



ข้อมูลสถิติ

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ กลุ่มอำนาจการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)



นางสาวเกษสุดา ทิวจันทิก

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ข้อมูลสถิติ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มอำนวยการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีบริการและติดต่อประสานงานกับงานบริหารงานทั่วไป (งานสารบรรณ) กลุ่มอำนวยการ

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการกลุ่มอำนวยการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อสรุปจำนวน ๒๕๐ ราย

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มอำนวยการ

๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการ คือ ค่าร้อยละ

๕. ผลการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนกันยายน ๒๕๖๖)

◆ เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีระดับคะแนนดังนี้

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

◆ การหาค่าเฉลี่ย

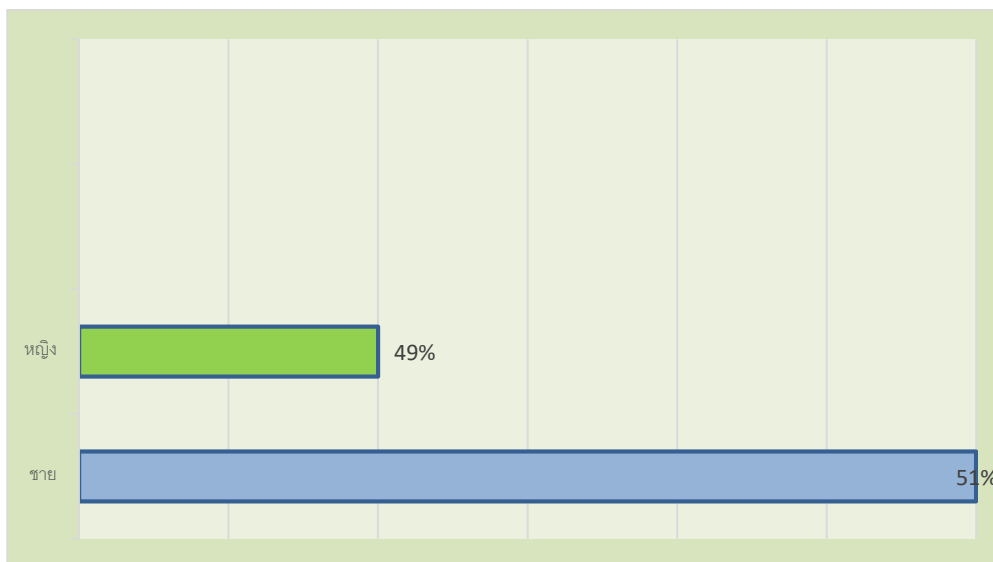
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

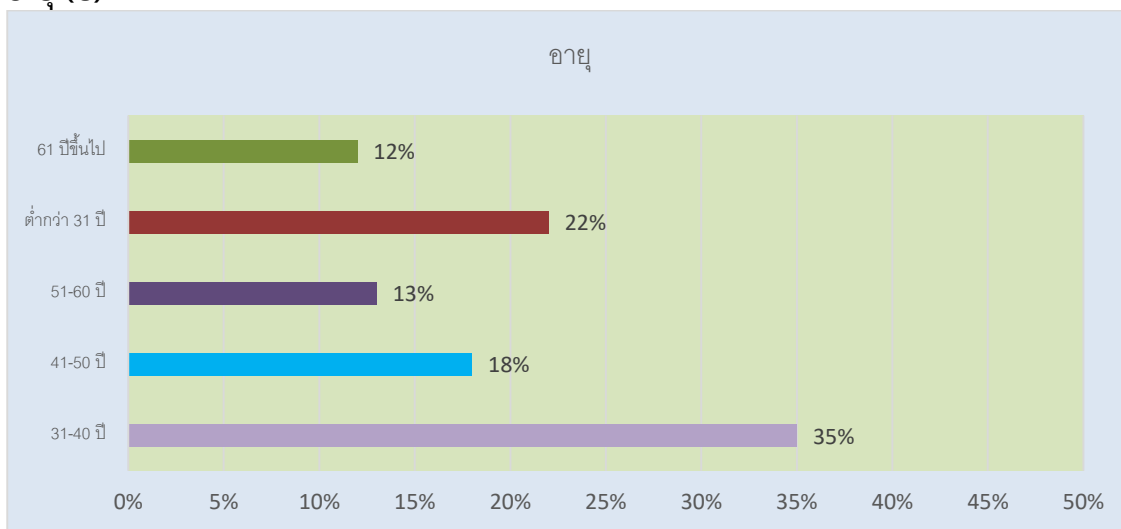
๑.๑ เพศ



ภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง ๔๙% (จำนวน ๑๒๓ คน) และเพศชาย ร้อยละ ๕๑% (จำนวน ๑๒๗ คน)

