



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงาน
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มารับบริการและติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อสรุป จำนวน ๒๐๐ ราย

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ คือ ค่าร้อยละ

๕. ผลการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๖. เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

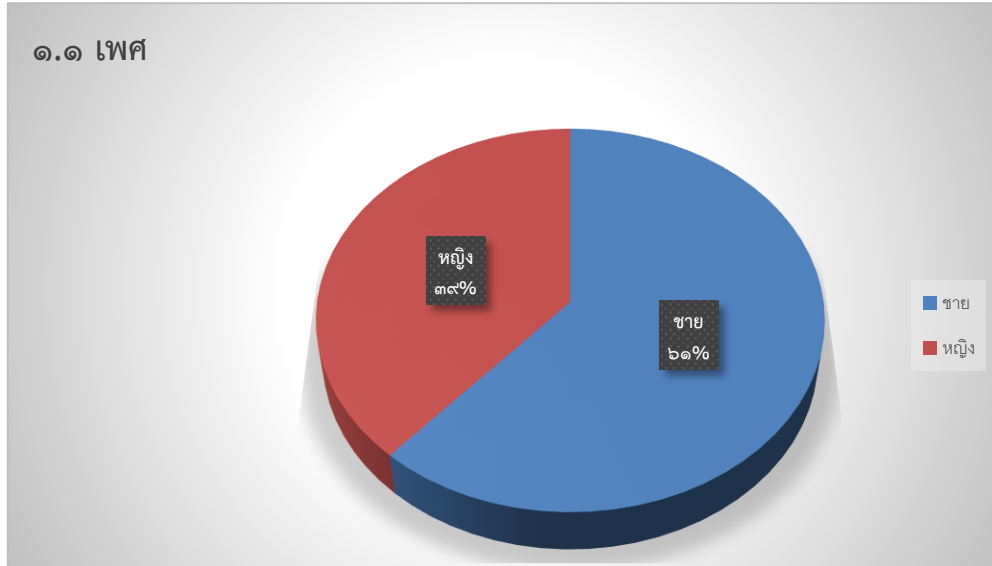
ระดับความพึงพอใจ	ระดับค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕
มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
น้อยที่สุด	≤ ๑.๕๐

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

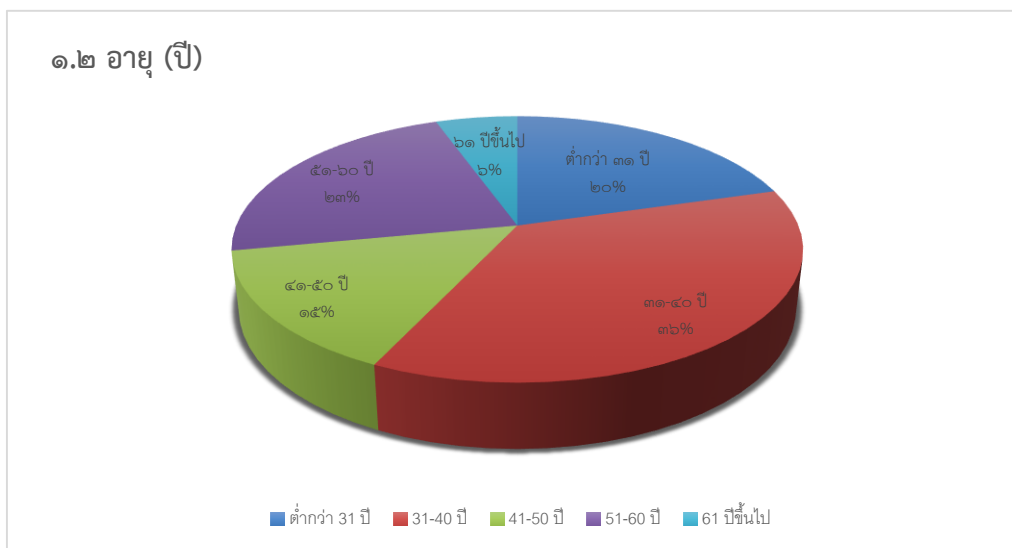
๑.๑ เพศ



ภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ ๑ แสดงร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง ๓๙% (จำนวน ๗๗ คน) และเพศชาย ร้อยละ ๖๑% (จำนวน ๑๒๓ คน)

