



รายงานสรุปผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลอย เขต 3

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลอย เขต 3

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

**รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการกำหนดกรอบการประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตัวชี้วัดที่ 8 ระบบติดตามการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารงานขององค์กร ประเด็นการประเมินที่ 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยมีการรวบรวมผลการประเมินอย่างเป็นระบบ การติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มาตรฐานที่ 3 สมรรถิผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2564 ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงาน การให้บริการ ข้อ 016 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 จึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการรับบริการ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

การประเมินความความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ได้มีการแจ้งโรงเรียนในสังกัด ให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 <http://www.loei3.go.th> หัวข้อ “แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ QR code หรือ Link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0838lQwe6lXSq-ivUmybRuY4bMEVewJilgwYfjTLMkRW2A/viewform> ในการนี้ ได้มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 225 คน โดยสรุปผลการสำรวจได้แยกตามเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจดังนี้

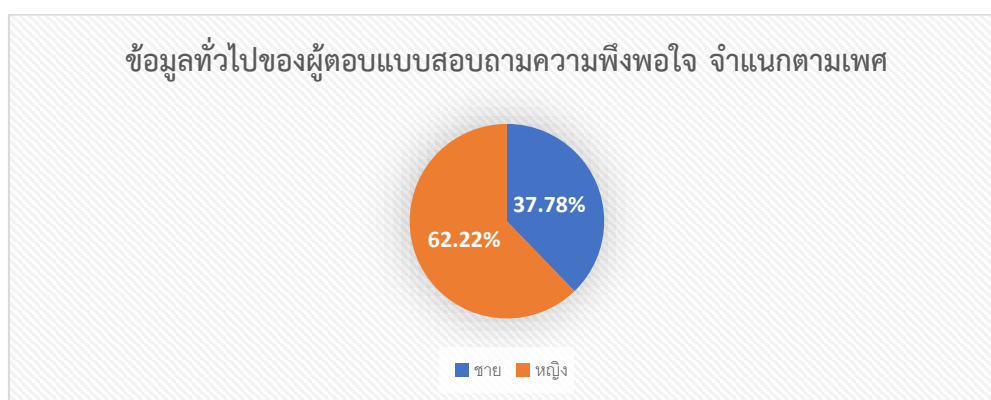
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. เพศ
 2. อายุ
 3. การศึกษา
 4. ตำแหน่ง
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความพึงพอใจด้านผลจากการรับบริการ
 5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

โดยมีรายละเอียดสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

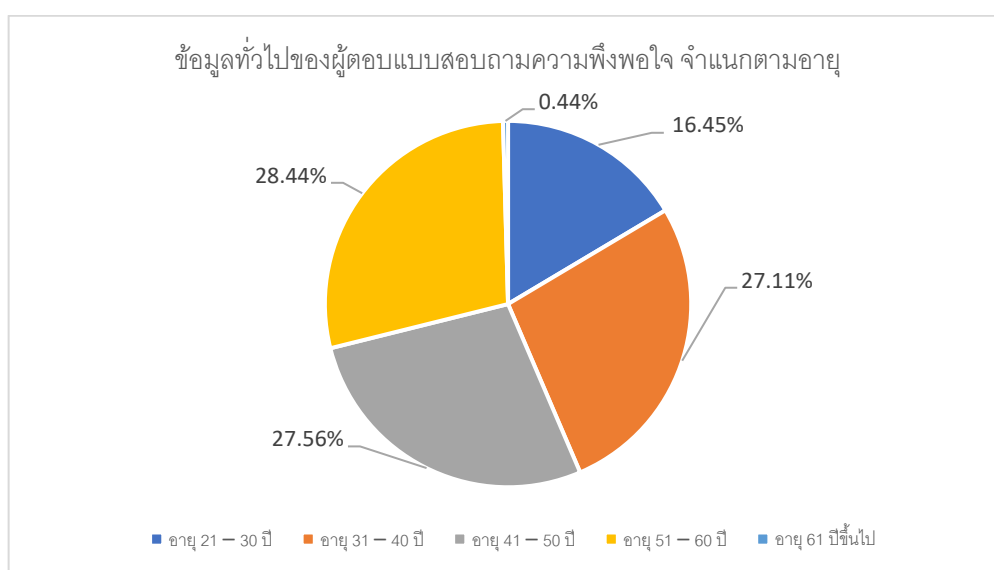
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	85	37.78
	หญิง	140	62.22
	รวม	225	100



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 และเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22

