



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
Chaiyaphum Primary Educational Service Area Office 2

044-861930 ถึง 2
044-861303
www.chaiyaphum2.go.th
chaiyaphum02@gmail.com

เลขที่ 333 หมู่ 4 ตำบลผักกั้ง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 36110

คำนิยาม: มุ่งดีคุณธรรม มั่นคงคุณภาพ ยั่งยืนบริการ
ยุทธศาสตร์: ทูลชูชัยเขตสงท ทูลชูชัยเขตสงท ทูลชูชัยเขตสงท

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผล

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) ผ่าน Google From online เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ มีผลการประเมินดังนี้

๑.กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุป จำนวน ๒๗๖ คน

๒.ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

๔.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ คือ ค่าร้อยละ

๕.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๑๖	(๔๒.๐๒)
หญิง	๑๖๐	(๕๗.๙๗)
รวม	๒๗๖	(๑๐๐.๐๐)
๒.อายุระหว่าง		
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)
รวม	๒๗๖	(๑๐๐.๐๐)
๓.การศึกษา		
ปริญญาตรี	๒๖๘	(๙๗.๑๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	(๒.๙)
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๗๖	(๑๐๐.๐๐)
๔.อาชีพ		
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	-	-
รวม	๒๗๖	(๑๐๐.๐๐)

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 อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๕๓	๑๒๓	-	-	-
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอา ใจใส่	๑๕๑	๑๒๕	-	-	-
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๕๘	๑๑๘	-	-	-
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและ เหมาะสม	๑๕๔	๑๒๒	-	-	-
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕๐	๑๒๖	-	-	-
๖	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความชัดเจน	๑๕๘	๑๑๘	-	-	-
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	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 มีจำนวนผู้ตอบ
แบบสอบถามในระดับดีมาก เฉลี่ย ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๕ และในระดับดี เฉลี่ย ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ
๔๓.๘ มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม
ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก จำนวนมากที่สุด ๑๖๐ คน เนื่องจากการจัดอำนวยความสะดวกและมีห้องน้ำ
สะอาดและเพียงพอกับความต้องการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๘ คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ

ชัดเจน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๔ คน เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คือจำนวน ๑๕๓ คน และ ๑๕๑ คน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ตามลำดับ และคะแนนความพึงพอใจในระดับดีมากมีค่าคะแนนต่ำสุด ได้แก่ประเด็นการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมีคะแนนอยู่ในระดับดีมาก จำนวน ๑๕๐ คน ซึ่งโดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายคดี 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