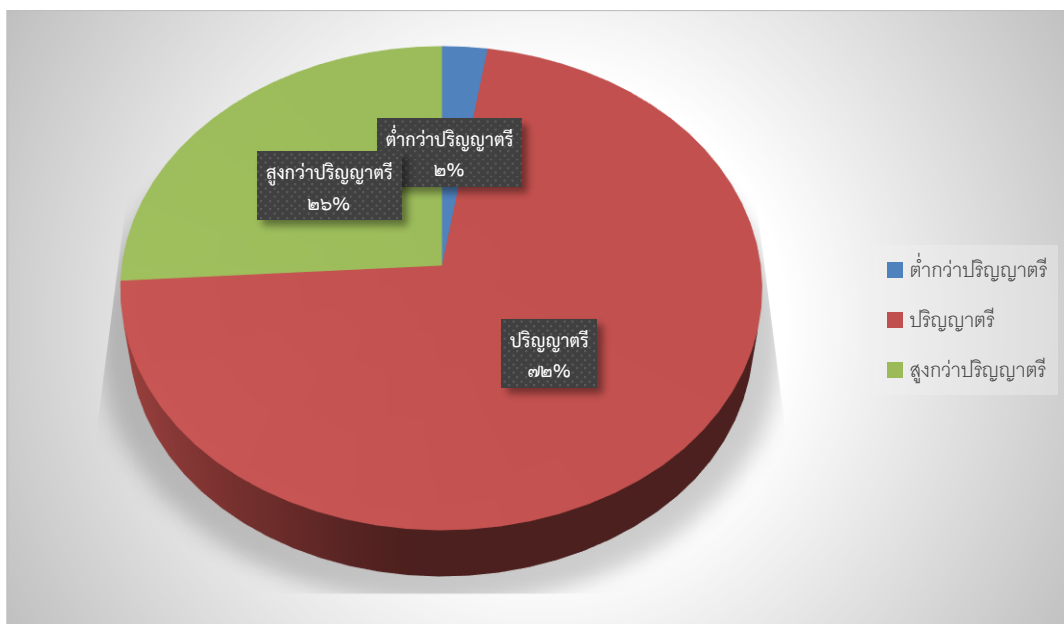
๑.๒ อายุ (ปี)



ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ ๒ แสดงร้อยละของช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ๓ อันดับแรก คือ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๖ (จำนวน ๗๓ คน) ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๒๓ (จำนวน ๔๕ คน) อายุ ต่ำกว่า ๓๑ ปี ร้อยละ ๒๐ (จำนวน ๔๑ คน) และช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๕ (จำนวน ๓๐ คน) อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๖ (จำนวน ๑๑ คน) ตามลำดับ

