

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เป็นหน่วยงานจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสถานศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแล จำนวน ๑๒๓ โรงเรียนและเป็นหน่วยงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ด้านต่าง ๆ และให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและประชาชน

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เสริมสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ จึงได้ตระหนักและมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ จึงได้จัดทำแบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรูปแบบ Google Form เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ครั้งนี้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

สารบัญ

คำนำ	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมา และความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ส่วนที่ ๒ วิธีการดำเนินการ	
๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔
๒.๒ เครื่องที่ใช้ในการศึกษา	๔
๒.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ	๔
๒.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕
๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๕
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการ	๖
ส่วนที่ ๔ สรุป และอภิปรายผล	
สรุป	๑๐
อภิปรายผล	๑๐

ภาคผนวก :

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

ส่วนที่ ๑

๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ตามความในมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ และฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๑ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย ในเขตพื้นที่การศึกษา

มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการหรือกฎหมายอื่น และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) อำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระของหลักสูตรการศึกษา ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(๒) อำนาจหน้าที่ในการพัฒนางานด้านวิชาการและจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา ร่วมกับสถานศึกษา

(๓) รับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตามข้อ ๖ แห่งประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- (๑) กลุ่มอำนวยการ
- (๒) กลุ่มนโยบายและแผน
- (๓) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๔) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- (๕) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- (๖) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (๗) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
- (๘) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- (๙) หน่วยตรวจสอบภายใน
- (๑๐) กลุ่มกฎหมายและคดี

และตามข้อ ๗ แห่งประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ ให้ส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) กลุ่มอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ปฏิบัติงานสารบรรณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการ
- (ค) ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และยานพาหนะ
- (ง) จัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร
- (จ) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจการ ผลงาน และบริการข้อมูลข่าวสาร
- (ฉ) ประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา
- (ช) ดำเนินการเลือกตั้งและสรรหากรรมการและอนุกรรมการ
- (ซ) ประสาน ส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (ณ) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีในงานของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ
- (อ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ของกลุ่มอำนวยการจะเห็นได้ว่า กลุ่มอำนวยการมีหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการกับผู้รับบริการ จึงได้ตระหนัก และมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ด้วยระบบออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ด้วยระบบออนไลน์
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๓ ขอบเขต

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการอื่น ๆ จำนวน ๑,๔๔๖ คน
๒. ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ รวม ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒. ด้านการให้บริการ ๓. ด้านข้อมูลข่าวสาร

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒
๒. ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

วิธีดำเนินการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแบบสอบถาม ผ่านระบบออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการอื่น ๆ รวมทั้งสิ้น ๑,๔๔๖ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๙๐ คน ข้าราชการครู จำนวน ๒๑๙ คน บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๓๘ คน และผู้รับบริการอื่น ๆ จำนวน ๖ คน รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ระบบออนไลน์ แบ่งเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ โดยแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

๒.๓ วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) ประชุมวางแผนกับกลุ่มงานภายในหน่วยงาน เพื่อกำหนดแบบสอบถาม

๓) นำแบบสอบถามที่กำหนดเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ และผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการสอบถาม

๔) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำในรูปแบบออนไลน์ Google form และนำไปใช้เก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทางระบบออนไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ และส่งลิงค์ผ่านทางช่อง กลุ่ม Line

๒.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นในรูปแบบออนไลน์ Google form และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ปัจจุบัน

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

๑. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ (Percentage)

๒. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ ๒ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย (Mean) และนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย ตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

ส่วนที่ ๓

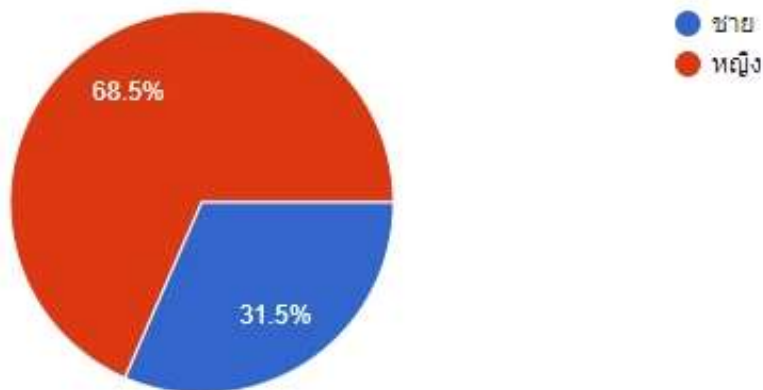
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามด้วยระบบออนไลน์ google form จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ผลปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

