



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา  
Phang-nga Primary Educational Service Area Office

## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

ปีงบประมาณ 2567



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ประจำปี ๒๕๖๗ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ โดยได้สำรวจการบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านข้อมูล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ขอขอบคุณผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ธุรการ ลูกจ้าง บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำ สะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการของหน่วยงานในโอกาสต่อไป

กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ จัดโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งเป็น ๙ กลุ่ม และ ๑ หน่วย ดังนี้

๑. กลุ่มอำนวยการ
๒. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
๓. กลุ่มบริหารงานบุคคล
๔. กลุ่มนโยบายและแผน
๕. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
๖. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
๗. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๘. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๙. กลุ่มกฎหมายและคดี
๑๐. หน่วยตรวจสอบภายใน

บทบาทหน้าที่ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา คือการให้บริการ ประสานส่งเสริมสนับสนุน การจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด การจัดการศึกษาโดยครอบครัว รวมทั้งการสนับสนุนเปิดโอกาสให้บุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การมาติดต่อบริการ ประสานงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เป็นไปด้วยความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยใช้ Google form ดังนี้

**ข้อมูลทั่วไป**

๑.๑ ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน ผู้นำศาสนา ฯลฯ

๑.๒ ช่องทางในการขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- ติดต่อด้วยตนเอง
- ติดต่อทางโทรศัพท์ Social Media และอื่น ๆ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

จากการสอบถามความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียต่อการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ด้วยระบบแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) สามารถวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

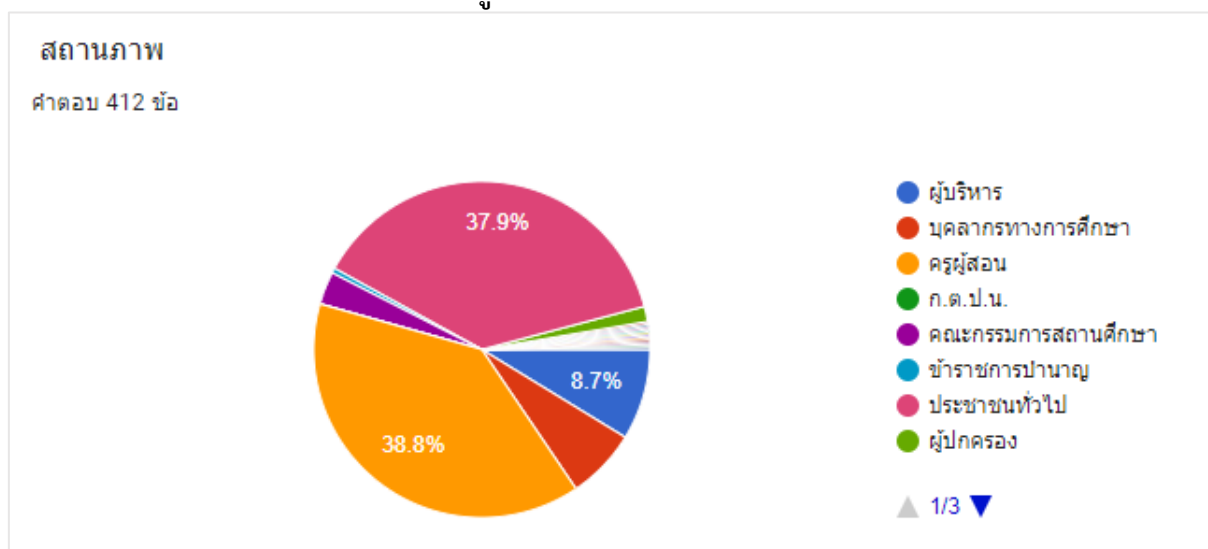
**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา จำนวน ๔๑๒ คน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | คิดเป็นร้อยละ | หมายเหตุ |
|-----|------------------------|----------------------|---------------|----------|
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา     | ๓๖                   | ๘.๗๔          |          |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา     | ๒๘                   | ๖.๗๙          |          |
| ๓.  | ครูผู้สอน              | ๑๖๐                  | ๓๘.๘๓         |          |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.               | ๐                    | ๐             |          |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา    | ๑๓                   | ๓.๑๖          |          |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ         | ๒                    | ๐.๔๙          |          |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป          | ๑๕๖                  | ๓๗.๘๖         |          |
| ๘.  | อื่น ๆ                 | ๑๗                   | ๔.๑๓          |          |
|     | รวม                    | ๔๑๒                  | ๑๐๐           |          |