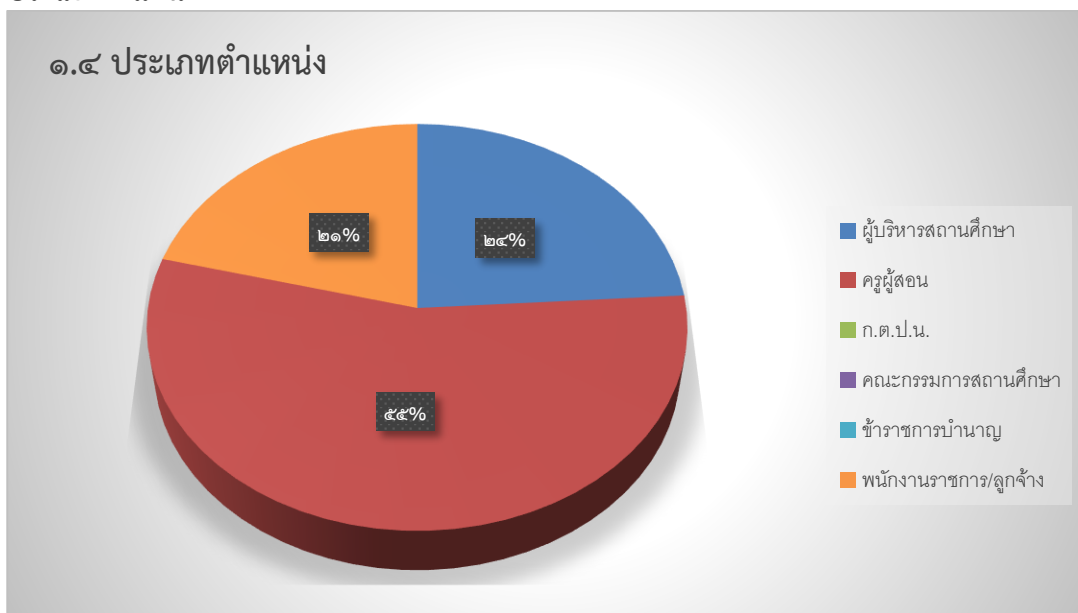
๑.๓ การศึกษา



ภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ ๓ แสดงร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๗๒ (จำนวน ๑๔๓ คน) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๖ (จำนวน ๕๒ คน) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒ (จำนวน ๕ คน)

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง



ภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงร้อยละของประเภทตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ ๔ แสดงร้อยละของประเภทของตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ ๒๔ (จำนวน ๔๘ คน) ครูผู้สอน ร้อยละ ๕๕ (จำนวน ๑๑๐ คน) พนักงานราชการ/ลูกจ้าง ร้อยละ ๒๑ (จำนวน ๓๒ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑) ติดต่อประสานงาน รับ – ส่ง หนังสือราชการ
- ๒) ขอรับหนังสือรับรองการหักเงินเดือน
- ๓) การขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ กรุงไทย/ธอส.
- ๔) การขอใช้สถานที่ (หอประชุม)
- ๕) การยื่นขอบำเหน็จตกทอด
- ๖) ติดต่อเกี่ยวกับเงินบำนาญ
- ๗) ขอสำเนา ก.พ. ๗
- ๘) ขอคำรับรอง (ลายเซ็น) ผู้บริหารในการยื่นเงินกู้จาก สหกรณ์ออมทรัพย์ครู
- ๙) จัดทำบัตรข้าราชการ
- ๑๐) การยื่นคำร้องขอย้าย
- ๑๑) การส่งผลงานในการประกวด คัดเลือกต่างๆ



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

สรุปผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๕ (๙๒.๕%)	๑๕ (๗.๕%)	๐	๐	๐	๔.๙๓
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๔๘ (๗๔%)	๕๐ (๒๕%)	๒ (๑%)	๐	๐	๔.๗
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๘๘ (๙๔%)	๑๑ (๕.๕%)	๐	๐	๐	๔.๙๒
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๒๐๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๗๕ (๘๗.๕๐%)	๑๕ (๗.๕%)	๑๐ (๕%)	๐	๐	๔.๖๘
๖	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๕๐ (๘๐%)	๒๗ (๑๓.๕%)	๑๓ (๖.๕%)	๐	๐	๔.๕๔
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๐๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๕
ร้อยละ						๙๗	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ติดต่อกับประสานงาน กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๕ และจากตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔

๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖
๖. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

๑. การใช้น้ำเสียงในการให้บริการ
๒. ควรมีผังขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจนมากขึ้น

แนวทางการพัฒนา เพื่อยกระดับการให้บริการ

๑. พูดด้วยน้ำเสียงปกติ ชัดเจน มีหางเสียง เช่น สวัสดีค่ะ ขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ น้ำเสียงไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึที่ดีต่อผู้ฟัง และให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
๒. ฝึกการควบคุมอารมณ์ อย่างมีสติ รู้จังหวะในการพูด ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป



ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูล

ทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
๔. อาชีพ ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา ☐ ก.ต.ป.น. ☐ ครู
☐ ข้าราชการบำนาญ ☐ คณะกรรมการสถานศึกษา

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- ๑).....
- ๒).....

