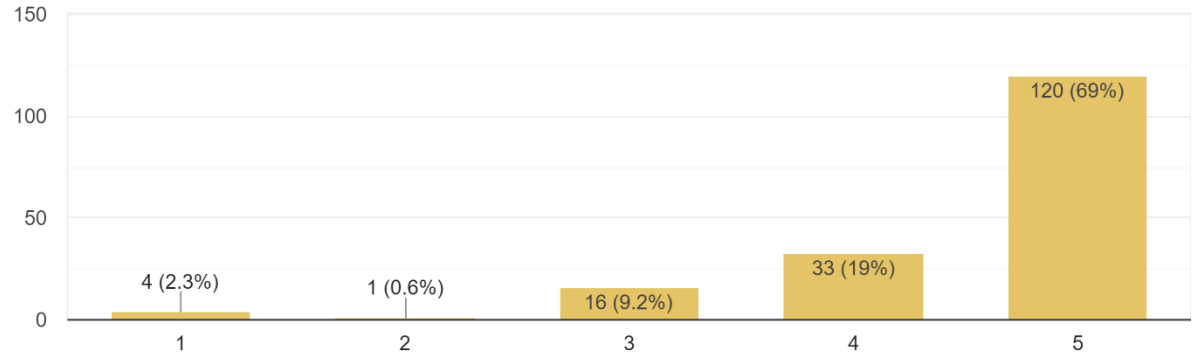
ค่าตอบ 174 ข้อ



ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ระดับดีมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ระดับดี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 ระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 88.9

1.3 ให้บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน

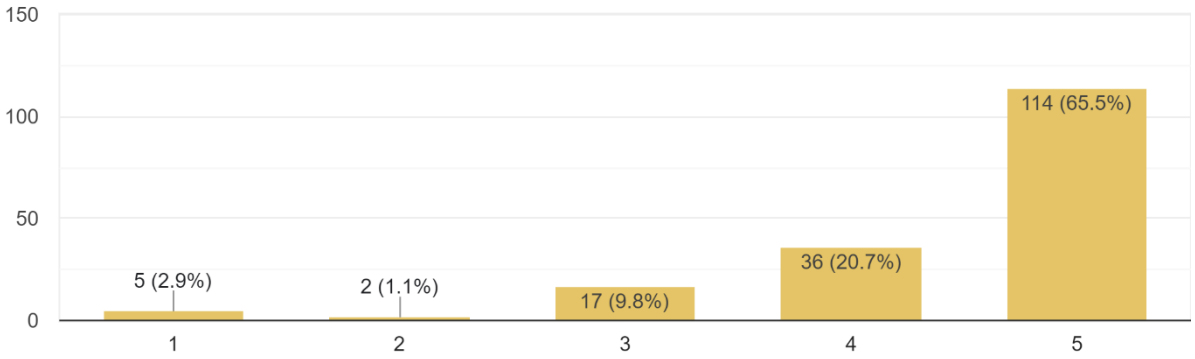
คำตอบ 174 ข้อ



ให้บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ระดับดีมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ระดับดี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90.3

1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ

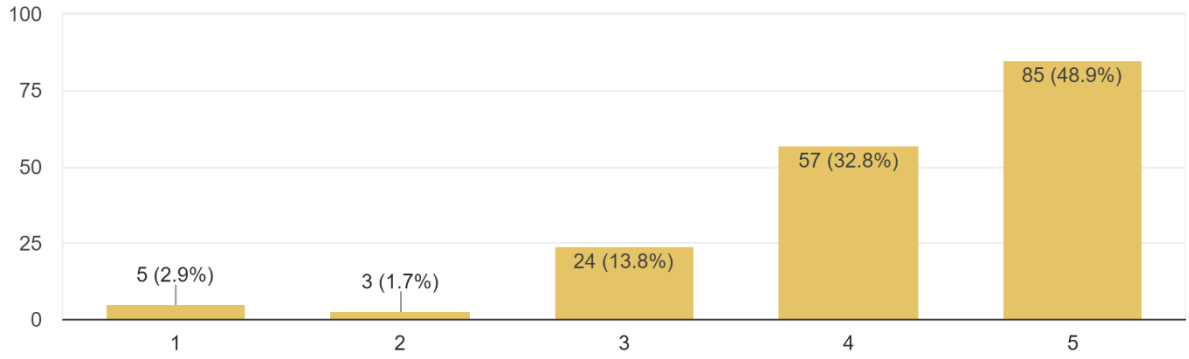
คำตอบ 174 ข้อ



ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ระดับดีมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ระดับดี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89

1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น

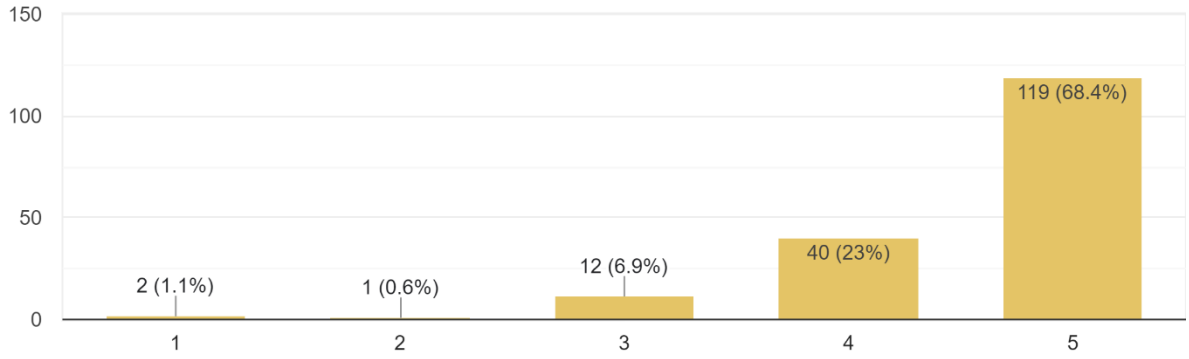
คำตอบ 174 ข้อ



มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ระดับดี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับปานกลาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 84.6