ตารางที่ 2 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

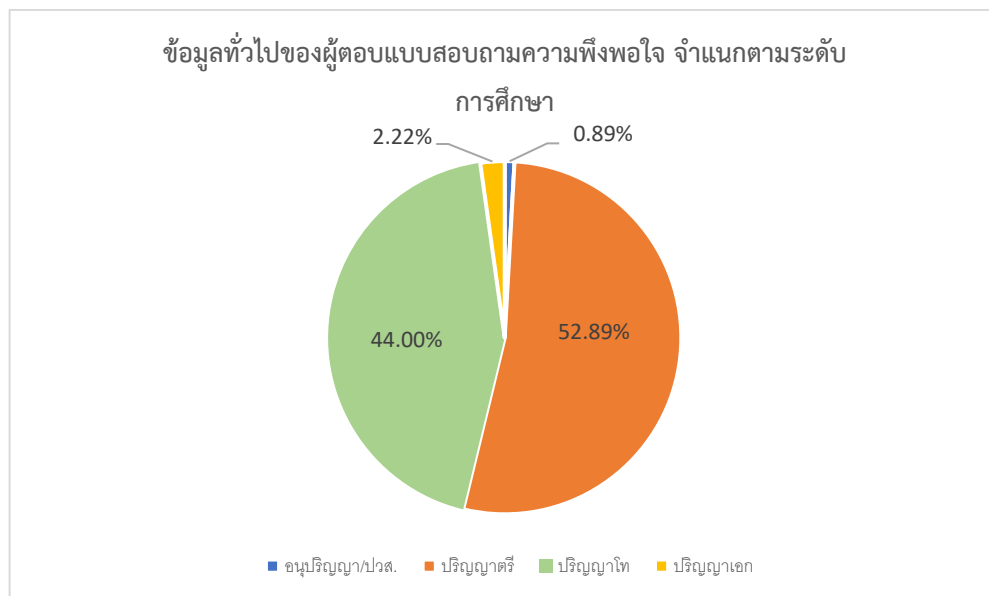
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	21 – 30 ปี	37	16.45
	31 – 40 ปี	61	27.11
	41 – 50 ปี	62	27.56
	51 – 60 ปี	64	28.44
	61 ปีขึ้นไป	1	0.44
	รวม	225	100



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.11 ช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44

ตารางที่ 3 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

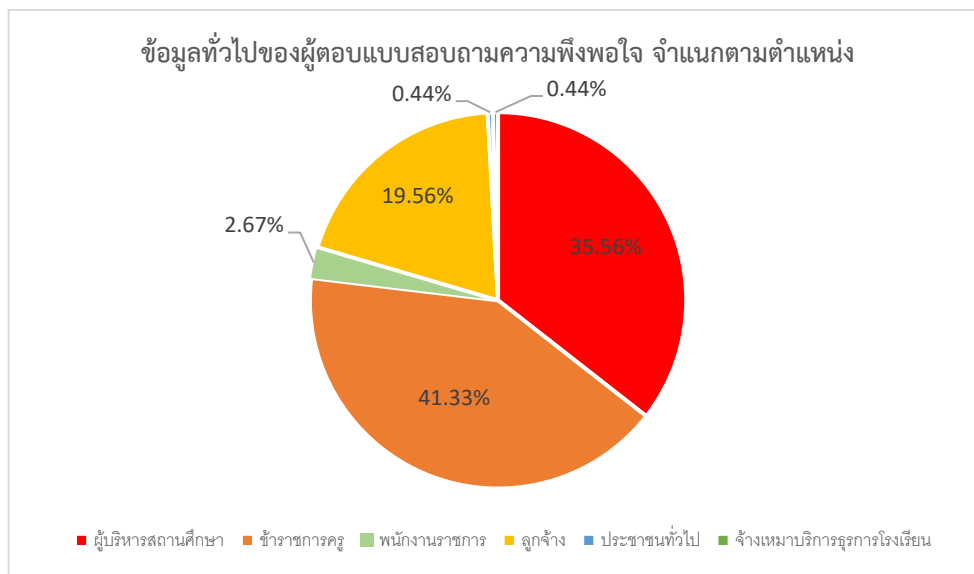
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ปวส.	2	0.89
	ปริญญาตรี	119	52.89
	ปริญญาโท	99	44.00
	ปริญญาเอก	5	2.22
	รวม	225	100



จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89

ตารางที่ 4 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง	ผู้บริหารสถานศึกษา	80	35.56
	ข้าราชการครู	93	41.33
	พนักงานราชการ	6	2.67
	ลูกจ้าง	44	19.56
	ประชาชนทั่วไป	1	0.44
	จ้างเหมาบริการธุรการโรงเรียน	1	0.44
	รวม	225	100



จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการครู จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 รองลงมาคือผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 ลูกจ้าง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.56 พนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ประชาชนทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 และจ้างเหมาบริการธุรการโรงเรียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44

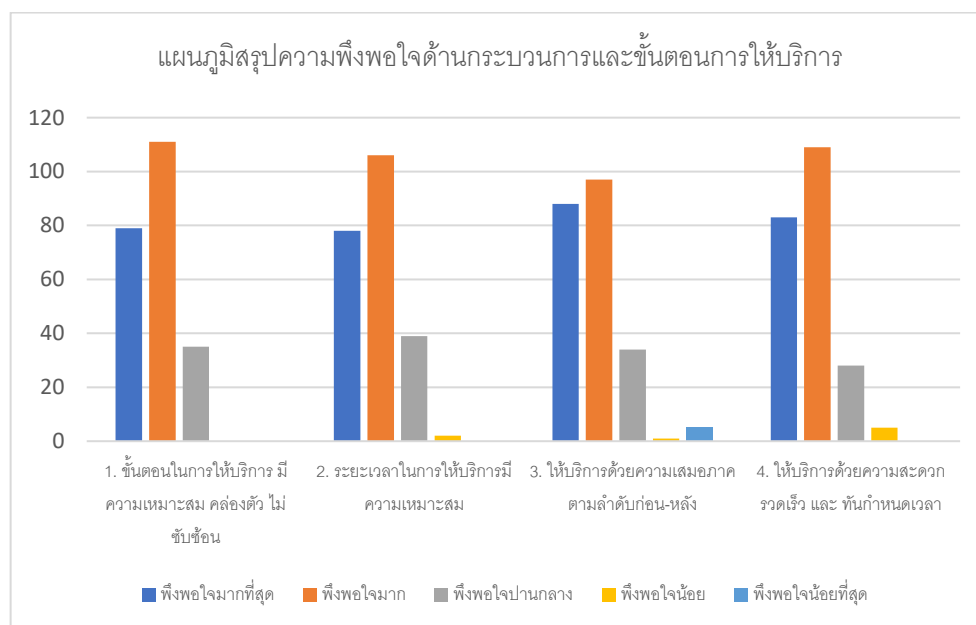
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เลย เขต 3

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเลย เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลจากการรับบริการ และด้านการให้บริการเว็บไซต์
การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลความหมายได้ดังนี้ (บุญชม
ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

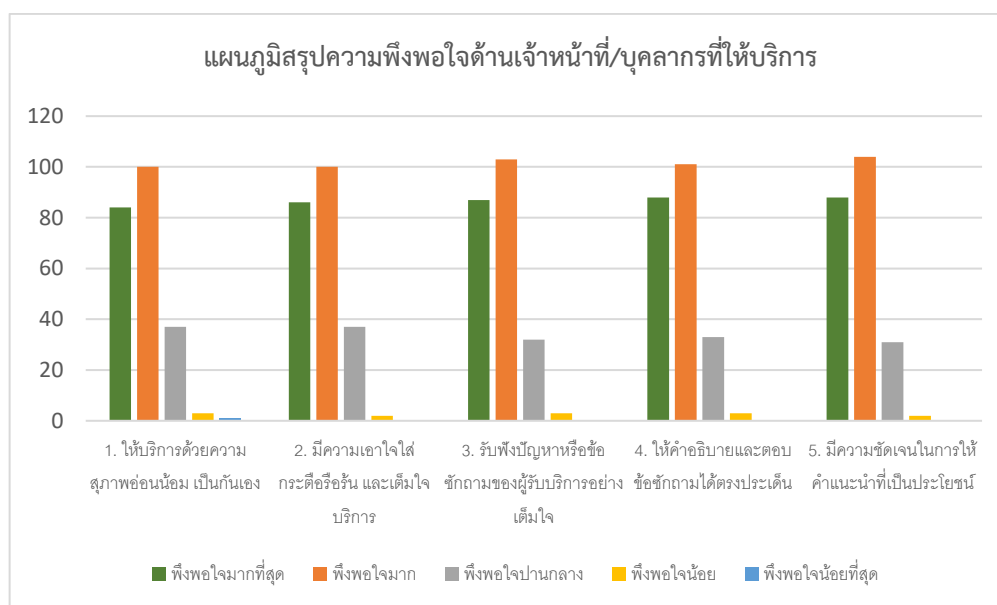
ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	79 35.11%	111 49.33%	35 15.56%	0 0 %	0 0 %	4.20	0.69	มาก
2. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความเหมาะสม	78 34.67%	106 47.11%	39 17.33%	2 0.89%	0 0 %	4.16	0.73	มาก
3. ให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	88 39.11%	97 43.11%	34 15.11%	1 0.45%	5 2.22%	4.16	0.86	มาก
4. ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และ ทันกำหนดเวลา	83 36.89%	109 48.45%	28 12.44%	5 2.22%	0 0%	4.21	0.73	มาก
รวม	36.44%	47%	15.11%	0.89%	0.56%	4.18	0.75	มาก



จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และรายชื่อ เรื่องลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม คล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.20$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 สรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

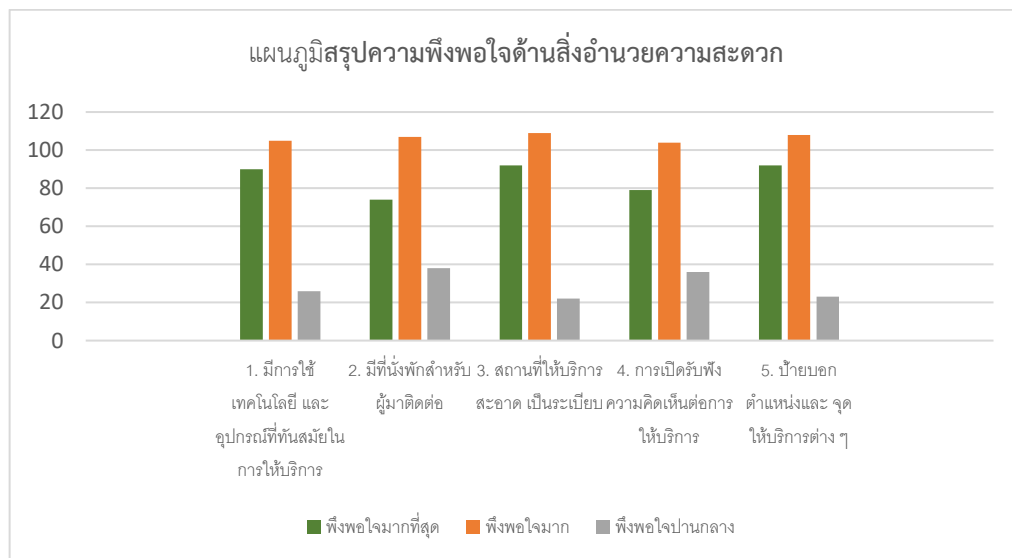
ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง	84 37.33%	100 44.44%	37 16.44%	3 1.33%	1 0.44%	4.16	0.78	มาก
2. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ	86 38.22%	100 44.44%	37 16.44%	2 0.89%	0 0%	4.20	0.74	มาก
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	87 38.67%	103 45.78%	32 14.22%	3 1.33%	0 0%	4.22	0.73	มาก
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อ ซักถามได้ตรงประเด็น	88 39.11%	101 44.89%	33 14.67%	3 1.33%	0 0%	4.22	0.74	มาก
5. มีความชัดเจนในการให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	88 39.11%	104 46.22%	31 13.78%	2 0.89%	0 0%	4.24	0.71	มาก
รวม	38.49%	45.15%	15.12%	1.15%	0.09%	4.21	0.74	มาก



จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และรายชื่อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.22$) มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ ($\bar{X} = 4.20$) และให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