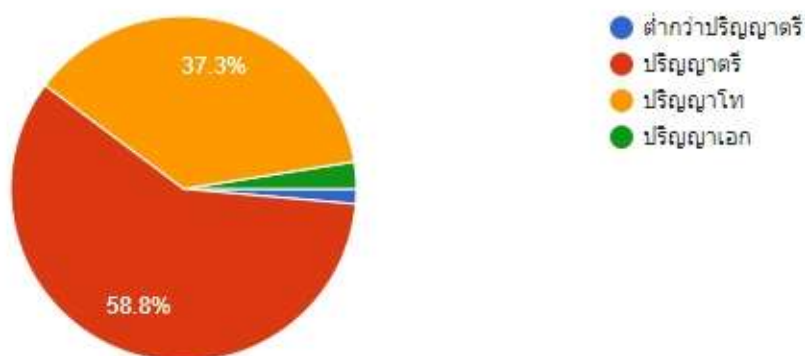
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๕ คน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔๓	๖๘.๕๐
หญิง	๑๑๒	๓๑.๕๐



ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและค่าร้อยละ จำแนกวุฒิการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๗ คน

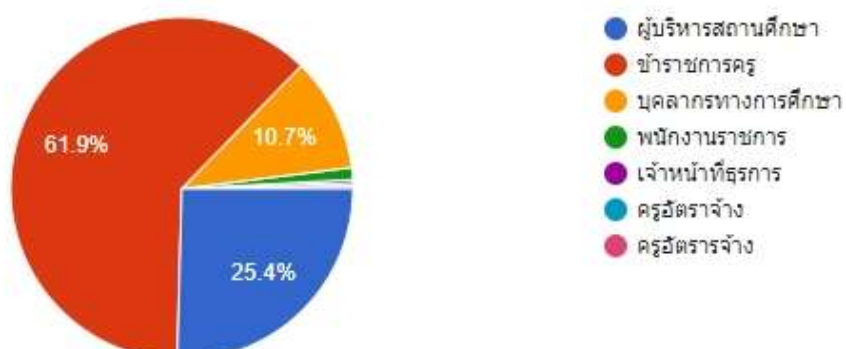
วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๕๐
ปริญญาตรี	๒๑๐	๕๘.๘๐
ปริญญาโท	๑๓๓	๓๗.๓๐
ปริญญาเอก	๙	๒.๕๐



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๓๕๔

ตำแหน่ง	จำนวน n=๓๕๔	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	๙๐	๒๕.๔๐
ข้าราชการครู	๒๑๙	๖๑.๙๐
บุคลากรทางการศึกษา	๓๘	๑๐.๗๐
พนักงานราชการ	๔	๑.๑๐
อื่น ๆ	๓	๐.๘๐
	๓๕๔	๑๐๐.๐๐



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๔ คน จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐ ข้าราชการครู จำนวน ๒๑๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๙๐ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๐ และผู้รับบริการอื่น ๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ

ตารางที่ ๔ ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต ๒ โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน

ประเด็น/รายการ	ระดับความพึงพอใจ		จัดลำดับ
	\bar{X}	แปลผล	
๑. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๙	มาก	๑
๒. ด้านการให้บริการ	๔.๓๐	มาก	๓
๓. ด้านข้อมูลข่าวสาร	๔.๓๗	มาก	๒
ภาพรวม	๔.๓๕	มาก	

จากตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต ๒ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$) โดย เรียงลำดับรายด้านจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๔.๓๙$) ด้าน ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = ๔.๓๗$) และด้านการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๐$)

ตารางที่ ๕ ผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต ๒ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น/รายการ	ระดับความพึงพอใจ		จัดลำดับ
	\bar{X}	แปลผล	
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม และเข้าถึงได้ สะดวก	๔.๔๙	มาก	๑
๒. การจัดพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสถานที่มีความเหมาะสม	๔.๔๑	มาก	๒
๓. มีที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ	๔.๓๓	มาก	๔
๔. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๔.๔๐	มาก	๓
๕. การจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับผู้ขอรับบริการ	๔.๓๒	มาก	๕
ภาพรวม	๔.๓๙	มาก	

จากตารางที่ ๕ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= ๔.๓๙$) โดยจัดลำดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X}= ๔.๔๙$) ด้านการจัดพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม ($\bar{X}= ๔.๔๑$) ด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ($\bar{X}=๔.๔๐$) ด้านการมีที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ($\bar{X}= ๔.๓๓$) ด้านการจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๒$)

ตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาด้านการให้บริการ

ประเด็น/รายการ	ระดับความพึงพอใจ		จัดลำดับ
	\bar{X}	แปลผล	
๑. ความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร	๔.๓๗	มาก	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๒๗	มาก	๔
๓. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๖	มาก	๕
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๓๐	มาก	๓
๕. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๕	มาก	๒
ภาพรวม	๔.๓๐	มาก	

จากตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ด้านการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๓๐$) โดยจัดลำดับเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร ($\bar{X} = ๔.๓๗$) ด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{X} = ๔.๓๕$) ด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X}=๔.๓๐$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๒๗$) ด้านการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} =๔.๒๖$)

ตารางที่ ๗ ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ประเด็น/รายการ	ระดับความพึงพอใจ		จัดลำดับ
	\bar{X}	แปลผล	
๑. การประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ	๔.๓๗	มาก	๒
๒. การจัดช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่าง หลากหลาย	๔.๓๕	มาก	๓
๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็น	๔.๓๘	มาก	๑
ภาพรวม	๔.๓๗	มาก	

จากตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$) จัดเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็น ($\bar{X} = ๔.๓๘$) การประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๓๗$) ด้านการจัดช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลาย ($\bar{X} = ๔.๓๕$)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ จากคำถามปลายเปิดให้ พอสรุปได้ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีจุดคัดกรองกาให้บริการ จุดแรกรับบริการเพื่อแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับการบริการที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
๒. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตรงจุดแรก
๓. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของทุกงาน
๔. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น
๕. ควรมีห้องรับรองและ ที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการ

ส่วนที่ ๔

สรุปอภิปรายผล และการพัฒนา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชากร และกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๙๐ คน ข้าราชการครู จำนวน ๒๑๙ คน บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๓๘ คน และผู้รับบริการอื่น ๆ จำนวน ๖ คน รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖๐ คน โดยมีขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ประกอบด้วย ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสอบถามปลายเปิด และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ google form การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการสำรวจความพึงพอใจการที่มีต่อให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร สรุปผล ดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ การให้บริการ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

๑. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๙$)
๒. ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$)
๓. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$)

การปรับปรุงและพัฒนา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ จากคำถามปลายเปิดให้ พอสรุปได้ ดังนี้

๑. ควรจัดให้มีจุดคัดกรอง การให้บริการ จุดแรกรับบริการเพื่อแนะนำ อำนาจความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
๒. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของทุกงาน
๓. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น
๔. ควรมีห้องรับรองและ ที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการ

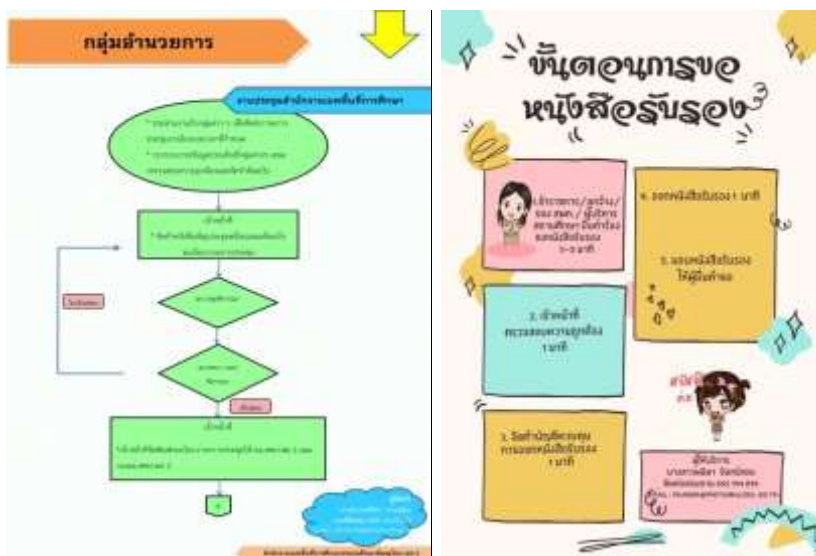
นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนา

- ๑. ปรับปรุงให้มีจุดคัดกรอง โดยมีจุดแรกให้บริการ เพื่อให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ
 - สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้จัดให้มีจุดแรกให้บริการ เพื่อให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ เพื่อให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น



- ๒. ปรับปรุงความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการทุกงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้ปรับปรุงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยมีขั้นตอนและมาตรฐานในการให้บริการ เช่น



๓. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากขึ้น
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ มีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้
มีความชัดเจน เช่น



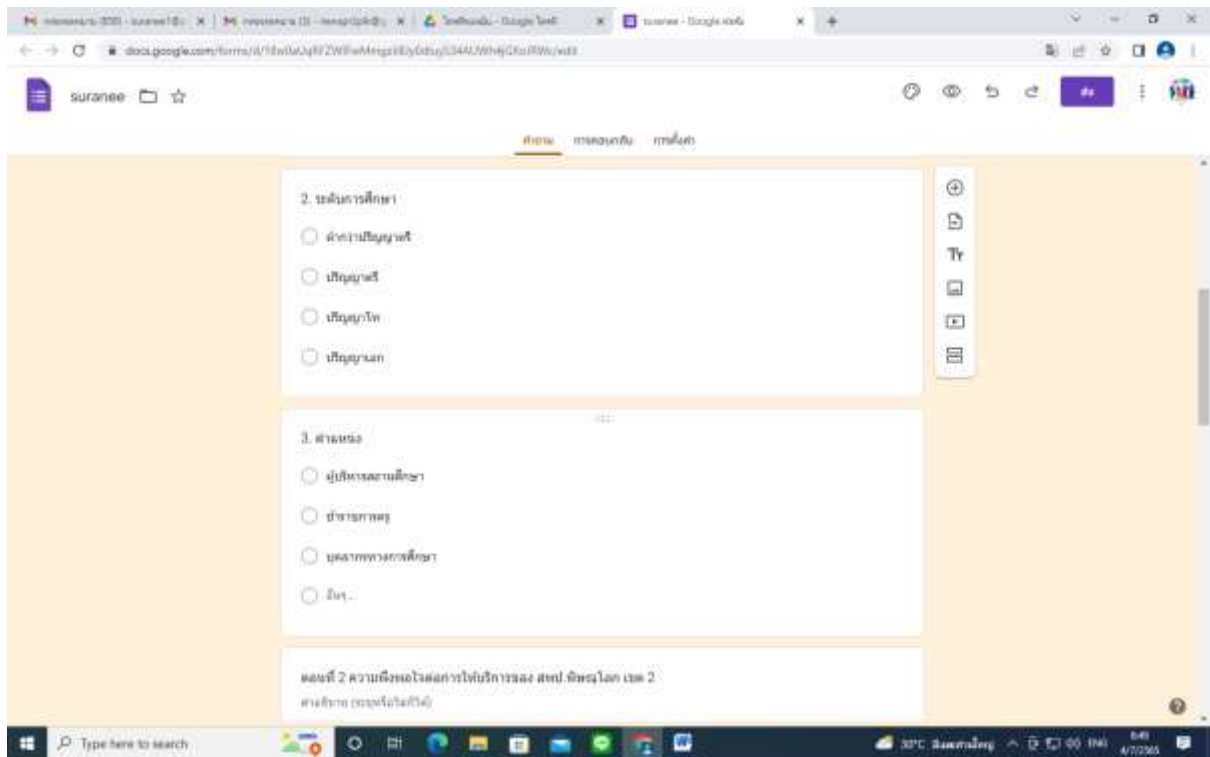
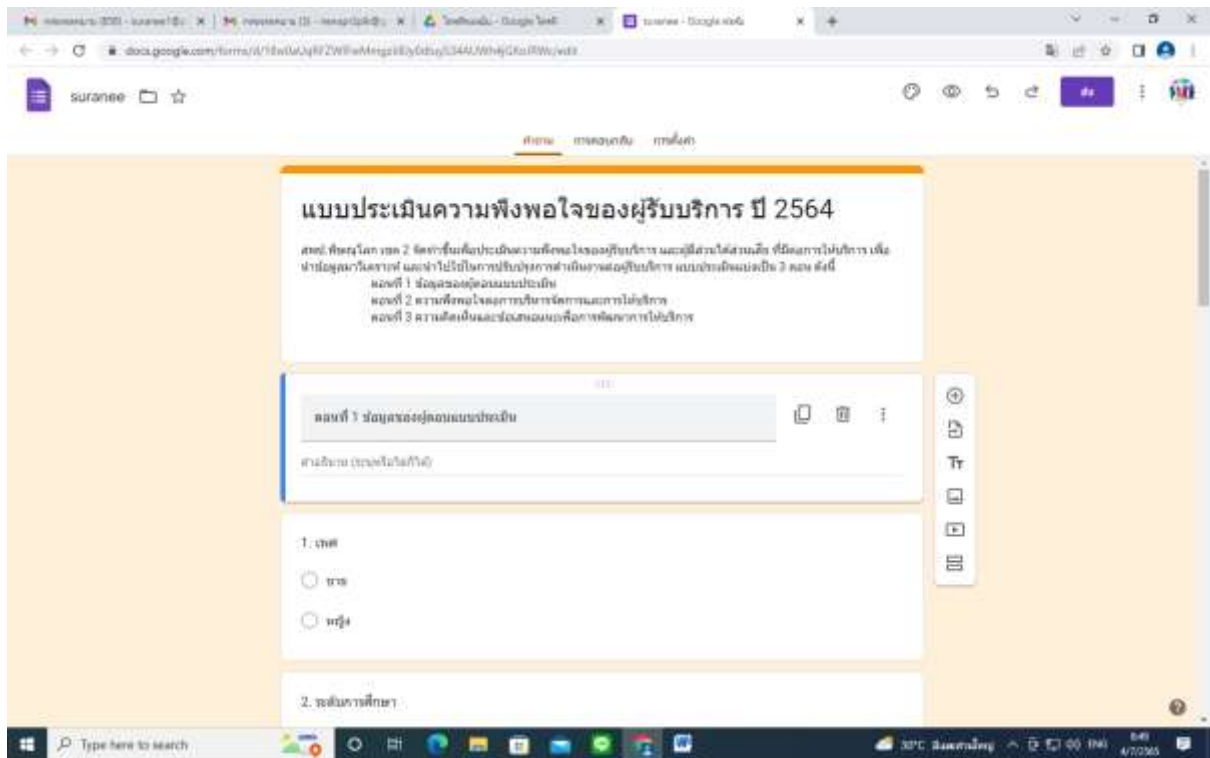
๔. ควรมีห้องรับรองและ ที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
พิษณุโลก เขต ๒ มีการปรับปรุงห้องรับรองและ
ที่นั่งสำหรับรอรับบริการของผู้มารับบริการเพื่อ
อำนวยความสะดวก ดังนี้