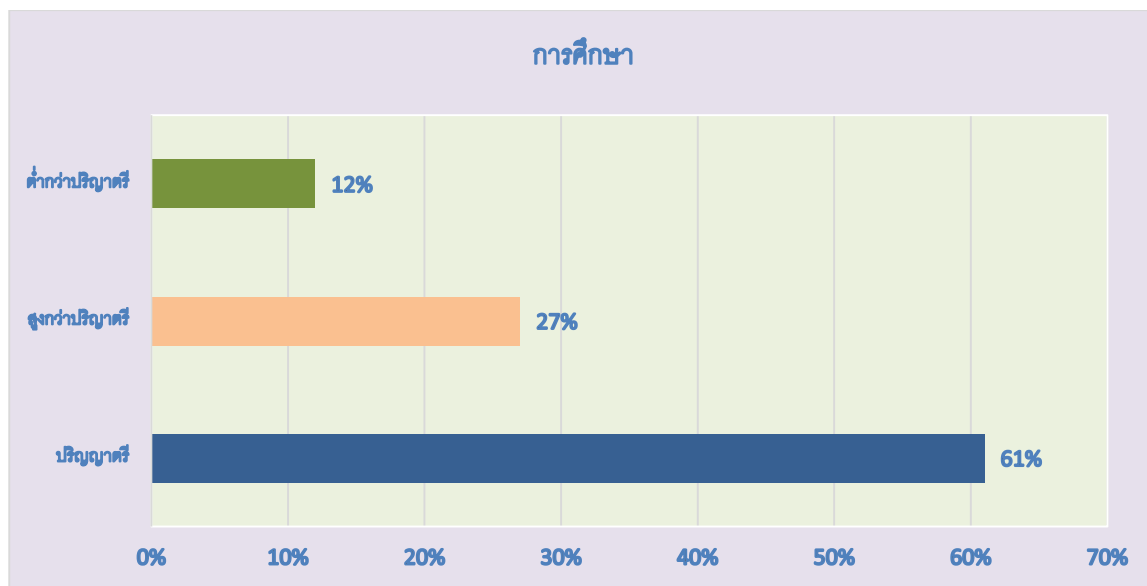
๑.๒ อายุ (ปี)



ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงร้อยละของช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ๓ อันดับแรก คือ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๕ (จำนวน ๘๗ คน) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๑๘ (จำนวน ๔๖ คน) ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๓ (จำนวน ๓๓ คน) อายุ ต่ำกว่า ๓๑ ปี ร้อยละ ๒๒ (จำนวน ๕๔ คน) และ อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๒ (จำนวน ๓๐ คน) ตามลำดับ