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว เป็นต้น

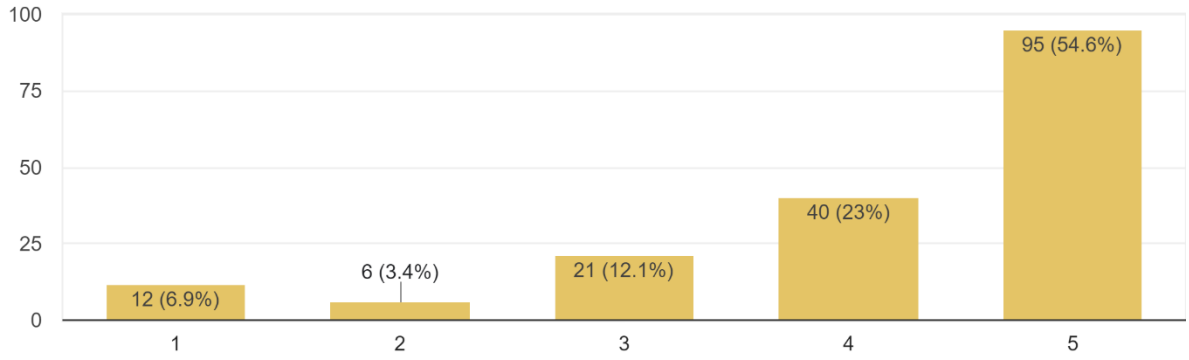
คำตอบ 174 ข้อ



ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 ระดับดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 91.4

1.7 ระยะเวลารวมในการรับบริการ

คำตอบ 174 ข้อ

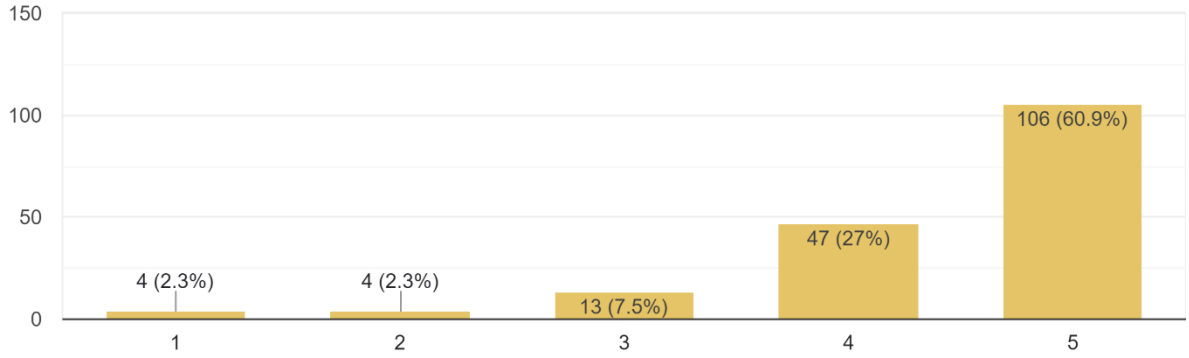


ระยะเวลารวมในการรับบริการ ระดับดีมาก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 ระดับดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับพอใช้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ระดับพอใช้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 83

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ

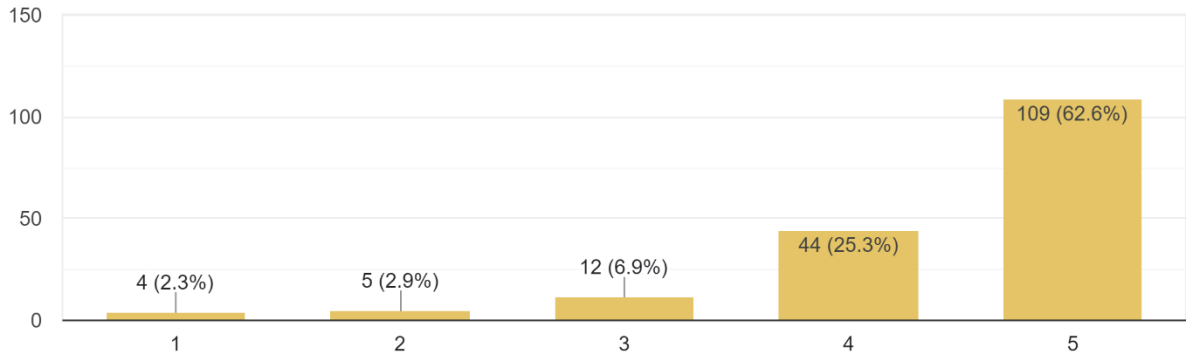
คำตอบ 174 ข้อ



ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ระดับดีมาก จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 ระดับดี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับปานกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 88.4