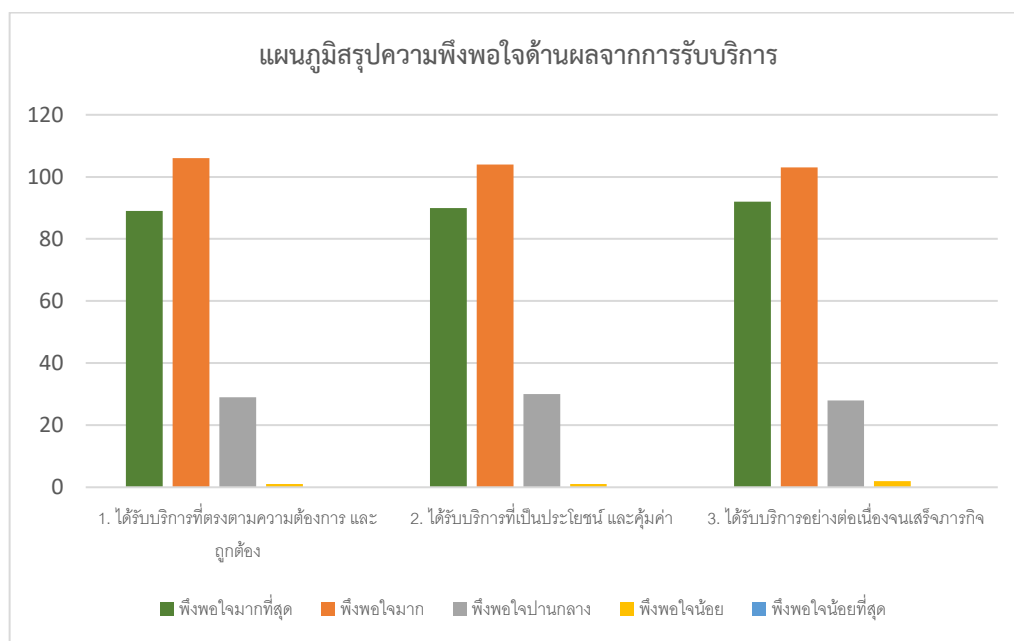
ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. มีการใช้เทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	90 40.00%	105 46.67%	26 11.56%	3 1.33%	1 0.44%	4.24	0.74	มาก
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มา ติดต่อราชการ	74 32.89%	107 47.56%	38 16.89%	5 2.22%	1 0.44%	4.10	0.78	มาก
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	92 40.89%	109 48.44%	22 9.78%	2 0.89%	0 0%	4.29	0.68	มาก
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้อง รับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	79 35.11%	104 46.22%	36 16.00%	5 2.22%	1 0.44%	4.13	0.79	มาก
5. ป้ายบอกตำแหน่งและ จุดให้บริการต่าง ๆ	92 40.89%	108 48.00%	23 10.22%	2 0.89%	0 0%	4.29	0.68	มาก
รวม	37.96%	47.38%	12.89%	1.51%	0.26%	4.21	0.73	มาก



จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และรายชื่อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ($\bar{X} = 4.13$) และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 สรุปความพึงพอใจด้านผลจากการรับบริการ

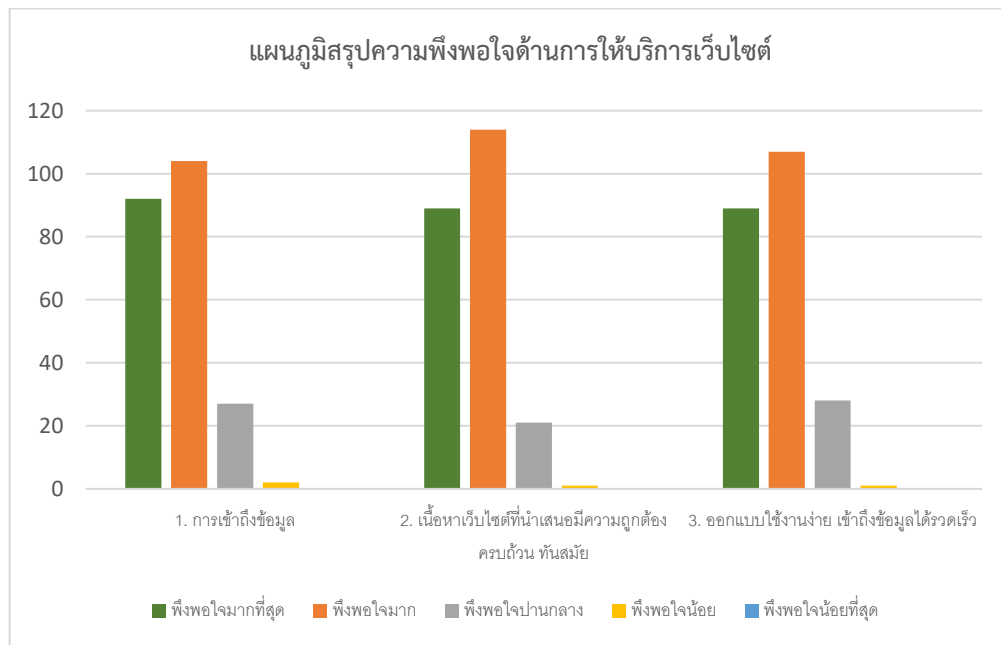
ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ และถูกต้อง	89 39.56%	106 47.11%	29 12.89%	1 0.44%	0 0%	4.26	0.69	มาก
2. ได้รับบริการที่เป็น ประโยชน์ และคุ้มค่า	90 40.00%	104 46.22%	30 13.33%	1 0.44%	0 0%	4.26	0.70	มาก
3. ได้รับบริการอย่าง ต่อเนื่องจนเสร็จภารกิจ	92 40.89%	103 45.78%	28 12.44%	2 0.89%	0 0%	4.27	0.71	มาก
รวม	40.15%	46.37%	12.89%	0.59%	0%	4.26	0.70	มาก



จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ด้านผลจากการรับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จภารกิจ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง และได้รับบริการที่เป็นประโยชน์และคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 สรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์

ประเด็น ความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (5)	พึงพอใจ มาก (4)	พึงพอใจ ปานกลาง (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	92 40.89%	104 46.22%	27 12.00%	2 0.89%	0 0%	4.27	0.70	มาก
2. เนื้อหาเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย	89 39.56%	114 50.67%	21 9.33%	1 0.44%	0 0%	4.29	0.65	มาก
3. ออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	89 39.56%	107 47.56%	28 12.44%	1 0.44%	0 0%	4.26	0.68	มาก
รวม	40%	48.15%	11.26%	0.59%	0%	4.27	0.68	มาก



จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ด้านการให้บริการเว็บไซต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า เนื้อหาเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.27$) และออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีข้อค้นพบจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการต้องใช้เวลาในการติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่โดยใช้ระยะเวลานาน ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ควรปรับปรุงการให้บริการในข้อนี้ โดยการประชุมชี้แจงบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 เพื่อให้บริการผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คณะกรรมการบริหาร (CEO) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากร หรือจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (OD : Organization Development) เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มงานต่าง ๆ หรือไม่อาจจะเป็นการซักซ้อม ความรู้ ความเข้าใจ ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ การจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 มีจิตมุ่งบริการ

3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการมาติดต่อราชการพร้อมกันจำนวนมาก ที่พักรอสำหรับผู้มาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ควรจัดให้มีสถานที่เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถนั่งพักผ่อนในขณะที่มาติดต่อราชการเพิ่มขึ้น ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 โดยมีการขอรับงบประมาณสนับสนุนงานจากหน่วยงานนอก เป็นต้น

3.4 ความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการในด้านนี้ โดยการให้มีผู้คอยให้บริการ ณ ห้องอำนวยความสะดวก เพื่อจะตอบคำถามผู้มาติดต่อราชการว่าต้องการที่จะมาติดต่อราชการกับกลุ่มงานใด เป็นต้น

3.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการเว็บไซต์ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการเข้ามาสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีความซับซ้อนที่หน้าเว็บไซต์

ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ควรประสานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (DL-ICT) เพื่อปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น ดังนี้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีเป็นประจำทุกปี ควรให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ กับผู้รับบริการให้มากที่สุด ควรเพิ่มมุมที่นั่งพักผ่อน ควรปรับปรุงห้องน้ำ เนื่องจากมีบางห้องอุปกรณ์ชำรุด ควรมีระบบแจ้งเตือนหนังสือราชการในกลุ่มไลน์ผู้บริหารสถานศึกษา/ธุรการโรงเรียน และในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 อยู่ในระดับมากขึ้นไป และอยากให้มีการให้บริการดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|----------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| อายุ | ☐ 15 – 20 ปี | ☐ 21 – 30 ปี | ☐ 31 – 40 ปี |
| | ☐ 41 – 50 ปี | ☐ 51 – 60 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป |
| การศึกษา | ☐ ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | ☐ ปริญญาตรี |
| | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | ☐ อื่น ๆ |
| ตำแหน่ง | ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา | ☐ ข้าราชการครู | ☐ พนักงานราชการ |
| | ☐ ลูกจ้าง | ☐ ประชาชนทั่วไป | ☐ อื่น ๆ |

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเลย เขต 3**

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม คล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง					
4. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม เป็นกันเอง					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ					
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ					
3. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
4. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น					
5. ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ					
ด้านผลจากการรับบริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และถูกต้อง					
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ และคุ้มค่า					
3. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จภารกิจ					
ด้านการให้บริการเว็บไซต์					
1. การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
2. เนื้อหาเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย					
3. ออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว					
4. ความสวยงามในการออกแบบ การใช้สี และขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3

.....

.....

.....

.....

.....

