

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3

ประจำปีงบประมาณ 2562

1 ตุลาคม 2561 - 30 มีนาคม 2562

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 3 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ให้ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และจะได้นำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3

15 เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	2
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ	3
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	3
ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	5
สรุป	5
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ	

.....

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาคั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ต้องปรับปรุง แก้ไข และสิ่งที่จะเกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 มีนาคม 2562

.....

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
จำนวน 528 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	252	47.23
หญิง	276	52.27
รวม	528	100
2.อายุ		
31 - 40 ปี	125	23.67
41 - 50 ปี	178	33.72
มากกว่า 50 ปี	225	42.60
รวม	528	100
3.การศึกษา		
ปวช./ปวส.	29	5.5
ปริญญาตรี	374	70.83
ปริญญาโท	125	23.67
รวม	528	100
4.สถานภาพผู้มารับบริการ		
ข้าราชการบำนาญ	78	14.78
ครูผู้สอน	300	56.81
ผู้บริหารโรงเรียน	150	28.41
รวม	528	100

ผู้ตอบสำรวจเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือเป็นหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 47.23 เป็นชาย 276 คนคิดเป็นร้อยละ 52.27 เป็นผู้มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 23.67 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 178 คนคิดเป็นร้อยละ 33.72 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 225 คนคิดเป็นร้อยละ 42.60

สำหรับการศึกษาพบว่า วุฒิปวช/ปวส. จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 5.5 ปริญญาตรี จำนวน 374 คนคิดเป็นร้อยละ 70.83 ปริญญาโท 125 คนคิดเป็นร้อยละ 23.67 ในส่วนของสถานภาพ ผู้ตอบสำรวจเป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 14.78 ครูผู้สอน จำนวน 300 คนคิดเป็นร้อยละ 56.81 ผู้บริหาร จำนวน 150 คนคิดเป็นร้อยละ 28.41

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างจึงไม่มีการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 3 ประเด็น ได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ ดังนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	49.61	48.3	2.14	
1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	255/48.28	267/50.57	6/1.34	
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	265/50.18	254/48.10	9/1.7	
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	265/50.18	253/47.92	10/1.9	
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	263/49.81	246/46.59	19/3.6	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	49.68	45.94	3.79	
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน	253/47.91	236/44.7	39/7.38	
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก	262/49.62	237/45	19/3.6	
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	272/51.51	254/48.11	2/0.38	
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49.93	47.66	2.54	
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ	263/49.81	254/48.1	11/2.08	
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	261/49.43	252/47.72	15/2.84	
3.3 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	267/50.56	249/47.16	12/2.74	

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุด ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ระดับดีมากร้อยละ 48.28 จำนวน 255 คน ระดับดีร้อยละ 50.57 จำนวน 267 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 1.34 จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ ระดับดีมากร้อยละ 50.18 จำนวน 265 คน ระดับดีร้อยละ 48.10 จำนวน 254 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 1.7 จำนวน 9 คน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ระดับดีมากร้อยละ 50.18 จำนวน 265 คน ระดับดีร้อยละ 47.92 จำนวน 253 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 1.9 จำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระดับดีมากร้อยละ 49.81 จำนวน 263 คน ระดับดีร้อยละ 46.59 จำนวน 246 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 3.6 จำนวน 19 คน

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก มากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ 47.91 จำนวน 253 คน ระดับดีร้อยละ 44.7 จำนวน 236 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 7.38 จำนวน 39 คน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ระดับดีมากร้อยละ 49.62 จำนวน 262 คน ระดับดีร้อยละ 45 จำนวน 237 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 3.6 จำนวน 19 คน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน ระดับดีมากร้อยละ 51.51 จำนวน 272 คน ระดับดีร้อยละ 48.11 จำนวน 254 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 0.38 จำนวน 2

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดี มาก มากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง บริการ ระดับดีมากร้อยละ 49.811 จำนวน 263 คน ระดับดีร้อยละ 48.1 จำนวน 254 คน ระดับพอใช้ ร้อยละ 2.08 จำนวน 11 คน มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ระดับดีมากร้อยละ 49.43 จำนวน 261 คน ระดับดีร้อยละ 47.72 จำนวน 252 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 2.84 จำนวน 15 คน อาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ระดับดีมากร้อยละ 50.56 จำนวน 267 คน ระดับดีร้อยละ 47.16 จำนวน 249 คน ระดับพอใช้ร้อยละ 2.74 จำนวน 12 คน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 3 ควรมีการปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ) มีผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ที่จอดรถไม่สะดวก ควรกำหนด พื้นที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ

สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 3 เป็นดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 49.61 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 48.3 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 2.14 และไม่มีความเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 49.68 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 45.94 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 3.79 และไม่มีความเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 49.93 ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.66 ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 2.54 และไม่มีความเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

.....

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3

.....
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 เพื่อ
นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข
ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่น ๆ โปรดระบุ
4. สถานภาพผู้มารับบริการ ข้าราชการบำนาญ ครูผู้สอน
 ผู้บริหารโรงเรียน

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอมีบัตรประจำตัว
- การขอสำเนา ก.พ. 7
- การออกหนังสือรับรองบำนาญค่าประกัน
- การออกหนังสือรับรองเงินเดือน
- การขอหนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
- การขอให้บริการห้องประชุม
- การขอข้อมูลข่าวสาร
- การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
- อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 3 : แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีใจที่มีต่อการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.5 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย				
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและ เอาใจใส่				
1.7 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง				
1.8 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม				
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน				
2.2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก				
2.3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน				
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการเช่นที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งบริการ				
3.5 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ				
3.6 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3

.....

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 เพื่อ
นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ไปประมวลผลสรุปทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไข
ข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง □

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี
3. การศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท
 อื่น ๆ โปรดระบุ
4. สถานภาพผู้มารับบริการ ข้าราชการบำนาญ ครูผู้สอน
 ผู้บริหารโรงเรียน

ส่วนที่ 2 : เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอมิบัตรประจำตัว
- การขอสำเนา ก.พ. 7
- การออกหนังสือรับรองบำนาญค่าประกัน
- การออกหนังสือรับรองเงินเดือน
- การขอหนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
- การขอให้บริการห้องประชุม
- การขอข้อมูลข่าวสาร
- การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
- อื่น ๆ (ระบุ)