2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

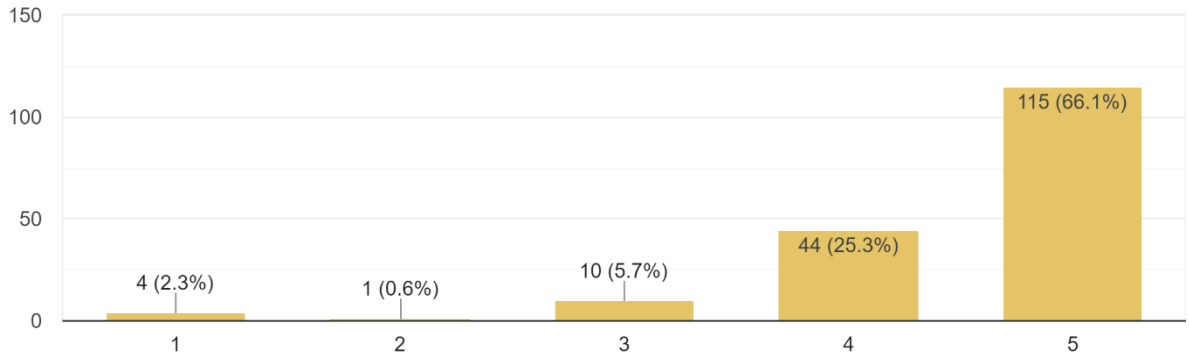
คำตอบ 174 ข้อ



ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระดับดีมาก จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 ระดับดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 88.6

2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

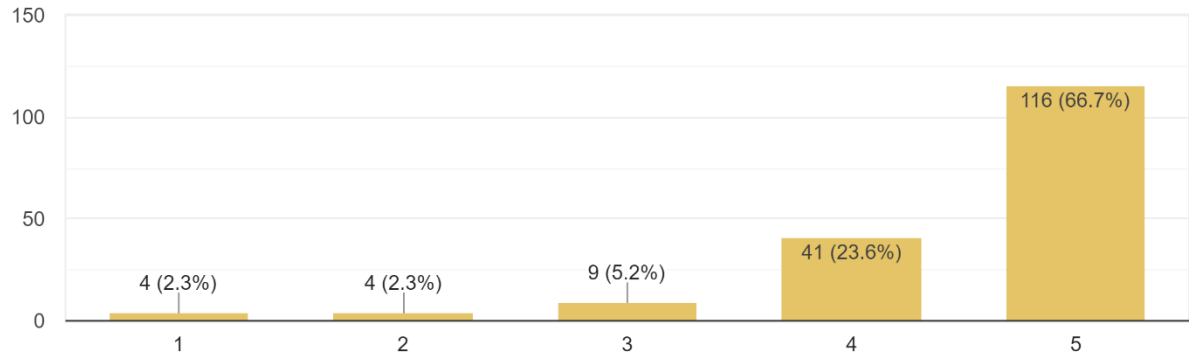
คำตอบ 174 ข้อ



เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ระดับดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปานกลาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90.5

2.4 มีน้ำใจ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

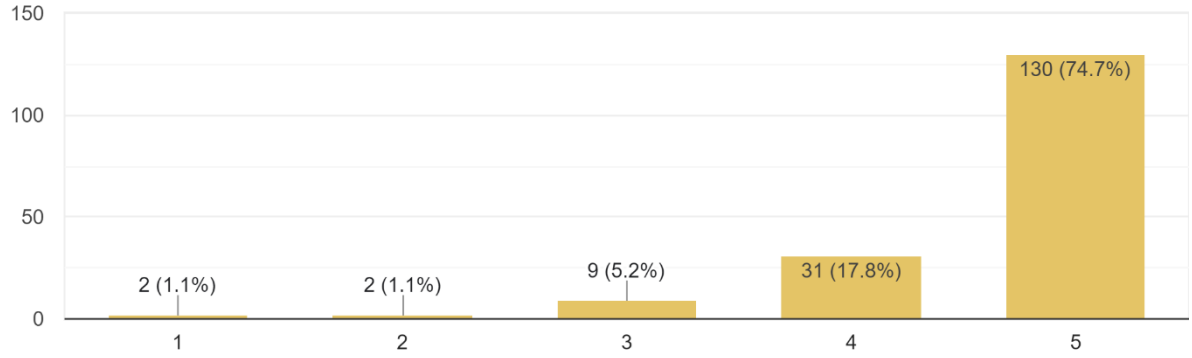
คำตอบ 174 ข้อ



มีน้ำใจ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ระดับดีมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ระดับดี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระดับปานกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90

2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

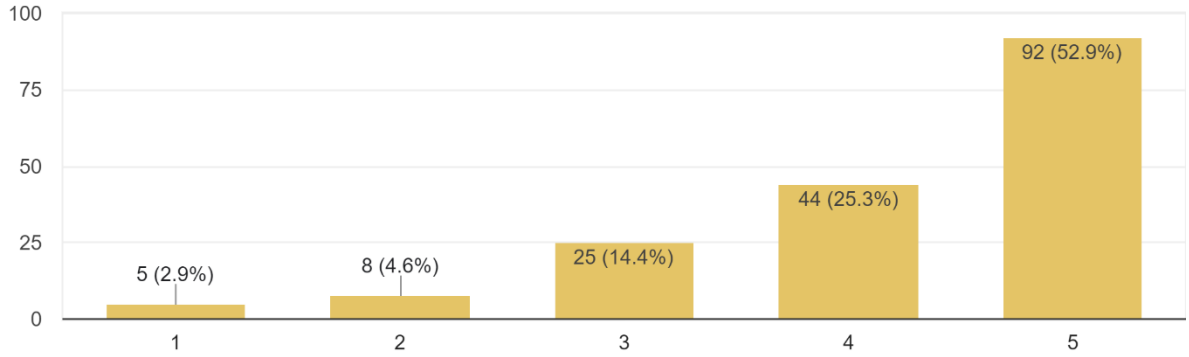
คำตอบ 174 ข้อ



มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 ระดับดี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ระดับปานกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 92.8

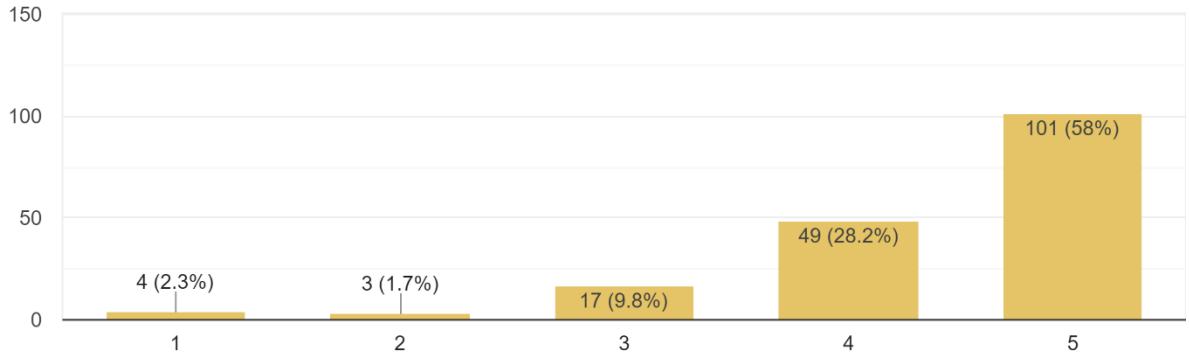
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น
คำตอบ 174 ข้อ



มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ระดับดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ระดับพอใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 84.1

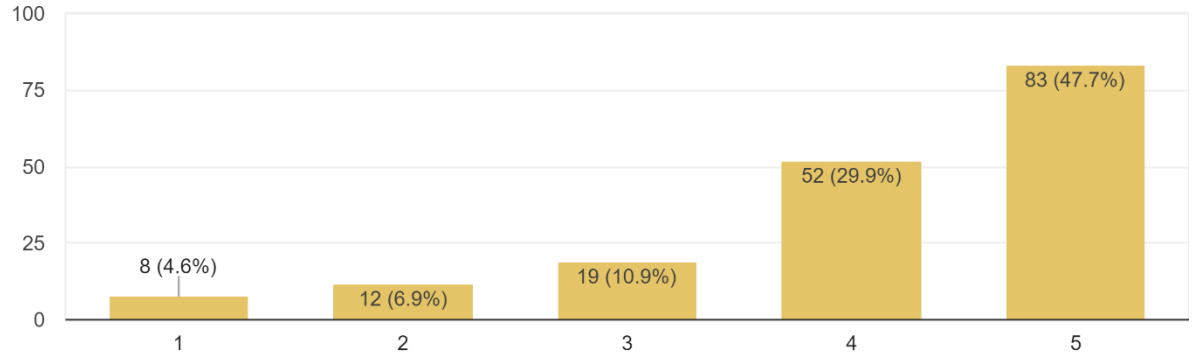
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ
คำตอบ 174 ข้อ



มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ระดับดีมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ระดับดี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 87.6

3.3 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

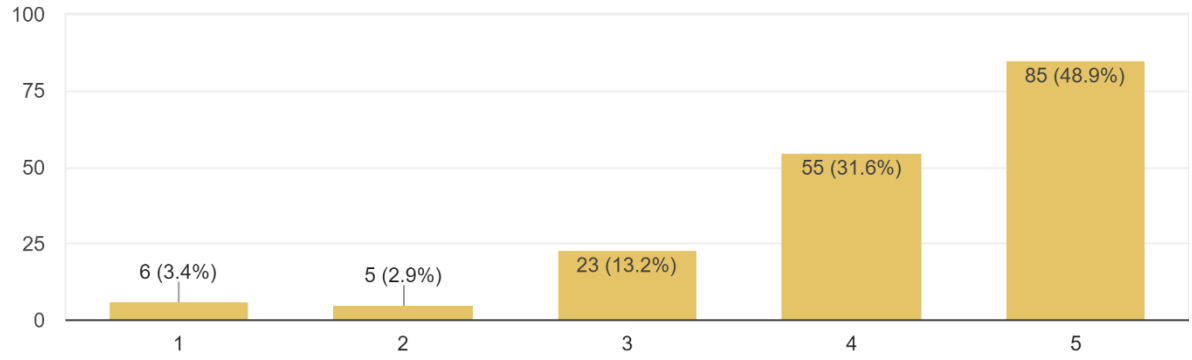
คำตอบ 174 ข้อ



“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 ระดับดี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระดับพอใช้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระดับพอใช้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 81.8

3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

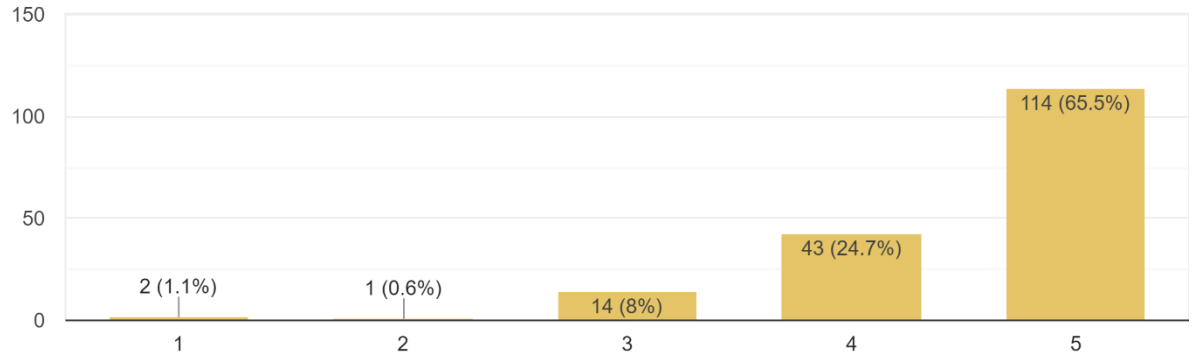
คำตอบ 174 ข้อ



ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ระดับดี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระดับพอใช้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 83.9

3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

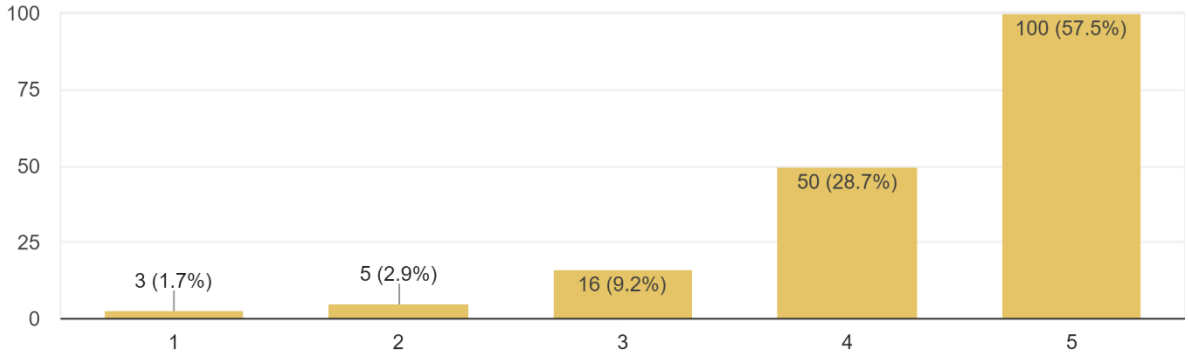
คำตอบ 174 ข้อ



ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ระดับดีมาก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ระดับดี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ 90.6

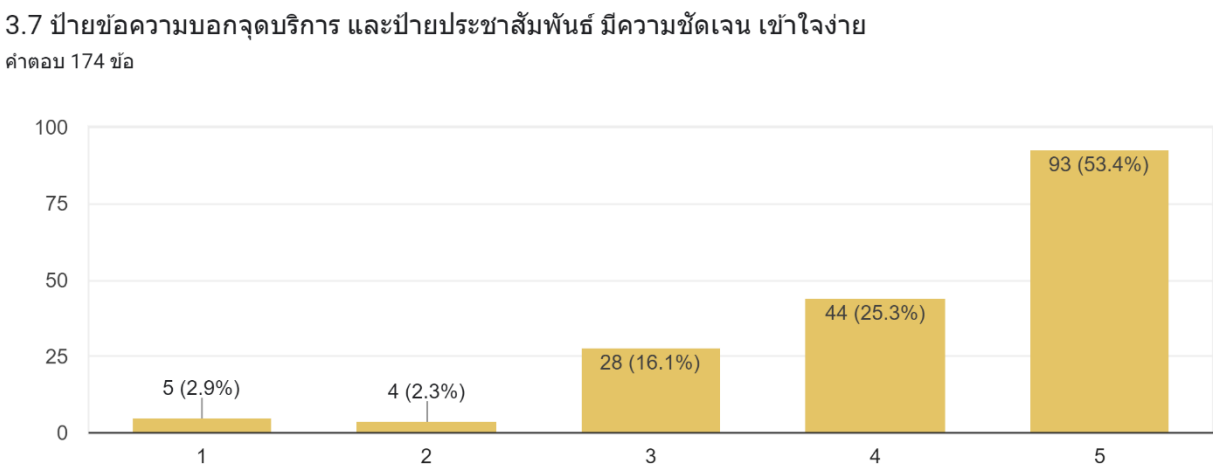
3.6 “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ

คำตอบ 174 ข้อ



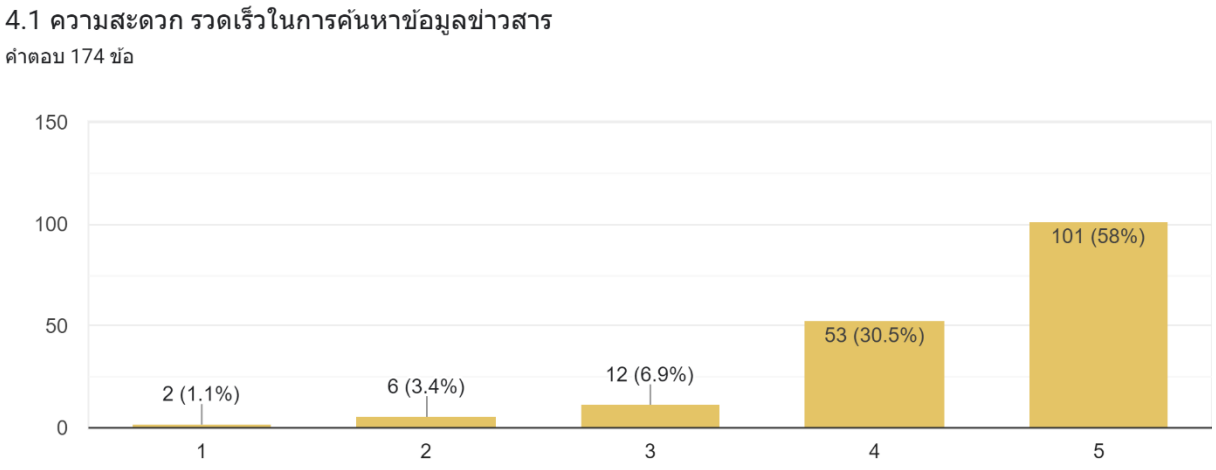
"3.6 “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ ระดับดีมาก จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ระดับดี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ 87.5

"3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย



ระดับดีมาก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 ระดับดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับพอใช้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 84.8

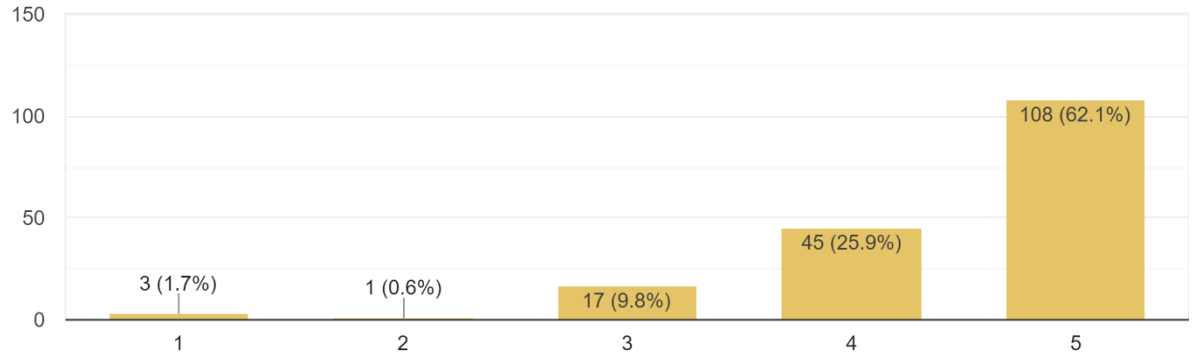
4. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร



ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ระดับดีมาก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ระดับดี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระดับพอใช้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 88.2

4.2 ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

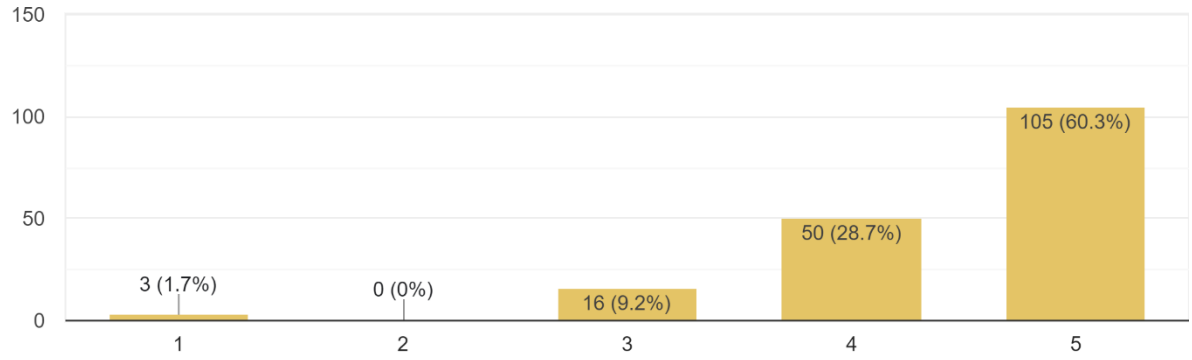
คำตอบ 174 ข้อ



ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ระดับดีมาก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ระดับดี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ระดับปานกลาง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89.2

