



ผลการสำรวจ

ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สมุทรปราการ เขต ๒



**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ 2561**

ข้อมูลทั่วไป

1.1 ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการบำนาญ และบุคลากรภายนอก เป็นเพศหญิงจำนวน 214 คน เพศชายจำนวน 296 คน

1.2 ช่องทางในการขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 78.43

- ติดต่อทางโทรศัพท์และ Social media จำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 21.57

*** คำนวณจากผู้ขอรับบริการทั้งหมด 510 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 510 คน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีรายละเอียด ดังนี้

(ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2560 - 30 กันยายน 2561)

รายการที่ประเมิน มี 6 ด้าน ได้แก่

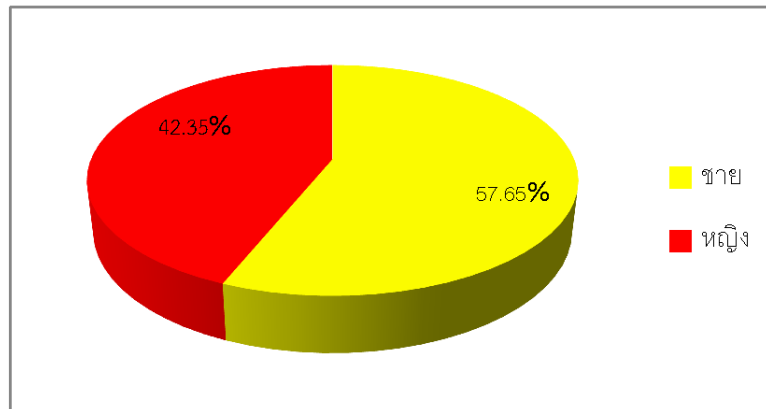
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศ
5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ
6. ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ

คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ

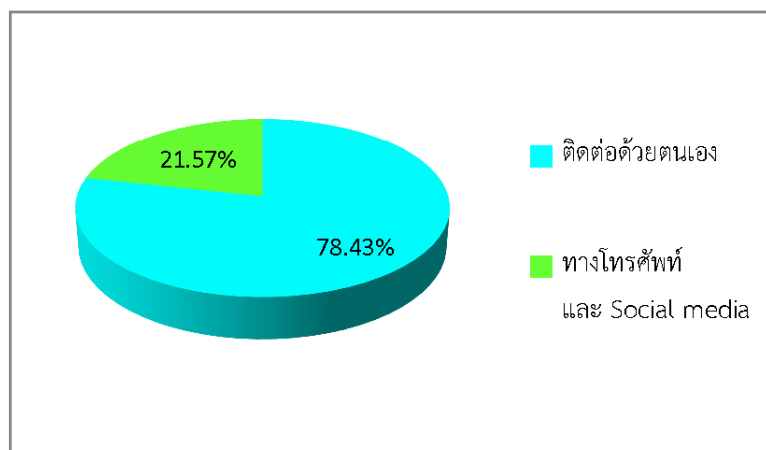
- ระดับมากขึ้นไป เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 44.32
- ระดับมาก เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 45.77
- ระดับปานกลาง เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 9.67
- ระดับน้อย เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 0.24
- ระดับควรปรับปรุง เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 0