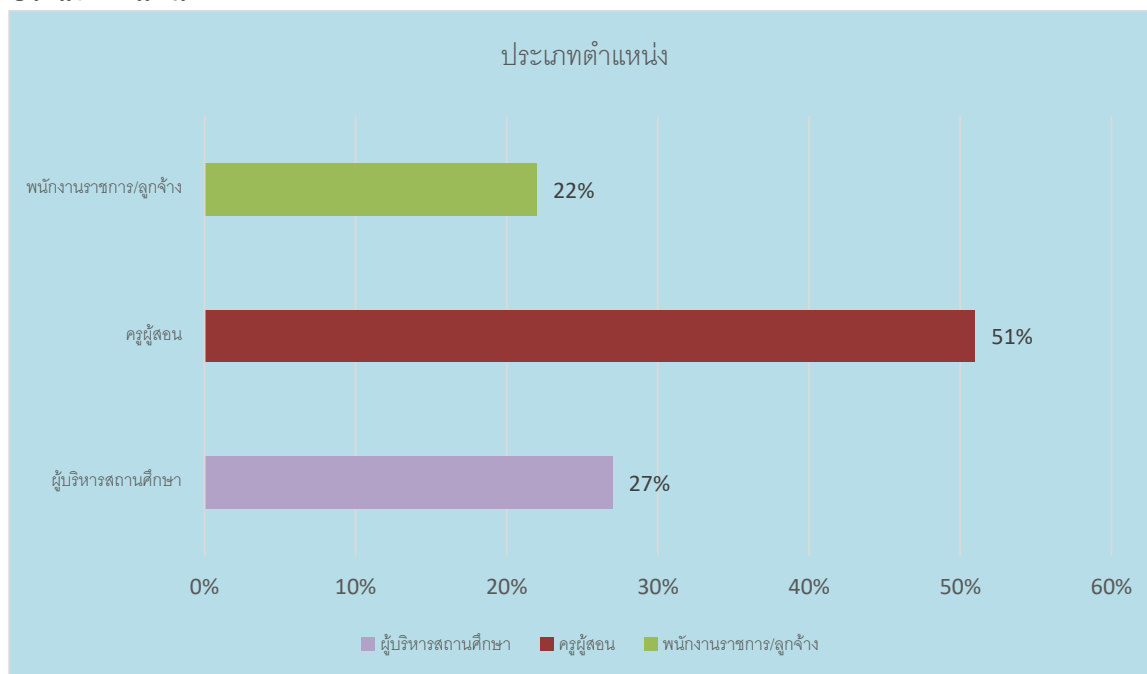
๑.๓ การศึกษา



ภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงร้อยละของการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๖๑ (จำนวน ๑๕๒ คน) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๗ (จำนวน ๖๗ คน) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๒ (จำนวน ๓๓ คน)

๑.๔ ประเภทตำแหน่ง



ภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงร้อยละของประเภทตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

จากภาพที่ ๔ แสดงร้อยละของประเภทของตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ ๒๗ (จำนวน ๖๗ คน) ครูผู้สอน ร้อยละ ๕๑ (จำนวน ๑๒๗ คน) พนักงานราชการ/ลูกจ้าง ร้อยละ ๒๒ (จำนวน ๕๖ คน)

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

ติดต่อประสานงาน รับ - ส่ง หนังสือราชการ

ขอรับหนังสือรับรองการหักเงินเดือนการขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์ กรุงเทพ/ธอส.

การขอใช้สถานที่ (หอประชุม)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

สรุปผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

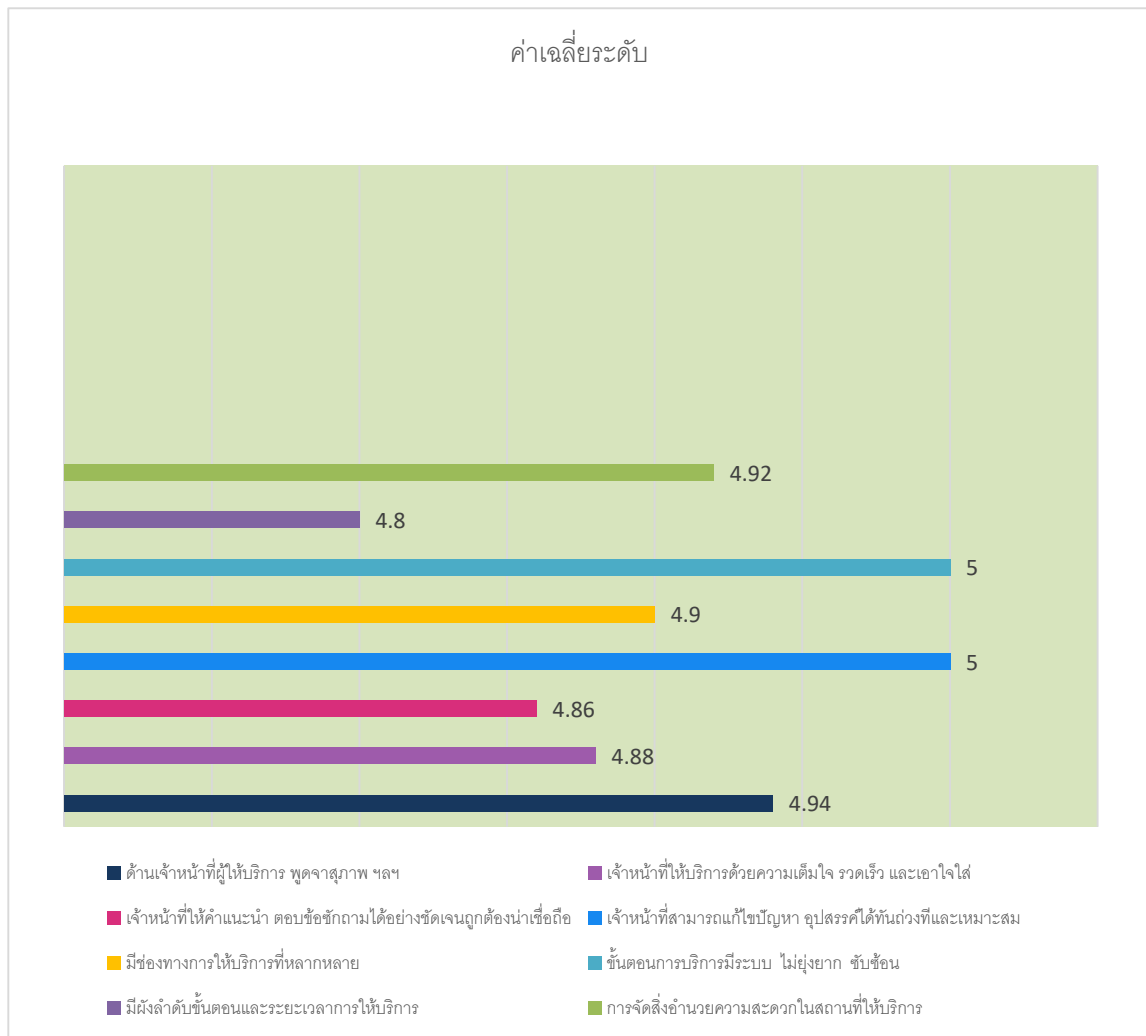
ที่	ประเด็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับ
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๒๓๕ (๙๔%)	๑๕ (๖%)	๐	๐	๐	๔.๙๕
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๒๒๐ (๘๘%)	๓๐ (๑๒%)	๐	๐	๐	๔.๘๘
๓	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๒๑๔ (๘๖%)	๓๖ (๑๔%)	๐	๐	๐	๔.๘๖
๔	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันทีและเหมาะสม	๒๕๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
๕	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๒๒๕ (๙๐%)	๒๕ (๑๐%)	๐	๐	๐	๔.๙
๖	ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
๗	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๒๐๙ (๘๔%)	๓๑ (๑๒%)	๑๐ (๔%)	๐	๐	๔.๘๐
๘	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	๒๕๐ (๑๐๐%)	๐	๐	๐	๐	๕
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๙๒
ร้อยละ						๙๘	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริหารทั่วไป กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๘ และจากตารางแสดงผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลุ่มงานอำนวยการ สามารถสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาสุภาพ ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๔
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๖
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้ทันถ่วงทีและเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๑๐๐
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๐
๖. ขั้นตอนการบริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐
๗. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๘๔
๘. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล



ข้อเสนอแนะ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การให้บริการ ไม่ควรซับซ้อน สั้น กระชับเวลาในการติดต่อราชการ ไม่ยุ่งยาก

แนวทางการพัฒนา/ปรับกระบวนการ

- จัดทำคู่มือและขั้นตอนการให้บริการให้ถูกต้องเพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้รับบริการ
- พนักงานเจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ต่อเนื้อหาที่ได้จากผู้รับบริการ

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูล

ทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
- 3.จบการศึกษาชั้นสูงสุด ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ๔.อาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษา ก.ต.ป.น. ครู
 ข้าราชการบำนาญ คณะกรรมการสถานศึกษา

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ

- รับ - ส่ง หนังสือราชการ
- ขอรับหนังสือรับรองการหักเงินเดือนการขอสินเชื่อสวัสดิการอเนกประสงค์
กรุงไทย/ธอส.
- การขอใช้สถานที่ (หอประชุม)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๒

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี 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.....

.....

การขอหนังสือรับรองสิทธิ สวัสดิการ ด้านสินเชื่อ



การรับ - ส่งหนังสือราชการ



การใช้ห้องประชุม

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

สพป.ชัยภูมิ เขต 2 ยินดีต้อนรับ

Paperless Office v.ร.ท. 2567

หน้าแรก | โฟนเว็บ | ปฏิทินของโรงเรียน | Smart Object

E-Meeting | **จองห้องประชุม**

รายการจองห้องประชุม

มิถุนายน 2567

อ.ก.	จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

รายการจองห้องประชุมของนางสาวกษมา พิรัชต์ภักดิ์

ที่	ห้อง	วัน เดือน ปี	เวลา	รายการ	จำนวน	ลบ
1	สายของสายธารธรรม	5 พ.ค. 2567	08.30-12.00	- ประชุมเพื่อเตรียมความพร้อม โครงการสุขภาพดี มีความสุข - อบรมใช้เครื่องเสียงโปรเจกเตอร์จากภาพระบบประชุมออนไลน์	15	✖
2	สายของสายธารธรรม	8 พ.ค. 2567	13.00-16.30	- ประชุมทีมปฏิคม - อบรมใช้เครื่องเสียง	15	✖

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.





สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2