

## รายงานผล

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

\*\*\*\*\*

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) ผ่าน Google From online เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ มีผลการประเมินดังนี้

### ๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๒๗๖ คน

### ๒.ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

### ๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

### ๔.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ คือ ค่าร้อยละ

### ๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑.เพศ</b>		
ชาย	๑๑๖	(๔๒.๐๒)
หญิง	๑๖๐	(๕๗.๙๗)
<b>รวม</b>	<b>๒๗๖</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒.อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๐	(๗.๒๔)
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๑๗	(๔๒.๓๙)
๓๖ - ๖๐ ปี	๑๓๔	(๔๘.๕๕)
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	(๑.๘๑)
<b>รวม</b>	<b>๒๗๖</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓.การศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	๒๖๘	(๙๗.๑๐)
ปริญญาโท	๖	(๒.๑๗)
สูงกว่าปริญญาโท	๒	(๐.๗๒)
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗๖</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔.อาชีพ</b>		
ผู้บริหารสถานศึกษา	๑๑๕	(๔๑.๖๖)
ครู	๑๔๕	(๕๒.๕๓)
คณะกรรมการสถานศึกษา	๔	(๑.๔๔)
ก.ต.ป.น.	๒	(๐.๗๒)
ข้าราชการบำนาญ	๑๐	(๓.๖๒)
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๗๖</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนมากจะขอรับบริการเกี่ยวกับ ก.พ.๗ รองลงมาจะติดต่อเรื่องการรื้อถอนอาคารเรียน และติดต่อ บำเหน็จ/บำนาญ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๓	๑๒๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๕๑	๑๒๕	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๕๘	๑๑๘	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๑๕๔	๑๒๒	-	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๐	๑๒๖	-	-	-
๖	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๕๘	๑๑๘	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๓	๑๒๓	-	-	-
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๖๐	๑๑๖	-	-	-

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

๑.กลุ่มผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๒๖ - ๖๐ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

๒.ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับพอใช้และควรปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง ๘ รายการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๕ และในระดับดี เฉลี่ย ๑๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๖๐ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำ สะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๘ คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๔ คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสมด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คือจำนวน ๑๕๓ คน และ ๑๕๑คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากมีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

### เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๕.๔๓ ระดับดี ร้อยละ ๔๔.๕๖
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๔.๗๑ ระดับดี ร้อยละ ๔๕.๒๘
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๗.๒๔ ระดับดี ร้อยละ ๔๒.๗๕
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๕.๗๙ ระดับดี ร้อยละ ๔๔.๒๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๔.๔๓ ระดับดี ร้อยละ ๔๕.๖๕
๖. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๗.๒๔ ระดับดี ร้อยละ ๔๒.๗๕
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๕.๕๓ ระดับดี ร้อยละ ๔๔.๕๖
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ ระดับดีมาก ร้อยละ ๕๗.๙๗ ระดับดี ร้อยละ ๔๒.๐๒

### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๒

### ๗. ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๗.๑ เมื่อมีการประชุม อบรม ทุกครั้ง ควรให้ผู้มาใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ทุกคน

๗.๒ ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ผู้มารับบริการทุกช่องทาง และเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ภาคผนวก

วันที่ 7 มกราคม 2564 เวลา 09.00 น. ณ ห้องประชุมสารีบท นายโกละเมียด วรรณพิมพ์ รอง ผอ.สพป. ชัยภูมิ เขต 2 เป็นประธานการประชุม โดยมี นางวรัญญาภรณ์ เพชรภักดี ผอ.กลุ่มอำนวยการ พร้อมด้วย บุคลากรกลุ่มอำนวยการ เข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน ทั้งนี้ เพื่อมอบนโยบาย และมาตรการ การ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้กับบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ โดยให้ดำเนินการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัด นำไปสู่การปฏิบัติต่อไป











**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. เพศ                      1. ชาย                              2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
  1. ปริญญาตรี
  2. สูงกว่าปริญญาตรี
  3. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
4. ตำแหน่ง
 

ผู้บริหารสถานศึกษา	ก.ต.ป.น.
ครู	ข้าราชการบำนาญ
คณะกรรมการสถานศึกษา	อื่น ๆ.....

**ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ**

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| .....การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ    | .....ขออนุญาตรื้อถอนอาคารเรียน |
| .....การยื่นขอรับรองทุกซ์/ร้องเรียน | .....ติดต่อบำเหน็จ/บำนาญ       |
| .....การใช้ Internet สถานศึกษา      | .....ก.พ.7                     |
| .....อื่นๆ                          |                                |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ					
4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6.ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
7.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม กาแฟ ฯลฯ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**

.....

.....