ข้อมูลส่วนบุคคล

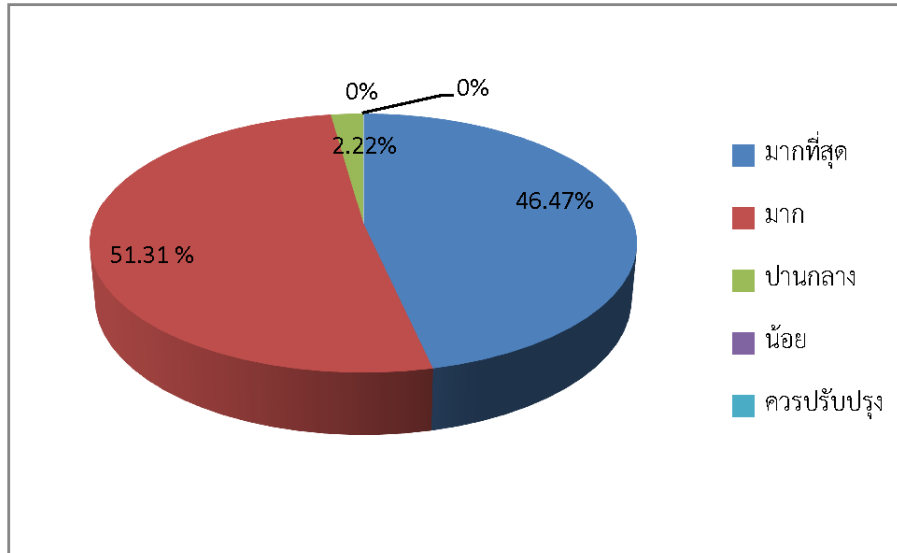
เพศ



ช่องทางในการขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

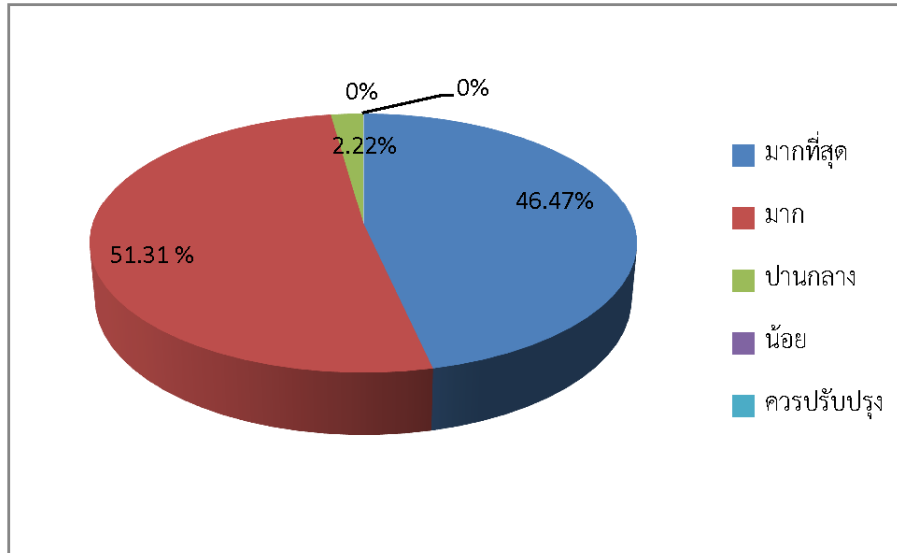


ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



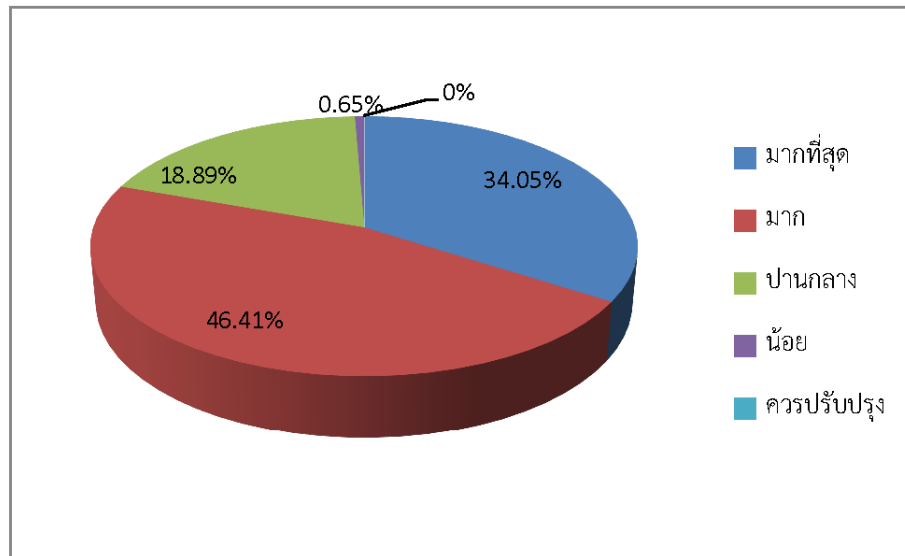
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	46.47	51.31	2.22	0	0
- ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	201	298	11	0	0
- ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	351	150	9	0	0
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	159	337	14	0	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



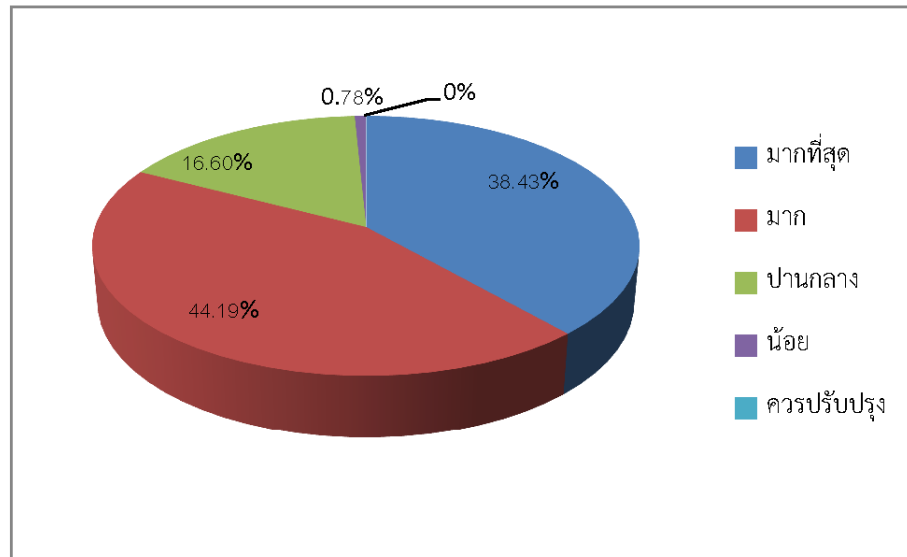
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	46.47	51.31	2.22	0	0
- ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	201	298	11	0	0
- ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	351	150	9	0	0
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	159	337	14	0	0