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม กาแฟ ฯลฯ					

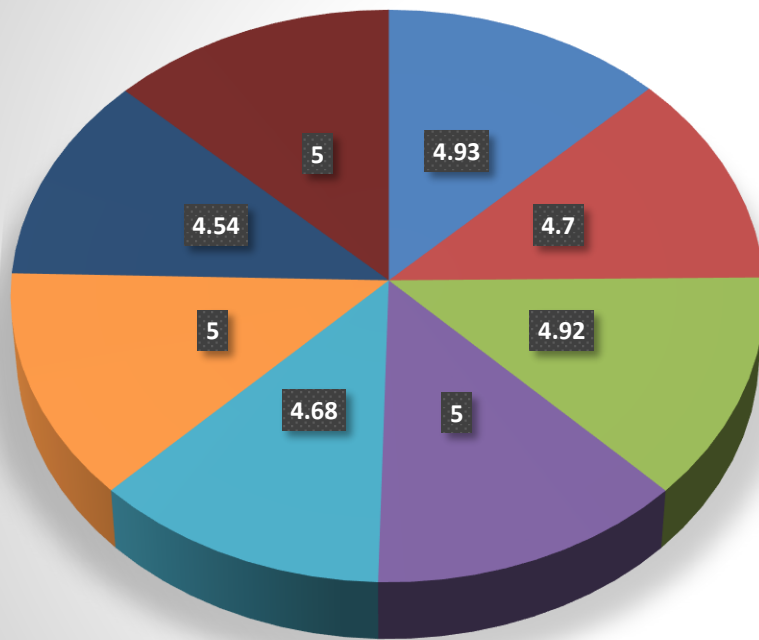
ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

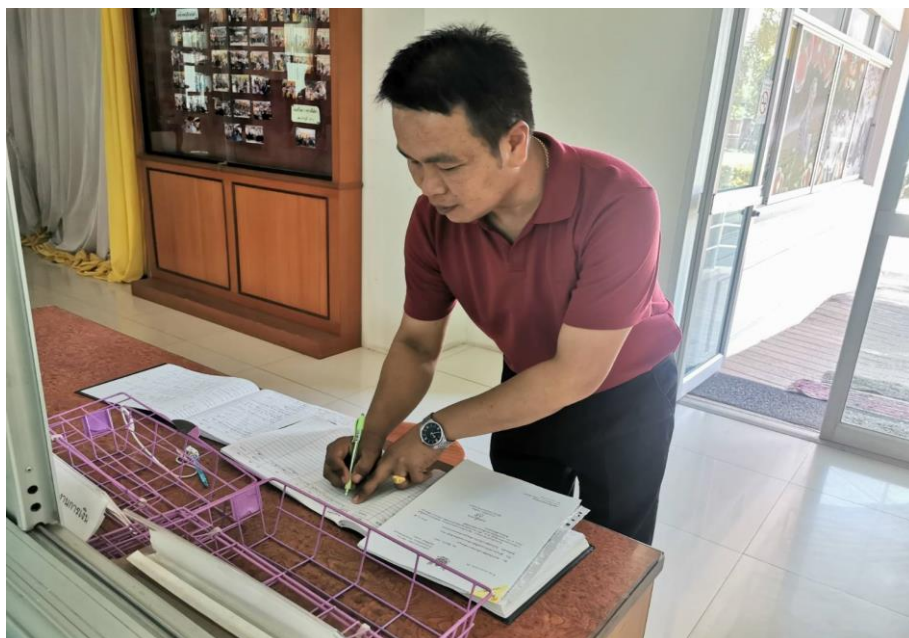
.....

ค่าเฉลี่ยระดับ



- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม
- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน
- มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
- การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ

การ รับ – ส่งหนังสือราชการ



จองห้องประชุม

รายการจองห้องประชุม

<<	มีนาคม 2566					>>
อา.	จ.	อ.	พ.	พ.อ.	ศ.	ส.
			<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	4
5	6	<u>7</u>	<u>8</u>	<u>9</u>	10	11
12	<u>13</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>	<u>17</u>	18
19	<u>20</u>	21	<u>22</u>	<u>23</u>	24	25
26	<u>27</u>	<u>28</u>	<u>29</u>	<u>30</u>	<u>31</u>	

รายการจองห้องประชุมของนางสาวทศวรรณ ชำนาญ





สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน