แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการที่ดี

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

แบบประเมินความพึงพอใจในการบริการที่ดี ประจำปี ๒๕๖๓

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมิน

๑. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๕๐	๔๑.๖๗
หญิง	๗๐	๕๘.๓๓
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐**

๒. ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ครู	๕๐	๔๑.๖๗
ผู้อำนวยการโรงเรียน	๑๕	๑๒.๕๐
ศึกษานิเทศก์	๑๒	๑๐.๐๐
บุคลากรทางการศึกษา	๒๕	๒๐.๘๓
พนักงานราชการ	๑๐	๘.๓๓
ครูอัตราจ้าง	๘	๖.๖๗
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐**

๓. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๙	๗.๕๐
๒๐ – ๒๙ ปี	๔๐	๓๓.๓๓
๔๐ – ๖๐ ปี	๖๐	๕๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑	๙.๑๗
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐**

๔. ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๕ ปี	๒๐	๑๖.๖๗
๕ – ๑๐ ปี	๓๐	๒๕.๐๐
๑๐ ปีขึ้นไป	๗๐	๕๘.๓๓
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐**

๕. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	๘๕	๗๐.๘๓
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	๓๕	๒๙.๑๗
รวม	**๑๒๐**	**๑๐๐**

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริการที่ดีของ กลุ่มอำนวยการ สพป.กทม.

ข้อคำถาม\ระดับคะแนน	ร้อยละ						$\bar{x}$
	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด	รวม	
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๘.๓๓	๔๐.๐๐	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๗
๒. การแสดงแผนผังหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	๖๐.๐๐	๓๘.๓๓	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๘
๓. ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ	๕๗.๕๐	๔๑.๖๗	๐.๘๓	-	-	๑๐๐	๔.๕๗
๔. มีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ	๕๑.๖๗	๔๖.๖๗	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๐
๕. การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเอาใจใส่ และเต็มใจบริการ	๖๒.๕๐	๓๗.๕๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๓
๖. การให้ข้อแนะนำและตอบข้อซักถาม	๕๑.๖๗	๔๖.๖๗	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๐
๗. การให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	๖๑.๖๗	๓๘.๓๓	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๒
๘. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และให้บริการเพียงพอ	๕๖.๖๗	๔๓.๓๓	-	-	-	๑๐๐	๔.๕๗
๙. การแสดงป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๒.๕๐	๔๖.๖๗	๐.๘๓	-	-	๑๐๐	๔.๕๒
๑๐. จัดให้มีการบริการน้ำดื่ม	๕๔.๑๗	๔๔.๑๗	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๓
๑๑. จัดให้มีบริเวณจุดนั่งรอรับบริการ	๕๒.๕๐	๔๕.๐๐	๒.๕๐	-	-	๑๐๐	๔.๕๐
๑๒. จัดให้มีหนังสือพิมพ์ วารสาร บริการ	๕๗.๕๐	๔๐.๘๓	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๖
๑๓. มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดพร้อมใช้งาน	๖๐.๐๐	๓๙.๑๗	๐.๘๓	-	-	๑๐๐	๔.๕๙
๑๔. การจัดอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ	๖๒.๕๐	๓๕.๐๐	๒.๕๐	-	-	๑๐๐	๔.๖๐
๑๕. เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย	๕๔.๑๗	๔๔.๑๗	๑.๖๗	-	-	๑๐๐	๔.๕๓
๑๖. จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป	๕๐.๐๐	๔๗.๕๐	๒.๕๐	-	-	๑๐๐	๔.๔๘
๑๗. จัดให้มีบริการทั่วถึง เสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม	๖๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	-	-	๑๐๐	๔.๖๐
เฉลี่ย	**๕๖.๖๗**	**๔๒.๐๖**	**๑.๒๗**	**-**	**-**	**๑๐๐**	**๔.๕๕**

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๕
ความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน เท่ากับ ๔
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
ความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน เท่ากับ ๓
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน เท่ากับ ๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระดับ ๔.๕๑ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ ๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีความพึงพอใจมากน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ศึกษานิเทศก์ บุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ครูอัตราจ้าง และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ จำนวน ๑๒๐ คน มีผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารทุกด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๕๕

ข้อเสนอแนะ ไม่มี

ขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นถูกต้อง และเป็นความจริง

(ลงชื่อ) ผู้รับรองข้อมูล

(นางรุ่งรัตน์ สงปาน)

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