ภาคผนวก



suranee

ชื่อ: นามสกุล: ชั้น:

ข้อที่ 2 ความดีของโศกนาฏกรรมที่เรียกว่า โศกนาฏกรรม 2
 สาเหตุ (ยกเว้นข้อที่ 6)

1. สาเหตุของงานเขียนเกี่ยวกับความตาย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สาเหตุที่โศก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตั้งชื่อที่...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
พิธีศพ และ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความดีของ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตั้งชื่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. สาเหตุที่โศก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความดี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

suranee

ชื่อ: นามสกุล: ชั้น:

ข้อที่ 2 ความดีของโศกนาฏกรรมที่เรียกว่า โศกนาฏกรรม 2
 สาเหตุ (ยกเว้นข้อที่ 6)

2. สาเหตุที่โศก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความดี...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตั้งชื่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สาเหตุที่โศก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความดีใน และ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. สาเหตุของความรัก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การตั้งชื่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตั้งชื่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตั้งชื่อ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ แบบประเมินฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อผู้รับบริการ โดยแบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ซึ่งตรงกับข้อมูลของท่าน

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

๓. ตำแหน่ง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเพียงใดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
๒	การจัดพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสถานที่มีความเหมาะสม					
๓	บริเวณที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ					
๔	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๕	การจัดเครื่องมือ อุปกรณ์ สำหรับผู้ขอรับบริการ					
ด้านการให้บริการ						
๑	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๔	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
ด้านข้อมูลข่าวสาร						
๑	การประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ					
๒	การจัดช่องทาง การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลาย					
๓	การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจำเป็น					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

ดร.ผกาภรณ์	พลายสังข์	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒
นายวสันต์	ปานทอง	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒
นายสมคิด	หาแก้ว	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒
นายกิตติพงษ์	โปร่งเจริญ	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

ผู้จัดทำข้อมูล/ปก/ รูปเล่ม

นางสุรानी	เมืองมัจฉา	ผู้อำนวยการกลุ่มอาคาร
นางสาวยุพา	บุญสุข	นักวิชาการพัสดุชำนาญการ
นางสาวนริชพร	เวียงอินทร์	พนักงานราชการ