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ



กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ครูผู้สอน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๓ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ก.ต.ป.น. คิดเป็นร้อยละ ๐

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๑๒ คน มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รายการประเมินมี ๕ ด้าน ดังนี้

**๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ |             |              |              |              |
|-----|------------------------|----------------------|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
|     |                        |                      | น้อยที่สุด       | น้อย        | ปานกลาง      | มาก          | มากที่สุด    |
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา     | ๓๖                   | -                | ๑           | ๒            | ๙            | ๒๔           |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา     | ๒๘                   | -                | -           | ๓            | ๑๒           | ๑๓           |
| ๓.  | ครูผู้สอน              | ๑๖๐                  | ๑                | ๑           | ๒๔           | ๖๖           | ๖๘           |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.               | ๐                    | -                | -           | -            | -            | -            |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา    | ๑๓                   | -                | -           | -            | -            | ๑๓           |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ         | ๒                    | -                | -           | ๑            | -            | ๑            |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป          | ๑๕๖                  | -                | ๑           | ๑๗           | ๗๔           | ๖๔           |
| ๘.  | อื่น ๆ                 | ๑๗                   | -                | -           | -            | ๖            | ๑๑           |
|     | <b>รวม</b>             | <b>๔๑๒</b>           | <b>๑</b>         | <b>๓</b>    | <b>๔๗</b>    | <b>๑๖๗</b>   | <b>๑๙๔</b>   |
|     | <b>คิดเป็นร้อยละ</b>   | <b>๑๐๐</b>           | <b>๐.๒๔</b>      | <b>๐.๗๓</b> | <b>๑๑.๔๑</b> | <b>๔๐.๕๓</b> | <b>๔๗.๐๙</b> |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๙

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๓

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๑

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๓

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ “ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ” ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจระดับมากถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒

## ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ |             |              |              |               |
|-----|----------------------------|--------------------------|------------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
|     |                            |                          | น้อย<br>ที่สุด   | น้อย        | ปาน<br>กลาง  | มาก          | มาก<br>ที่สุด |
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา         | ๓๖                       | -                | ๒           | ๓            | ๙            | ๒๒            |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา         | ๒๘                       | -                | -           | ๔            | ๑๕           | ๙             |
| ๓.  | ครูผู้สอน                  | ๑๖๐                      | ๑                | ๓           | ๒๖           | ๖๑           | ๖๙            |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.                   | ๐                        | -                | -           | -            | -            | -             |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา        | ๑๓                       | -                | -           | -            | -            | ๑๓            |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ             | ๒                        | -                | -           | ๑            | -            | ๑             |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป              | ๑๕๖                      | -                | -           | ๑๘           | ๗๔           | ๖๔            |
| ๘.  | อื่น ๆ                     | ๑๗                       | -                | -           | -            | ๘            | ๙             |
|     | <b>รวม</b>                 | <b>๔๑๒</b>               | <b>๑</b>         | <b>๕</b>    | <b>๕๒</b>    | <b>๑๖๗</b>   | <b>๑๘๗</b>    |
|     | <b>คิดเป็นร้อยละ</b>       | <b>๑๐๐</b>               | <b>๐.๒๔</b>      | <b>๑.๒๑</b> | <b>๑๒.๖๒</b> | <b>๔๐.๕๓</b> | <b>๔๕.๓๙</b>  |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๙

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๓

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๒

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๔

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ “ด้านขั้นตอนการให้บริการ” ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจระดับมาก ถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๒

### ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ |             |             |              |               |
|-----|----------------------------|--------------------------|------------------|-------------|-------------|--------------|---------------|
|     |                            |                          | น้อย<br>ที่สุด   | น้อย        | ปาน<br>กลาง | มาก          | มาก<br>ที่สุด |
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา         | ๓๖                       | -                | -           | -           | ๑๐           | ๒๖            |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา         | ๒๘                       | -                | -           | ๓           | ๑๒           | ๑๓            |
| ๓.  | ครูผู้สอน                  | ๑๖๐                      | -                | ๒           | ๑๖          | ๕๓           | ๘๙            |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.                   | ๐                        | -                | -           | -           | -            | -             |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา        | ๑๓                       | -                | -           | -           | -            | ๑๓            |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ             | ๒                        | -                | -           | ๑           | -            | ๑             |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป              | ๑๕๖                      | -                | -           | ๑๕          | ๗๔           | ๖๗            |
| ๘.  | อื่น ๆ                     | ๑๗                       | -                | -           | ๑           | ๖            | ๑๐            |
|     | <b>รวม</b>                 | <b>๔๑๒</b>               | <b>๐</b>         | <b>๒</b>    | <b>๓๖</b>   | <b>๑๕๕</b>   | <b>๒๑๙</b>    |
|     | <b>คิดเป็นร้อยละ</b>       | <b>๑๐๐</b>               | <b>๐</b>         | <b>๐.๔๙</b> | <b>๘.๗๔</b> | <b>๓๗.๖๒</b> | <b>๕๓.๑๖</b>  |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๖

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๒

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๔

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๙

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” ผู้มีส่วนได้เสีย มีความพอใจระดับมากถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘

## ๔. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ |      |             |       |               |
|-----|----------------------------|--------------------------|------------------|------|-------------|-------|---------------|
|     |                            |                          | น้อย<br>ที่สุด   | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา         | ๓๖                       | -                | -    | ๒           | ๑๒    | ๒๒            |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา         | ๒๘                       | -                | -    | ๒           | ๑๒    | ๑๔            |
| ๓.  | ครูผู้สอน                  | ๑๖๐                      | -                | ๓    | ๑๙          | ๖๒    | ๗๖            |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.                   | ๐                        | -                | -    | -           | -     | -             |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา        | ๑๓                       | -                | -    | -           | ๑     | ๑๒            |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ             | ๒                        | -                | -    | ๑           | -     | ๑             |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป              | ๑๕๖                      | -                | -    | ๒๐          | ๗๑    | ๖๕            |
| ๘.  | อื่น ๆ                     | ๑๗                       | -                | -    | -           | ๗     | ๑๐            |
|     | รวม                        | ๔๑๒                      | ๐                | ๓    | ๔๔          | ๑๖๕   | ๒๐๐           |
|     | คิดเป็นร้อยละ              | ๑๐๐                      | ๐                | ๐.๗๓ | ๑๐.๖๘       | ๔๐.๐๕ | ๔๘.๕๔         |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๔

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๕

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๘

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๓

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ “ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ” ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจ  
ระดับมากถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๙



## ๕. ด้านข้อมูล

| ที่ | สถานภาพผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ระดับความพึงพอใจ |             |              |              |               |
|-----|----------------------------|--------------------------|------------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
|     |                            |                          | น้อย<br>ที่สุด   | น้อย        | ปาน<br>กลาง  | มาก          | มาก<br>ที่สุด |
| ๑.  | ผู้บริหารสถานศึกษา         | ๓๖                       | -                | -           | ๒            | ๑๓           | ๒๑            |
| ๒.  | บุคลากรทางการศึกษา         | ๒๘                       | -                | -           | ๑            | ๑๔           | ๑๓            |
| ๓.  | ครูผู้สอน                  | ๑๖๐                      | -                | ๒           | ๒๐           | ๕๙           | ๗๙            |
| ๔.  | ก.ต.ป.น.                   | ๐                        | -                | -           | -            | -            | -             |
| ๕.  | คณะกรรมการสถานศึกษา        | ๑๓                       | -                | -           | -            | ๒            | ๑๑            |
| ๖.  | ข้าราชการบำนาญ             | ๒                        | -                | -           | ๑            | -            | ๑             |
| ๗.  | ประชาชนทั่วไป              | ๑๕๖                      | -                | ๑           | ๑๙           | ๗๓           | ๖๓            |
| ๘.  | อื่น ๆ                     | ๑๗                       | -                | -           | ๑            | ๕            | ๑๑            |
|     | <b>รวม</b>                 | <b>๔๑๒</b>               | <b>๐</b>         | <b>๓</b>    | <b>๔๔</b>    | <b>๑๖๖</b>   | <b>๑๙๙</b>    |
|     | <b>คิดเป็นร้อยละ</b>       | <b>๑๐๐</b>               | <b>๐</b>         | <b>๐.๗๓</b> | <b>๑๐.๖๘</b> | <b>๔๐.๒๙</b> | <b>๔๘.๓๐</b>  |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๐

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๙

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๘

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๓

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ “ด้านข้อมูล” ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจระดับมากถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๙

