

รายการประเมินความพึงพอใจ
ต่อการปฏิบัติงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประกอบด้วยข้อมูล ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ในครั้งนี้ จักเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑

สารบัญ

| บทที่ | | หน้า |
|---|---|------|
| บทที่ ๑ | บทนำ | ๑ |
| | ความเป็นมา | ๑ |
| | วัตถุประสงค์ | ๑ |
| | ผลที่คาดว่าจะได้รับ | ๑ |
| บทที่ ๒ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๒ |
| | โครงการสำนักงานสะอาด บรรยากาศสดใส ใส่ใจบริการ ประสานงานรัฐ | ๒ |
| | กรอบภารกิจงานกลุ่มอำนาจการ | ๖ |
| บทที่ ๓ | วิธีดำเนินการ | ๙ |
| | เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล | ๙ |
| | ประชากรกลุ่มเป้าหมาย | ๙ |
| บทที่ ๔ | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๑๐ |
| | ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๑๐ |
| | ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา | ๑๓ |
| | ประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ | |
| ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ | ๑๔ | |
| บทที่ ๕ | สรุปผลการดำเนินการ | ๑๕ |
| | ข้อเสนอแนะ | ๑๖ |
| ภาคผนวก | | |

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ตระหนักถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ที่จะเกิดจากการทำกิจกรรมร่วมกัน และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ซึ่งจะนำไปสู่บรรยากาศแห่งความปรองดอง รู้รักสามัคคี และประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี มีสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย เป็นระเบียบ การดูแลสวัสดิภาพของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร
๒. เพื่อการดูแล รักษา อาคารสำนักงานฯ ให้พร้อมในการบริการ
๓. เพื่อการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
๔. เพื่อปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากร
- ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ที่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒
เอกสารที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดโครงการ/การดำเนินงาน

แผนงาน พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ สพป.สุโขทัย เขต ๑ ที่ ๖

ผู้รับผิดชอบโครงการ

๑. นางสาวทิพย์วรรณ คล้าคง

๒. นายวัชรพงศ์ รัตนพร

เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๒๘๔๔๗๐๕ / ๐๘๘-๑๖๔๖๓๖๗

E-mail Address: tip_khlam@hotmail.com

๑. หลักการและเหตุผล

สถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงาน และผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องใน การให้บริการ การรับบริการ และการอำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อันจะ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ของทุกฝ่าย รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ได้ตระหนักถึงศักยภาพของบุคลากร ที่จะ การ ให้บริการ การประสานงาน และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ซึ่งจะนำไปสู่บรรยากาศแห่งความ โปร่งใส รู้รักสามัคคี และประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี มีสถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัย เป็นระเบียบ เรียบร้อย รวมถึงการดูแลสวัสดิการ สวัสดิภาพของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ จึงได้จัดโครงการสำนักงานสะอาด บรรยากาศ สดใส ใส่ใจบริการ ประสานงานรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน มีความร่มรื่น บรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ๒.๒ เพื่อการดูแล รักษา อาคารสำนักงานฯ ให้พร้อมในการบริการ
- ๒.๓ เพื่อการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนในจังหวัดสุโขทัย
- ๒.๔ เพื่อส่งเสริมและสร้างความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร
- ๒.๕ เพื่อปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ

๓. เป้าหมาย

๓.๑ เป้าหมายเชิงผลผลิต (Output)

- ๑) จัดภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบสำนักงาน และในห้องทำงานให้มีบรรยากาศ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด
- ๒) การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงาน
- ๓) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

๓.๒ เป้าหมายเชิงผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) อาคารสถานที่ ได้รับการดูแล เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ
- ๒) ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานในระดับดีมาก
- ๓) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