4.3 ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ

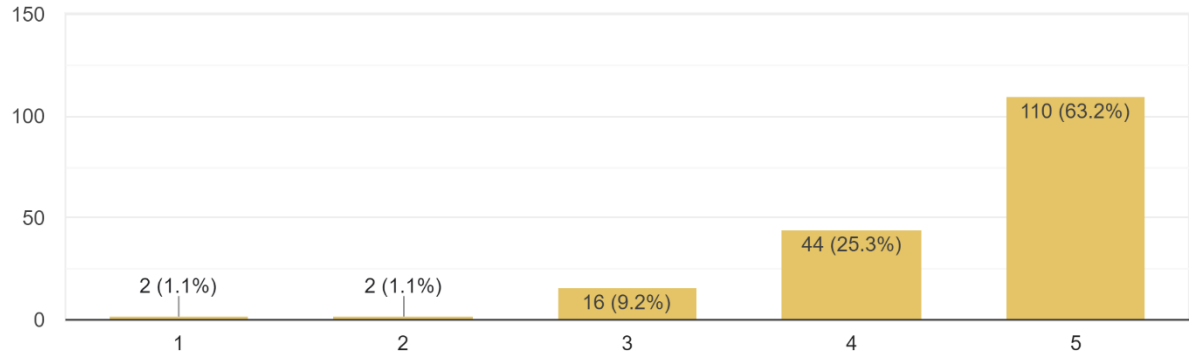
คำตอบ 174 ข้อ



ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ ระดับดีมาก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 ระดับดี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับพอใช้ จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 0 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89.2

4.4 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

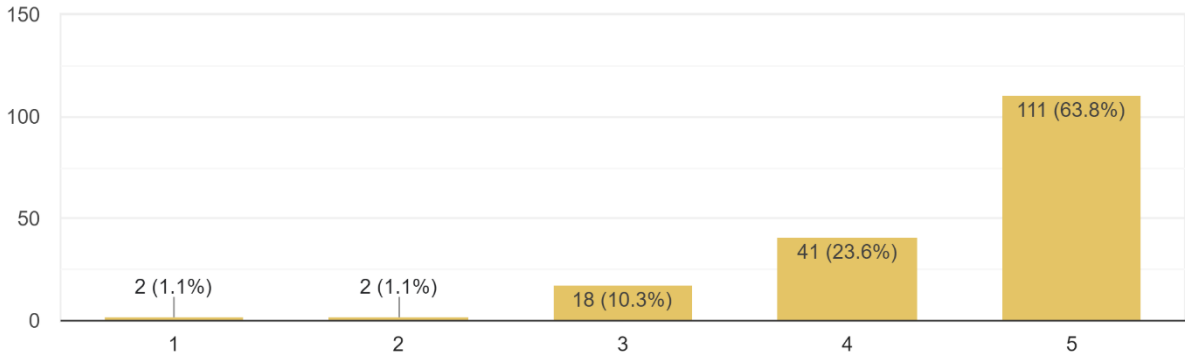
คำตอบ 174 ข้อ



ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับดีมาก จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 ระดับดี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89.7

4.5 มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น LINE Group, Facebook Fanpage, AMSS++ เป็นต้น

คำตอบ 174 ข้อ

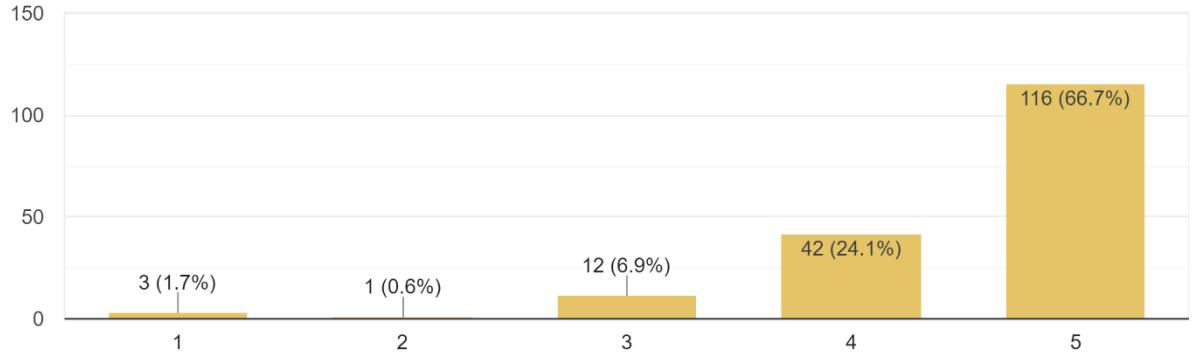


มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น LINE Group, Facebook Fanpage, AMSS++ เป็นต้น ระดับดีมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ระดับดี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระดับปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ระดับพอใช้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 89.5

5. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการโดยรวม

5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

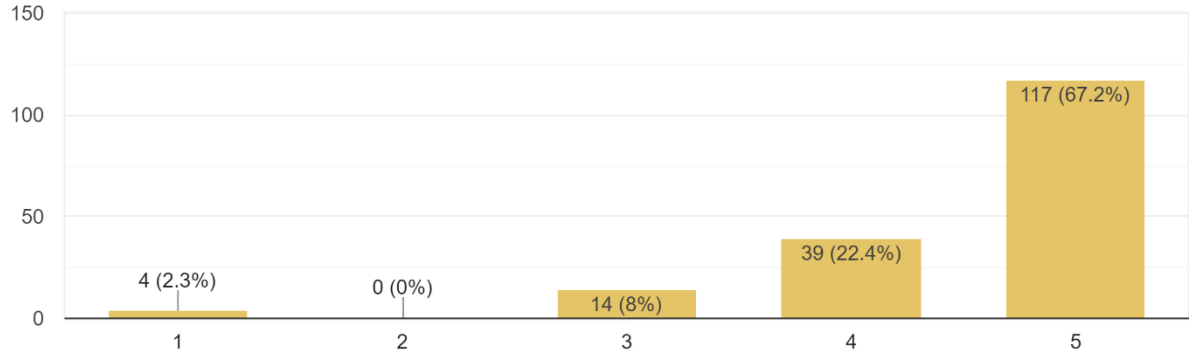
คำตอบ 174 ข้อ



ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ระดับดีมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ระดับดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ระดับปานกลาง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ระดับพอใช้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90.7

5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

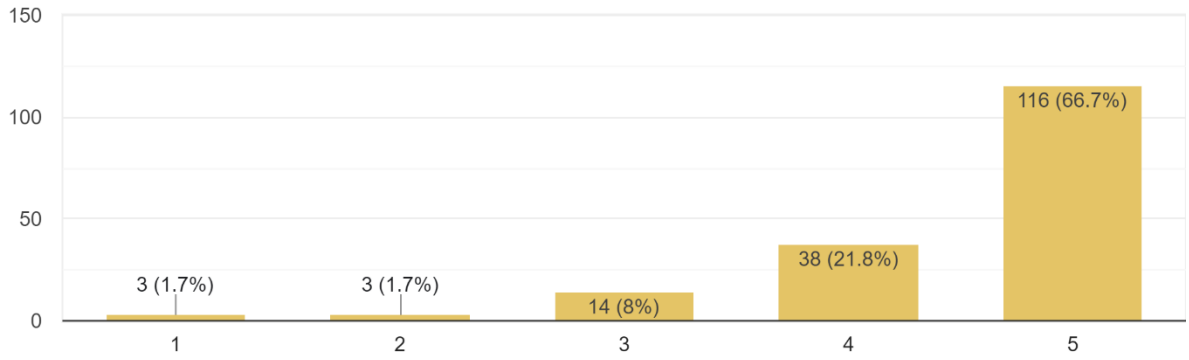
คำตอบ 174 ข้อ



ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ระดับดีมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 ระดับดี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับพอใช้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90.5

5.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน

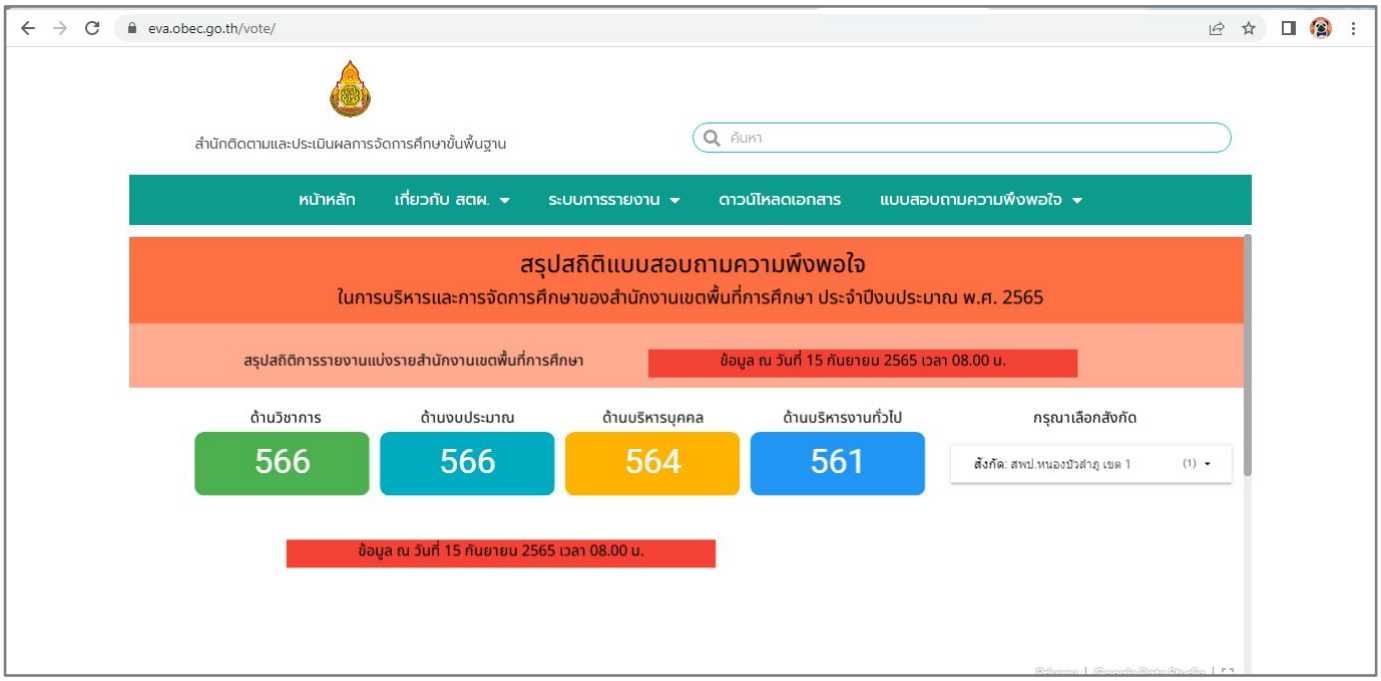
คำตอบ 174 ข้อ



ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ระดับดีมาก จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ระดับดี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระดับพอใช้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 คะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 90

“คะแนนรวมทั้งหมดของแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.3”

สรุปสถิติแบบสอบถามความพึงพอใจ
ในการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ข้อมูลจากสำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภู เขต 1