



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (O๑๖)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (O๑๖)

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑



ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกลุ่มบริหารงานบุคคล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

รายการ	ค่าเฉลี่ย
๑. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๐
๒. การให้บริการด้วยความสุภาพ และรอยยิ้ม	๔.๘๐
๓. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการรับบริการ	๔.๗๖

ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่เขต ให้บริการดี เป็นกันเอง
- อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับครู
- ให้คำแนะนำได้ดี พุดจาไพเราะ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกลุ่มนโยบายและแผน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

รายการ	ค่าเฉลี่ย
๑. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๖
๒. การให้บริการด้วยความสุภาพ และรอยยิ้ม	๔.๘๖
๓. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการรับบริการในครั้งนี้	๔.๙๓

ข้อเสนอแนะ

๑. บริการดีมากเลยคะยิ้มแย้มแจ่มใสอยากให้บริการแบบนี้่อีกเรื่อย ๆ ค่ะ
๒. ให้บริการได้ดีเยี่ยมมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกลุ่มอำนาจการ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

รายการ	ค่าเฉลี่ย
๑. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘
๒. การให้บริการด้วยความสุภาพ และรอยยิ้ม	๔.๗๐
๓. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการรับบริการ	๔.๘๔

ข้อเสนอแนะ

- ให้บริการดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำดีมาก
- สะดวกรวดเร็ว

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนและร้อยละของสถานะภาพผู้ตอบแบบประเมิน  
จำนวน ๑๖๒ คน

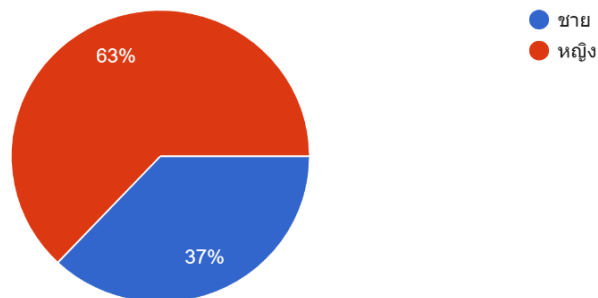
ตารางที่ ๑ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. เพศชาย	๖๐	๓๗.๐๐
๒. เพศหญิง	๑๐๒	๖๓.๐๐
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.เพศ

คำตอบ 162 ข้อ



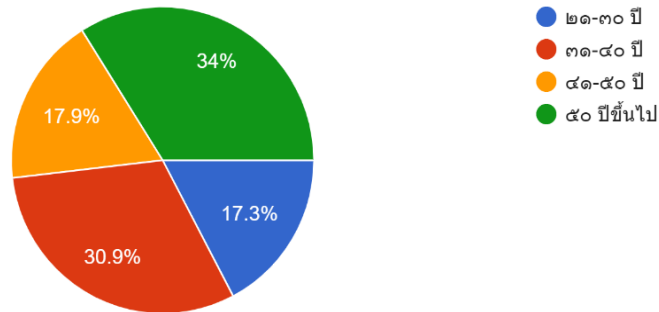
ตารางที่ ๒ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. ๒๑ - ๓๐ ปี	๒๘	๑๗.๓๐
๒. ๓๑ - ๔๐ ปี	๕๐	๓๐.๗๐
๓. ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙	๑๗.๙๐
๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	๕๕	๓๔.๑๐
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.อายุ

คำตอบ 162 ข้อ



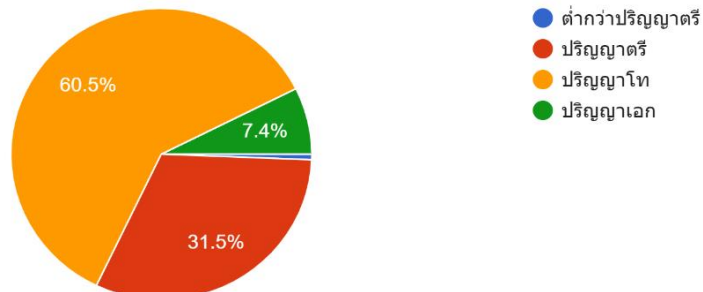
ตารางที่ ๓ วุฒิการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๖๐
๒. ปริญญาตรี	๕๑	๓๑.๕๐
๓. ปริญญาโท	๙๘	๖๐.๕๐
๔. ปริญญาเอก	๑๒	๗.๔๐
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.วุฒิการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 162 ข้อ

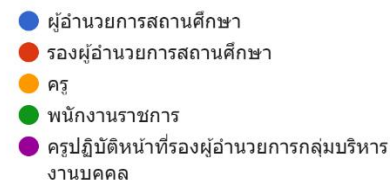
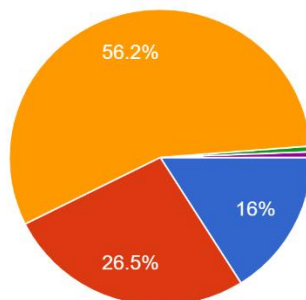


ตารางที่ ๔ ตำแหน่ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการสถานศึกษา	๒๖	๑๖.๐๐
๒. รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	๔๓	๒๖.๕๐
๓. ครู	๙๑	๕๖.๒๐
๔. พนักงานราชการ	๑	๐.๖๐
๕. ครู ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	๑	๐.๖๐
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.ตำแหน่ง  
คำตอบ 162 ข้อ



ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

๑. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามประเมินต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กำหนดให้ค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