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๗  
 ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจระดับมากถึงระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐

| การบริหาร และการจัดการ<br>ศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่<br>การศึกษาประถมศึกษาพังงา | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม<br>(คน) | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม<br>จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน) |      |             |       |               | ผู้ตอบแบบสอบถาม<br>ที่มีความพึงพอใจ<br>ระดับมากขึ้นไป |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------|------|-------------|-------|---------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                 |                                  | น้อย<br>ที่สุด                                        | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด | จำนวน<br>(คน)                                         | คิดเป็นร้อย<br>ละ |
| ๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                  | ๔๑๒                              | ๑                                                     | ๓    | ๔๗          | ๑๖๗   | ๑๙๔           | ๓๖๑                                                   | ๘๗.๖๒             |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                      | ๔๑๒                              | ๑                                                     | ๕    | ๕๒          | ๑๖๗   | ๑๘๗           | ๓๕๔                                                   | ๘๕.๙๒             |
| ๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                                             | ๔๑๒                              | ๐                                                     | ๒    | ๓๖          | ๑๕๕   | ๒๑๙           | ๓๗๔                                                   | ๙๐.๗๘             |
| ๔. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                        | ๔๑๒                              | ๐                                                     | ๓    | ๔๔          | ๑๖๕   | ๒๐๐           | ๓๖๕                                                   | ๘๘.๕๙             |
| ๕. ด้านข้อมูล                                                                   | ๔๑๒                              | ๐                                                     | ๓    | ๔๔          | ๑๖๖   | ๑๙๙           | ๓๖๕                                                   | ๘๘.๕๙             |
| รวม                                                                             | ๒,๐๖๐                            | ๒                                                     | ๑๖   | ๒๒๓         | ๘๒๐   | ๙๙๙           | ๑,๘๑๙                                                 | ๘๘.๓๐             |
| คิดเป็นร้อยละ                                                                   | ๑๐๐                              | ๐.๑๐                                                  | ๐.๗๘ | ๑๐.๘๓       | ๓๙.๘๑ | ๔๘.๕๐         |                                                       |                   |

ระดับ “ความพอใจมากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐

ระดับ “ความพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๑

ระดับ “ความพอใจปานกลาง” คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๓

ระดับ “ความพอใจน้อย” คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๘

ระดับ “ความพอใจน้อยที่สุด” คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐

สรุปผลภาพรวมความพึงพอใจ ผู้มีส่วนได้เสียมีความพอใจระดับมากถึงระดับมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๐

### ส่วนที่ ๓

#### ๓.๑ ปัญหาอุปสรรค ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

๑. บุคลากรทุกระดับอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการเยี่ยม มีข้อมูลชัดเจน โปร่งใส
๒. การขอคัด กพ. ๗ ต้องนำไปถ่ายเอกสารข้างนอก
๓. การขอ กคศ. ๑๖ ต้องเสียเวลาไปขอ และการออกไปถ่ายเอกสารข้างนอก
๔. บางครั้งเมื่อโทรไปปรึกษาเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาห้วนๆ ไม่มีทางเสียงทำให้บางครั้งไม่ค่อยอยากจะโทรไปปรึกษาเพราะกลัวโดนตำหนิ
๕. เจ้าหน้าที่บางส่วนขอของเขตพื้นที่ฯ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจตอบ ไม่เต็มใจบริการ
๖. เจ้าหน้าที่เขตฝ่ายบุคคล ที่เป็นอัตราจ้าง พูดจาไม่ดี ใช้คำพูดไม่ดีเลย ซึ่งส่งผลกระทบต่อในภาพรวมของสพป.พังงา จริงๆควรปรับทัศนคติว่าตนเองเป็นผู้ให้บริการข้าราชการครูที่มาติดต่อ ไม่ใช่พูดจาเหมือนต้องให้ครูมาขอความช่วยเหลือค่ะ
๗. โรงเรียนตั้งห่างไกล สพป.พังงา ต้องใช้เวลาในการเดินทางประสานงาน
๘. การบ้านเยอะผู้ปกครองก็ไม่ค่อยเข้าใจเท่าไร
๙. ห้องน้ำครีมน่าจะพัฒนาปรับปรุงให้ดีกว่านี้ครับ
๑๐. ที่จอดรถไม่เพียงพอ ขอขอบคุณครับ
๑๑. ควรมีการปรับปรุงช่องทางในการติดต่อให้ถูกต้อง เช่น ห้องทำบัตรข้าราชการยังอยู่ชั้น ๑ แต่จริงๆให้ไปติดต่อชั้น ๓ การขอ กคศ.๑๖ ควรมีบริการในสำนักงานเขต เพราะออกไปข้างนอกหาร้านยาก เก็บเงินค่าบริการก็ยินดี