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



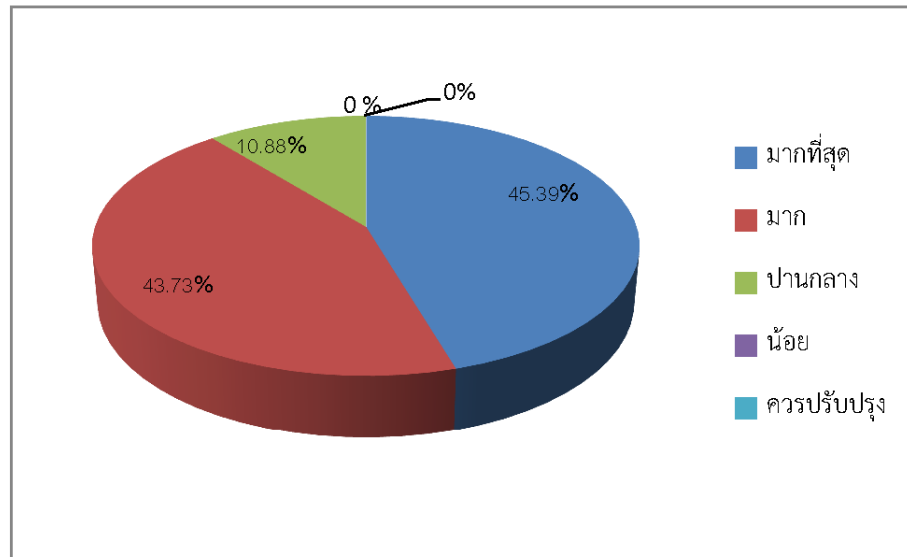
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	34.05	46.41	18.89	0.65	0
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	168	211	121	10	0
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	221	232	57	0	0
- ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	132	267	111	0	0

ด้านข้อมูลสารสนเทศ



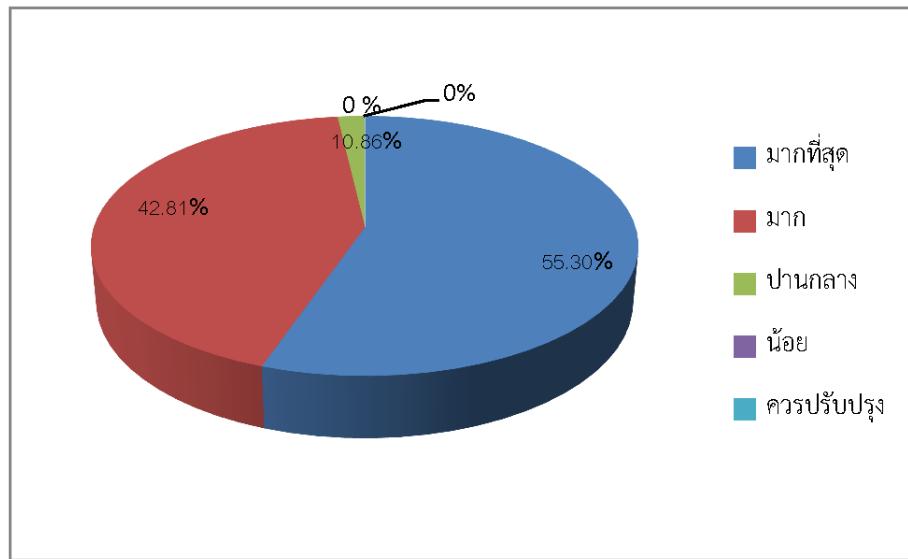
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (เฉลี่ย)	38.43	44.19	16.60	0.78	0
- สามารถเข้าถึงสารสนเทศของ สพม.2 ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	188	195	115	12	0
- เว็บไซต์ของ สพม.2 มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล	195	216	99	0	0
- ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ	205	265	40	0	0

ด้านคุณภาพในการให้บริการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
5. ด้านคุณภาพในการให้บริการ (เฉลี่ย)	45.39	43.73	10.88	0	0
- ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ	251	200	59	0	0
- ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	212	246	52	0	0

ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
6. ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ (เฉลี่ย)	55.33	42.81	1.86	0	0
- เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	409	101	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	351	159	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	256	254	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	302	208	0	0	0
- หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	207	281	22	0	0
- ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ	168	307	35	0	0

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๒

ATM
LINE OF SERVICE

กลุ่มอำนวยการ
สพป.ลำพูนพราการ เขต ๒