- ๔.๕๑ – ๕.๐๐ แปลความได้ว่า พึงพอใจระดับมากที่สุด
- ๓.๕๑ – ๔.๕๐ แปลความได้ว่า พึงพอใจระดับมาก
- ๒.๕๑ – ๓.๕๐ แปลความได้ว่า พึงพอใจระดับปานกลาง
- ๑.๕๑ – ๒.๕๐ แปลความได้ว่า พึงพอใจระดับน้อย
- ๑.๐๑ – ๑.๕๐ แปลความได้ว่า พึงพอใจระดับน้อยที่สุด



ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
๑. การทักทายตอบรับ	๔.๓๘	๐.๗๓	มาก	๘
๒. การแต่งกาย	๔.๔๘	๐.๗๐	มาก	๑
๓. กิริยามารยาท	๔.๔๒	๐.๗๓	มาก	๔
๔. ความพร้อมในการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๗๕	มาก	๕
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๘๓	มาก	๑๐
๖. ความถูกต้องครบถ้วนของงานที่บริการ	๔.๓๘	๐.๗๗	มาก	๗
๗. การให้คำปรึกษาแนะนำ	๔.๓๘	๐.๗๘	มาก	๖
๘. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๘	มาก	๙
๙. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๙	มาก	๒
๑๐.ภาพรวมในการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูฯ	๔.๔๓	๐.๗๑	มาก	๓
รวม	๔.๓๙	๐.๗๕	มาก	

จากตาราง สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๔.๓๙) รายข้อดังนี้ การแต่งกาย อยู่ในระดับมาก มีค่าสูงสุด ( $\bar{X}$  = ๔.๔๘, SD = ๐.๗๐) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๔.๔๕, SD = ๐.๖๙) และภาพรวมในการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = ๔.๔๓, SD = ๐.๗๑) เรียงตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา



ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพื่อเป็นการพัฒนางานในครั้งต่อไป

๑. ควรจัดให้มีการอบรมด้านการสอบสวนวินัยให้ผู้บริหารและครู
๒. ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการทุกครั้ง
๓. ยอยากให้มีหลักสูตรของเขตในการอบรมที่หลากหลายวิชา
๔. ดีครับ
๕. ได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ และชัดเจนทุกเรื่องที่ติดต่อไป ขอขอบคุณค่ะ
๖. ดีอยู่แล้ว
๗. การให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจค่ะ เพราะมีความเข้าใจในส่วนของ สพม.กท. ๑ จากประสบการณ์ในการประสานงานโดยเฉพาะกลุ่มbrigงานบุคคลควรเพิ่มหรือจ้างเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเพราะเป็นงานที่คอยประสานงานกับ ร.ร.ต่างๆ จะดีมากค่ะ
๘. ดูแลช่วยเหลือกัน กัลยาณมิตร
๙. ให้คำแนะนำปรึกษาดีมากค่ะ ในส่วนที่ข้าราชการครูไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจข้อมูลมีการอธิบายและแนะนำเพิ่มเติมให้เข้าใจและช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานต่างๆเป็นอย่างดีค่ะ
๑๐. ควรมีระบบ สายด่วนให้คำปรึกษา ปัญหาต่างๆของ ร.ร.และบุคลากรทางการศึกษา
๑๑. ให้บริการดีมาก ๆ ค่ะ ตอบทุกข้อสงสัย บริการรวดเร็วทันใจค่ะ
๑๒. บริการได้รวดเร็ว ประทับใจค่ะ
๑๓. การบริการดีเยี่ยม
๑๔. โดยรวมภาพรวมดีค่ะ
๑๕. ปฏิบัติงานเชิงรุกมีความชัดเจนมาก
๑๖. ส่งเสริมและพัฒนาครูแพบุคลากรทุกคนในเขตพื้นที่ให้ได้รับวิทยฐานะสูงขึ้น
๑๗. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเองดีมากค่ะ
๑๘. เรื่องที่แจ้งมาบางครั้งแจ้งมาในระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

รายการ	ค่าเฉลี่ย
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการนิเทศ	๔.๗๘
๒. ความพึงพอใจต่อผู้นิเทศ	๔.๘๖
๓. ระยะเวลาในการนิเทศ มีความเหมาะสม	๔.๗๔
๔. ผู้นิเทศให้ข้อเสนอแนะและแนวทางที่เหมาะสม	๔.๗๖
๕. สามารถนำผลการนิเทศไปปฏิบัติได้	๔.๘๐
๖. ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการนิเทศ	๔.๙๓

**ข้อเสนอแนะ**

- ศิษยานิเทศก์ มีความเป็นกันเอง ให้การนิเทศแบบกัลยาณมิตร แนะนำการจัดการเรียนการสอน (ออนไลน์) รวมถึงการให้คะแนนภาระงาน/ชิ้นงานนักเรียน
- เป็นการนิเทศติดตามที่เป็นแบบกัลยาณมิตร และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดได้  
อย่างดี
- มีเวลาน้อย อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลบริบทที่ครบถ้วนและเป็นเชิงลึก อยากให้มีการนิเทศแบบไม่เป็นทางการ มาพบปะพูดคุยที่ไม่ใช่รูปแบบการประชุม conference
- อยากให้ทางเขต ดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน นวัตกรรม หรือ การจัดทำสื่อการสอนต่างๆ แบบออนไลน์ จะได้เป็นการทราบถึงความต้องการในพัฒนาครูในเขต และเป็นทิศทางที่เขตจะสามารถนำไปพัฒนาต่อไปได้
- ขอขอบคุณคำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับโรงเรียนมากเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการหน่วยตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑

สถานศึกษาที่รับการตรวจสอบการดำเนินงาน “โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน” จำนวน ๕ โรงเรียน มีความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”