#### ๓.๒ ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

๑. ดีที่สุดแล้วครับ
๒. เจ้าหน้าที่บางคนควรเต็มใจให้บริการ ทักทาย ยิ้มแย้ม พูดจาเป็นกัลยาณมิตร
๓. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้อำนวยความสะดวกในการคัด กพ.๗ เพื่อสะดวกรวดเร็ว ในการรับบริการ
๔. ควรมีการขอ กคศ.๑๖ ผ่านระบบออนไลน์
๕. ขอความกรุณาจัดอบรมครูในช่วงวันหยุดราชการบ้างค่ะ เพราะถ้าเป็นวันราชการครูต้องทิ้งเด็กไปค่ะ นานๆ ที่ไม่เป็นไรค่ะเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ค่ะ แต่ในกรณีที่ครูคนเดียวทำหลายหน้าที่มีหลายตำแหน่งในโรงเรียน แม้เรื่องที่จัดอบรมจะเป็นคนละเรื่องคนละวันเวลากัน แต่ครูคนเดิมก็ต้องไปเข้าร่วมอบรมหลายครั้งภายในเวลาไล่เลี่ยกันของแต่ละเดือนหรือภาคเรียน กรณีอบรมออนไลน์ก็เช่นเดียวกันค่ะ หากเรื่องที่อบรมไม่สามารถเปิดดูย้อนหลังได้ แม้มีคาบสอนครูก็ต้องนั่งอบรมในขณะที่ต้องดูแลเด็กไปด้วยค่ะ (ขอบคุณค่ะ)
๖. ควรจัดให้มีโน้ตบุคสำหรับนักเรียน ครู สื่อดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งานอย่างทั่วถึงในรูปแบบต่างๆ
๗. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสารให้กับผู้ที่มาติดต่อราชการในกรณีที่มีความจำเป็นต้องถ่ายเอกสาร
๘. เจ้าหน้าที่ควรพูดจามีน้ำเสียงที่เป็นกันเองและเต็มใจตอบคำถามให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้
๙. ควรเพิ่มบุคลากรนักการภารโรงและครูผู้สอนเนื่องจากเป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่ และต้องให้บริการนักเรียนจำนวนมาก

๑๐. เขตพื้นที่ที่ควรปรับเปลี่ยนระบบการขอ กพ.๗ ของข้าราชการให้สามารถขอ online ได้เหมือนเขตพื้นที่อื่นๆ ที่เริ่มมีการขอ online ได้ในหลายๆเขต เพื่อความสะดวกในการเดินทางสำหรับครูที่อยู่ต่างอำเภอค่ะ

๑๑. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีกว่านี้

๑๒. ปรับปรุงที่จอดรถ

๑๓. ควรปรับปรุง ยืมให้คุณครูบ้าง

๑๔. ตัวอย่างรูปแบบงานต่างๆไม่ค่อยชัดเจนอยากให้มีความชัดเจนและครอบคลุม

ตลอดทุกฝ่าย

ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา โทร. ๐๗๖ - ๕๑๓๖๘๔

ที่

วันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

**ข้อเท็จจริง** ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อที่โรงเรียน ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

**ข้อพิจารณา** ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา จึงขอความร่วมมือให้ดำเนินการตอบแบบสอบถาม โดยสามารถสแกน QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้ ภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๗

### ข้อเสนอ

๑. เพื่อโปรดพิจารณา

๒. เห็นควรแจ้งโรงเรียนในสังกัดตอบแบบสอบถามภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๗

๑๑๓๙ ๑๑๓๙

(นางสาวชลดา ดีละมัน)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

- ๑๓๕๐/๑๑๓๙ ร. ๓๐๐๒๒๒๒๒๒๒๒

๑๓๕๐

(นางวราภรณ์ คงเทศ)