๔. กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน

| ที่ | กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน | ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระบุเดือนที่จะดำเนินกิจกรรม) | | | |
|-----|---|---|--------------|--|-------------|
| | | ไตรมาสที่ ๑ | ไตรมาสที่ ๒ | ไตรมาสที่ ๓ | ไตรมาสที่ ๔ |
| | | ต.ค.-ธ.ค.๖๓ | ม.ค.-มี.ค.๖๔ | เม.ย.-มิ.ย.๖๔ | ก.ค.-ก.ย.๖๔ |
| ๑ | กิจกรรมที่ ๑ ซ่อมแซม ปรับปรุง พัฒนา งานอาคารสถานที่ ขั้นตอนการดำเนินงาน ๑.๑ สํารวจข้อมูลสิ่งชำรุดเสียหาย จำเป็นต้อง ปรับปรุง ซ่อมแซม ๑.๒ มอบหมายภารกิจให้ลูกจ้าง ดำเนินการประมาณการค่าใช้จ่ายในการ ซ่อมแซม ๑.๓ ประสานกลุ่มบริหารงานการเงินฯ เพื่อจัดท้าวสดุในการซ่อมแซม ๑.๔ ดำเนินการซ่อมแซม บำรุงรักษา ให้ สามารถใช้งานได้ตามปกติ ๑.๕ การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ | - | กุมภาพันธ์ | | |
| | | - | มีนาคม | | |
| | | - | | เมษายน | |
| | | - | | พฤษภาคม- มิถุนายน | |
| | | - | | | กรกฎาคม |
| ๒ | กิจกรรมที่ ๒ งานประเพณี และวันสำคัญ ต่าง ๆ ขั้นตอนการดำเนินงาน ๒.๑ จัดท้าวสดุ อุปกรณ์ ใช้สำหรับการ ประดับ ตกแต่งอาคารสถานที่ในโอกาสวัน สำคัญ ต่าง ๆ ๒.๒ จัดซื้อวัสดุ ชุดข้าวสาร อาหารแห้ง สำหรับงานรัฐพิธี และงานประเพณีต่าง ๆ ๒.๓ ประสานกลุ่มบริหารงานการเงิน ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง | - | | ดำเนินการในโอกาสวันสำคัญ อาทิ วันที่ ๒ เมษายน /วันจักรี/ วันเฉลิมพระชนมพรรษา/ วันเข้าพรรษา เป็นต้น | |
| ๓ | กิจกรรมที่ ๓ จัดท้าวสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับ ใช้สอย และให้บริการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ๓.๑ สํารวจข้อมูลวัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับใช้ สอย และให้บริการ ๓.๒ จัดท้าวสดุห้องประชุม อาทิ แปดเตอริ์แห่ง ขนาด ๓ เอ ๒ เอ ๑เอ/ ไมโครโฟน สายนำสัญญาณ เป็นต้น | - | - | มิถุนายน | - |
| | | - | - | มิถุนายน | - |

| ที่ | กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน | ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระบุเดือนที่จะดำเนินกิจกรรม) | | | |
|-----|--|---|--------------|---------------|-------------|
| | | ไตรมาสที่ ๑ | ไตรมาสที่ ๒ | ไตรมาสที่ ๓ | ไตรมาสที่ ๔ |
| | | ต.ค.-ธ.ค.๖๓ | ม.ค.-มี.ค.๖๔ | เม.ย.-มิ.ย.๖๔ | ก.ค.-ก.ย.๖๔ |
| ๔ | กิจกรรมที่ ๔ ทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัย สิ่งแวดล้อม ขั้นตอนการดำเนินงาน ๔.๑ จัดทำมาตรการลด คัดแยกขยะมูล ฝอย ๔.๒ จัดหาวัสดุ และภาชนะ สำหรับ กิจกรรมทำความดีด้วยหัวใจ ลดภัย สิ่งแวดล้อม | - | มกราคม | - | - |
| | | - | มีนาคม | - | - |
| ๕ | กิจกรรมที่ ๕ รับผิดชอบต่อสังคม ขั้นตอนการดำเนินงาน - จัดหาวัสดุประชาสัมพันธ์การบริจาค โลหิต อาทิ จัดซื้อไปรษณียบัตร เพื่อ รณรงค์การบริจาคโลหิต - จัดเครื่องดื่ม (ชา กาแฟ) ขนม รับรองผู้ บริจาคโลหิต และผู้มาติดต่อราชการ | - | กุมภาพันธ์ | พฤษภาคม | สิงหาคม |
| | | - | มีนาคม | มิถุนายน | กันยายน |

๕. งบประมาณ จำนวน ๙๓,๐๐๐ บาท

จากแผนงาน ..พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

จากแผนงาน ..พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

๖. การวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการ

๖.๑ ปัจจัยเสี่ยง

๖.๑.๑ อาคารชำรุด ทรุดโทรม ไปตามกาลเวลา จำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษา ให้มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

๖.๑.๒ มีเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการจำนวนมาก จำเป็นต้องดูแล และให้บริการอย่างทั่วถึง

๖.๒ แนวทางการบริหารความเสี่ยง

๖.๒.๑ มอบหมายผู้รับผิดชอบตรวจสอบ ดูแล สิ่งชำรุดเสียหาย เพื่อดำเนินการซ่อมบำรุง ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติและมีประสิทธิภาพ

๖.๒.๒ ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ ในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ดูแล รักษาสมบัติของส่วนรวม

๗. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

| ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมายความสำเร็จ | วิธีการวัด | เครื่องมือที่ใช้วัด |
|--|--|--|--|
| <u>เชิงผลผลิต (Output)</u> ๑. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ๒. ระดับคุณภาพการให้บริการทั่วถึงทุกกลุ่มบุคคล ๓. อาคาร สถานที่ ได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ ๔. ระดับการประเมินจากบุคคลภายนอก | - ผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจระดับดีขึ้น ๙๐ มีความพึงพอใจระดับดีขึ้น | - สังเกต ตรวจสอบ ผลงาน - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ | - ผลการปฏิบัติงาน การซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ - แบบสอบถามความพึงพอใจ |
| <u>เชิงผลลัพธ์ (Outcome)</u> ๑. ร้อยละ ๙๐ ของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ ๒. ระดับคุณภาพการให้บริการเข้าถึงทุกกลุ่มบุคคลอยู่ในระดับดีขึ้น ๓. อาคาร สถานที่ ได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สะอาด ร่มรื่น ๔. ผลการประเมินสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ จากบุคคลภายนอกอยู่ในระดับผ่าน | - ผู้รับบริการ ร้อยละ ๙๐ มีความพึงพอใจระดับดีขึ้น ๙๐ มีความพึงพอใจระดับดีขึ้น | - สังเกต ตรวจสอบ ผลงาน - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ | - ผลการปฏิบัติงาน การซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ - แบบสอบถามความพึงพอใจ |

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- อาคาร สถานที่ สะอาด ร่มรื่น สวยงาม
- บุคลากรมีส่วนร่วม และความสามัคคีในการปฏิบัติงาน
- บุคลากรในหน่วยงาน มีสุขภาพดีทั้งกายและจิตใจ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากร

๙. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับประโยชน์

๙.๑ ข้าราชการครู ประชาชน

๙.๒ บุคลากร สพ.สท.๑

กรอบภารกิจงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

กลุ่มอำนวยการ

งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหาร องค์กร การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่าง สะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดระบบบริหารและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไป ตามมาตรฐานสำนักงาน
๒. เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงาน อำนวยการ และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน
๓. เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดต่อสาธารณชน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจการดำเนินงาน เกิดความเลื่อมใส และศรัทธา และให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา
๔. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

ขอบข่าย/ภารกิจ

๑. งานสารบรรณ
 - ๑.๑. งานรับ-ส่งหนังสือราชการ
 - ๑.๒. งานการจัดทำหนังสือราชการ
 - ๑.๓. งานจัดเก็บหนังสือราชการ
 - ๑.๔. งานการยืมหนังสือราชการ
 - ๑.๕. งานการทำลายหนังสือราชการ

๒. งานช่วยอำนวยความสะดวก
 - ๒.๑ งานรับ-ส่งงานในหน้าที่ราชการ
 - ๒.๒ งานมอบหมายหน้าที่การงาน
 - ๒.๓ งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๒.๔ งานประชุมภายในสำนักงาน
๓. งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - ๓.๑ งานปรับปรุง พัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - ๓.๒ งานบริการอาคารสถานที่
 - ๓.๓ งานรักษาความปลอดภัย
๔. งานยานพาหนะ
๕. งานการจัดระบบบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๑ งานจัดระบบบริหาร
 - ๕.๒ งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
 - ๕.๓ งานมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๔ งานคำรับรองปฏิบัติราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๕ งานควบคุมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๕.๖ งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๖. งานประสานงาน
๗. งานการสรรหากรรมการและอนุกรรมการ
 - ๗.๑ งานสรรหาคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา
 - ๗.๒ งานเลือกตั้งและสรรหาคณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา)
 - ๗.๓ งานเลือกตั้งคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา(ก.ค.ศ.) และสรรหาคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง
๘. งานประชาสัมพันธ์
 - ๘.๑ งานสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์
 - ๘.๒ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงาน
๙. งานสวัสดิการสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
๑๐. งานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วยเนื้อหา ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

๑. นักเรียน
๒. ครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. ผู้บริหารสถานศึกษา
๔. บุคลากรใน สพป.สท.๑
๕. ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นๆ
๖. ผู้ประกอบการ
๗. ข้าราชการบำนาญ
๘. ประชาชน/ผู้ปกครองนักเรียน/บุคคลทั่วไป