ที่ ศธ ๐๔๒๒๗/๑๖๖



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓
๔๓๙ หมู่ ๑ ตำบลโคกงาม อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย
๔๒๑๒๐

๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดทุกโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓ มีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓ เพื่อนำผลการประเมิน
ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยแบบสอบถามความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕ ด้าน ประกอบด้วย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านผลจากการรับบริการ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓ จึงขอความอนุเคราะห์ท่าน และแจ้งครู
บุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตอบแบบสอบถาม
ออนไลน์ที่เว็บไซต์ <http://www.loe3.go.th> หัวข้อ “แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือ QR code
ที่ส่งมาพร้อมนี้ ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นางฐานันท์ อยู่บ้าน)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3 ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต ๓

งานพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มอำนาจการ

โทร. ๐-๔๒๘๑-๐๔๔๕

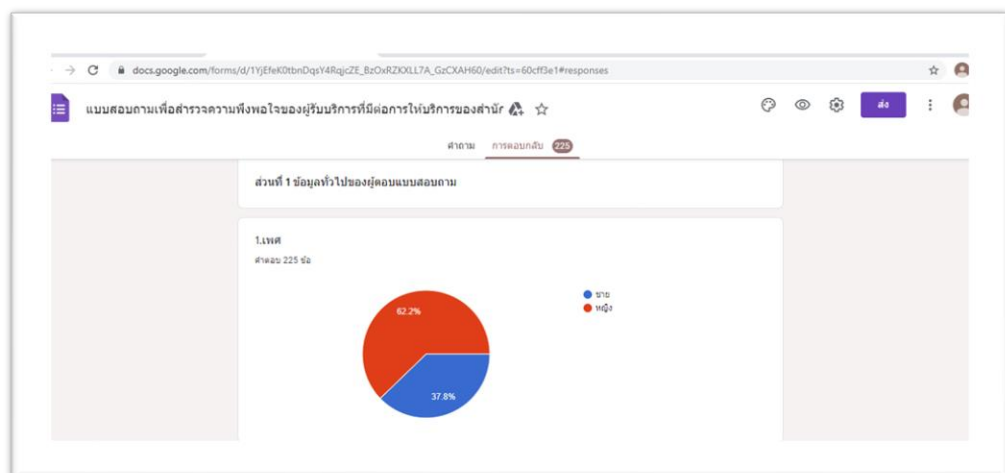
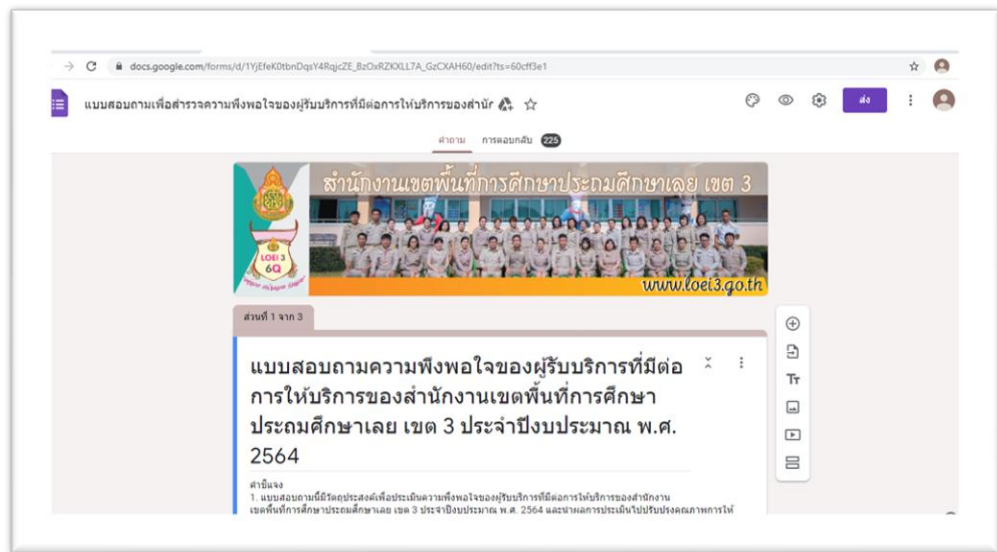
โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๐๔๔๖