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

๒๔ พ.ค. ๖๗



แบบสอบถาม

- ๑๑๐๖ ร. กภ

๑๑๐๖

๑๑ พ.ค. ๖๗

(นายภาณุวัฒน์ จันทร์ทอง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา



ที่ ศธ ๐๔๐๙๗/ว ๑๙๓๑



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา  
ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ๘๒๐๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดทุกโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำถามในแบบสอบถามจาก QR Code

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อที่โรงเรียน ตอบแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงาสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา จึงขอความร่วมมือโรงเรียนในสังกัดแจ้งกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อที่โรงเรียน ตอบแบบสอบถาม โดยสามารถสแกน QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้ภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายภาณุวัฒน์ จันทร์ทอง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา



แบบสอบถาม

กลุ่มอำนาจการ

โทร./โทรสาร ๐ ๗๖๔๑ ๑๙๒๒

“เรียนดี มีความสุข”



## ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

คำชี้แจง : แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

mewsatan26@gmail.com สลับบัญชี



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ \*

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ \*

☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

☐ อื่นๆ:



ระดับการศึกษา \*

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก
- ☒ อื่นๆ:

สถานภาพ \*

- ☐ ผู้บริหาร
- ☐ บุคลากรทางการศึกษา
- ☐ ครูผู้สอน
- ☐ ก.ต.ป.น.
- ☐ คณะกรรมการสถานศึกษา
- ☐ ข้าราชการบำนาญ
- ☐ ประชาชนทั่วไป
- ☒ อื่นๆ:

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด





1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ \*

|                                                                                                                                                   | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 เจ้าหน้าที่<br>พูดจาสุภาพ ยิ้ม<br>แย้มแจ่มใส<br>เต็มใจให้บริการ                                                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 เจ้าหน้าที่<br>ให้บริการด้วย<br>ความรวดเร็ว<br>พร้อมให้บริการ                                                                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.3 เจ้าหน้าที่มี<br>ความรู้ ความ<br>เข้าใจในงาน<br>บริการ                                                                                        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.4 เจ้าหน้าที่<br>สามารถแก้<br>ปัญหา อุปสรรค<br>ที่เกิดขึ้นได้<br>อย่างเหมาะสม                                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.5 เจ้าหน้าที่มี<br>ความซื่อสัตย์<br>สุจริตในการ<br>ปฏิบัติหน้าที่<br>เช่น ไม่ขอสิ่ง<br>ตอบแทน ไม่รับ<br>สินบน ไม่หาผล<br>ประโยชน์ใน<br>ทางมิชอบ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |





## 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ \*

|                                                                                                           | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 มีช่อง<br>ทางการให้<br>บริการที่สะดวก<br>รวดเร็ว เข้าถึง<br>ง่าย                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ขั้นตอนการ<br>ให้บริการไม่ยุ่ง<br>ยาก ซับซ้อน มี<br>ความถูกต้อง<br>ชัดเจนใน<br>กระบวนการให้<br>บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 การให้<br>บริการมีความ<br>สะดวก รวดเร็ว<br>เป็นไปตามขั้น<br>ตอนและระยะ<br>เวลาที่กำหนด                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |





### 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก \*

|                                                                                                                    | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 หน่วยงานมี<br>สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่<br>จอดรถ ห้องน้ำ<br>ห้องประชุม ที่นั่ง<br>พักรอ                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 มีบริการด้าน<br>อาคารสถานที่<br>เช่น ห้องประชุม<br>สำหรับรองรับผู้<br>เข้าประชุมไว้<br>อย่างเพียงพอ<br>เหมาะสม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม<br>มีความสะอาด<br>ปลอดภัย และ<br>สวยงาม                                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.4 มีช่องทางรับ<br>ฟังความคิดเห็น<br>และข้อเสนอแนะ<br>การให้บริการ                                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.5 จัดทำแผนผัง<br>อาคารสถานที่<br>และป้าย<br>ประชาสัมพันธ์<br>อย่างชัดเจน                                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |





#### 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ \*

|                                                                     | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 มีความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 มีความเร็วในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.4 มี Wifi ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### 5. ด้านข้อมูล \*

|                                                 | 5                     | 4                     | 3                     | 2                     | 1                     |
|-------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 ความง่ายในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |





ปัญหาอุปสรรค

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาที่นี่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม







**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา**  
**Phang-nga Primary Educational Service Area Office**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพังงา**  
**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**  
**กระทรวงศึกษาธิการ**