เกณฑ์คะแนนความพึงพอใจ

| | |
|-------------------|---|
| พึงพอใจมากที่สุด | ๕ |
| พึงพอใจมาก | ๔ |
| พึงพอใจ | ๓ |
| พึงพอใจน้อย | ๒ |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | ๑ |

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประกอบด้วยข้อมูล ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑
ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี

๒.วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท

๓.สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน | <input type="checkbox"/> ครูและบุคลากรทางการศึกษา | <input type="checkbox"/> ผู้บริหารสถานศึกษา |
| <input type="checkbox"/> บุคลากร สพป.สท.๑ | <input type="checkbox"/> ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นๆ | <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ |
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการบำนาญ | <input type="checkbox"/> ประชาชน/ผู้ปกครองนักเรียน/บุคคลทั่วไป | |

๔.ท่านมาติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มงานใดในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> กลุ่มอำนวยการ | <input type="checkbox"/> กลุ่มนโยบายและแผน | <input type="checkbox"/> กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มบริหารงานบุคคล | <input type="checkbox"/> กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | <input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา | | |

๕.ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ จากแหล่งใด (ตอบได้
มากกว่า ๑ ข้อ)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> สาร สพป.สุโขทัย เขต ๑ |
| <input type="checkbox"/> รายการวิทยุ | <input type="checkbox"/> Website ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตัวแปร | จำนวนคน | หมายเหตุ |
|--|---------|----------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๑๘๔ | |
| หญิง | ๒๓๓ | |
| รวม | ๔๑๗ | |
| ๒. อายุ | | |
| ๖๑-๖๓ | ๕ | |
| ๕๑-๖๐ | ๑๑๕ | |
| ๔๑-๕๐ | ๕๑ | |
| ๓๑-๔๐ | ๑๐๔ | |
| ๒๐-๓๐ | ๔๕ | |
| ไม่ระบุอายุ | ๙๗ | |
| รวม | ๔๑๗ | |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | ๑๕ | |
| ปริญญาตรี | ๒๗๔ | |
| ปริญญาโท | ๑๒๘ | |
| รวม | ๔๑๗ | |
| ๔. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม | | |
| นักเรียน | - | |
| ครูและบุคลากรทางการศึกษา | ๒๖๒ | |
| ผู้บริหารสถานศึกษา | ๙๗ | |
| บุคลากร สพป.สท.๑ | ๕๓ | |
| ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นๆ | - | |
| ผู้ประกอบการ | - | |
| ข้าราชการบำนาญ | ๕ | |
| ประชาชน/ผู้ปกครองนักเรียน/ บุคคลทั่วไป | - | |
| รวม | ๔๑๗ | |

| ตัวแปร | จำนวนคน | หมายเหตุ |
|---|-----------|------------------|
| ๕. กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ที่มาใช้บริการ | จำนวน(คน) | หมายเหตุ |
| - กลุ่มอำนวยการ | ๒๕๑ | ส่งหนังสือราชการ |
| - กลุ่มนโยบายและแผน | ๑๗๕ | |
| - กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ | ๑๑๙ | |
| - กลุ่มบริหารงานบุคคล | ๗๙ | |
| - กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | ๖๕ | |
| - หน่วยตรวจสอบภายใน | ๑๕ | |
| - กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการ จัดการศึกษา | ๘๖ | |
| | | |
| ๖. การรับข้อมูลข่าวสารของ สพป.สท.๑ | | |
| - หนังสือราชการ | ๑๙๓ | |
| - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน | ๒๕๘ | |
| - สาร สพป.สุโขทัย เขต ๑ | ๕๙ | |
| - รายการวิทยุ | ๔๗ | |
| - Website ของหน่วยงาน | ๓๒๑ | |
| - อื่นๆ (ระบุ)..... | | |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๒ การรายงานความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ

| ตัวแปร | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | | | | |
|--|--------------------------|------|------|-----|-----|
| | ๕ | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑.ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ | ๒๒.๕ | ๕๕.๑ | ๒๐.๑ | ๒ | .๓ |
| ๒.กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ | ๒๗.๕ | ๕๖.๑ | ๑๖.๑ | .๒ | .๑ |
| ๓.ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ | ๒๔.๑ | ๕๐ | ๒๐.๑ | ๔.๙ | .๙ |
| ๒.๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๑.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สะดวก รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ | ๓๕.๓ | ๔๕.๑ | ๑๕.๓ | ๔.๒ | .๑ |
| ๒.ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเอง กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว | ๒๘.๘ | ๕๔.๔ | ๑๓.๙ | ๒.๕ | .๔ |
| ๓.ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ | ๓๐ | ๕๔.๔ | ๑๐.๙ | ๔.๕ | .๒ |
| ๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑.ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ บันทึกราชการ โทรศัพท์ เว็บไซต์ฯ) | ๒๖.๒ | ๕๓.๔ | ๑๖.๗ | ๓.๕ | .๒ |
| ๒.ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ | ๓๐ | ๕๒.๗ | ๑๓.๖ | ๓.๓ | .๔ |
| ๓.ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | ๓๖.๕ | ๔๔.๕ | ๑๐.๕ | ๕ | ๓.๕ |
| ๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| ๑.ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ | ๓๖ | ๔๗.๗ | ๑๓.๗ | ๒ | .๖ |
| ๒.ได้รับบริการ ถูกต้องครบถ้วน | ๓๓ | ๔๙.๘ | ๑๓.๕ | ๓.๓ | .๔ |
| ๓.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | ๔๐.๕ | ๔๕.๖ | ๑๐.๔ | ๓.๒ | .๓ |

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ขอให้ปฏิบัติเช่นนี้ตลอดไป
๒. มีการพัฒนาดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา
๓. เวลาประชุมจำนวนมาก ที่จอตลอดไม่เพียงพอ
๔. ปิดบริการเย็นๆ หน่อย
๕. ทุกอย่างเป็นระบบแล้ว ขอให้รวดเร็วกว่าเดิม
๖. ควรเพิ่มรอยยิ้มในการให้บริการ
๗. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน หากไม่อยู่ควรแจ้งหรือมีผู้ปฏิบัติงานแทนกัน
๘. ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
๙. มีความสุขทุกครั้งที่ได้เข้าไปใช้บริการ
๑๐. จัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่โรงเรียน โดยให้คำแนะนำ ช่วยเหลืออย่างทั่วถึงแต่ละเรื่อง
๑๑. บุคลากรมีน้อยลง งานบางเรื่องไม่ราบรื่น
๑๒. ให้ความจริงใจกับเรา แล้วเราจะให้ใจคุณ
๑๓. สะดวกรวดเร็ว บริการดี
๑๔. ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเยี่ยม
๑๕. เพิ่มสถานที่จอตลอดให้เพียงพอ
๑๖. มีความพึงพอใจ
๑๗. ควรประสานการทำงานกันระหว่างกลุ่มเครือข่ายฯ กับสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อจะได้รวดเร็วและ

เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน

บทที่ ๕ สรุปผลการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจ จากแบบสอบถามพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประกอบด้วยประเด็นคำถาม ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ทุกด้าน โดยจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ มีขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ ดูแล เอาใจใส่ เป็นกันเองและให้บริการด้วยความสุภาพ กล้วยานมิตร

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ สถานที่พอเพียงต่อการให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ให้รับบริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ดำเนินการมีความเห็นว่า ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ทุกฝ่ายควรให้ความร่วมมือ ให้ความสนใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และการรับฟังข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ มีการปรับปรุงพัฒนา งานในความรับผิดชอบ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในระดับ พึงพอใจมากที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินฯ ไปใช้ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงาน และบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ให้ความสำคัญในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ การดูแลอาคารสถานที่ รวมถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการให้บริการอย่างมีศักยภาพและประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงาน หาแนวทางสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต ๑ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาตนเองให้มีพฤติกรรมในการให้บริการ ด้วยมิตรภาพ และความเป็นกัลยาณมิตร

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงงานและการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี

2. วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท

3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

- นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา
 บุคลากรใน สพป.สท.1 ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นๆ ผู้ประกอบการ
 ข้าราชการบำนาญ ประชาชน/ผู้ปกครองนักเรียน/บุคคลทั่วไป

4. ท่านมาติดต่อขอใช้บริการ กลุ่มงานใดในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1

- กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
 กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน
 กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

5. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1 จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สาร สพป.สุโขทัย เขต 1
 รายการวิทยุ Website ของหน่วยงาน อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

เกณฑ์คะแนนสอบถาม พึงพอใจมากที่สุด = 5 พึงพอใจมาก = 4 พึงพอใจ = 3 พึงพอใจน้อย = 2 พึงพอใจน้อยที่สุด = 1

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1.ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ | | | | | |
| 2.กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ | | | | | |
| 3.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 1.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สะดวก รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ | | | | | |
| 2.ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเอง กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 3.ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1.ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ | | | | | |
| 2.ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 3.ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ | | | | | |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 1.ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 2.ได้รับบริการ ถูกต้องครบถ้วน | | | | | |
| 3.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....