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

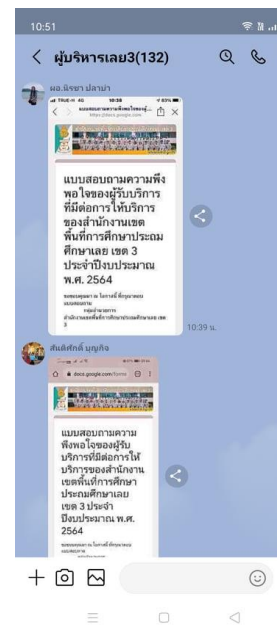
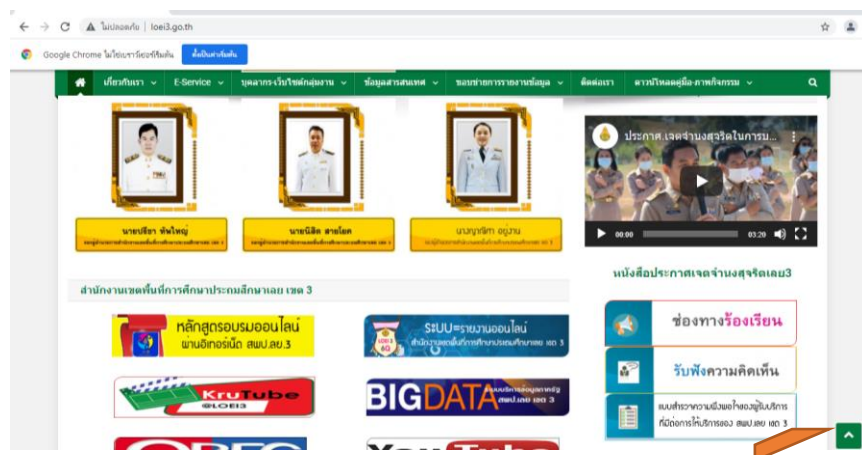
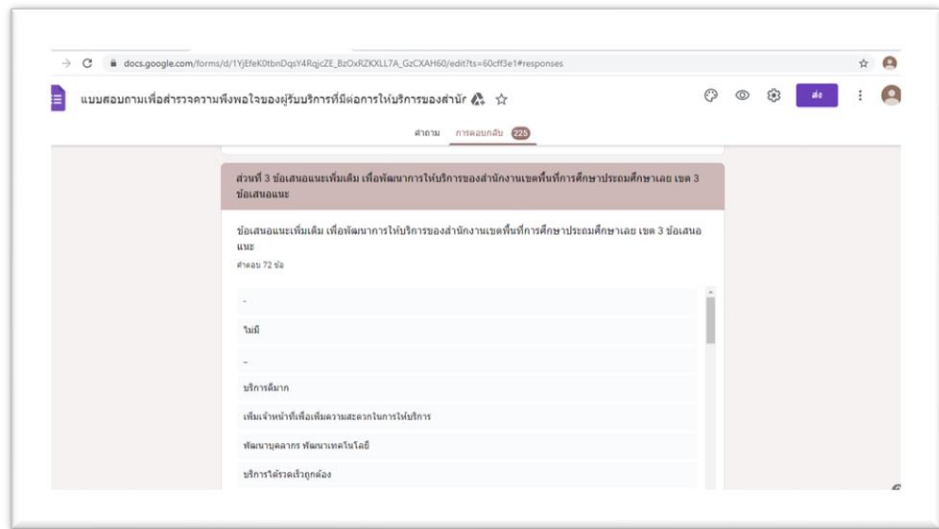


หรือพิมพ์ Link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0838lQwe6lXSq-iwUmybRuY4bMEVewJilgwxYfjTLMkRW2A/viewform>

ภาพกิจกรรม



ภาพกิจกรรม



คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

นายประสิทธิ์ คำกิ่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
นายปรีชา ทัพโพ	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
นายนิสิต สายโยค	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
นางญาณิศา อยู่งาน	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 3
ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม	

คณะทำงาน

นางพิสมัย ทองหล้า	ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ
จ.อ.สุริยนต์ ชมภู	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศฯ
นางเพชร ชัยมูล	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
นางศิริพร อุ้นแก้ว	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
นางชลีกร สุ่มสุข	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
นางสาวจุฑารัตน์ ราชพรหมมา	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นายศุภกร จันทรรคาค	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
นางสาววิตรี พิศาลสังฆคุณ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นายเรืองวิทย์ บุญชิต	ลูกจ้างชั่วคราว (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)
นางสาวอะสะพณี ทุมลา	ลูกจ้างชั่วคราว (เจ้าพนักงานธุรการ)
นายพิชิต ประสมทรัพย์	อัตราจ้างเหมาบริการ

ออกแบบปก/รูปเล่ม/พิมพ์

นางพิสมัย ทองหล้า	ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ
นางสาววิตรี พิศาลสังฆคุณ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นายเรืองวิทย์ บุญชิต	ลูกจ้างชั่วคราว (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)

