



รายงานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภู เขต ๒

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2564 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบรรณ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมาและความสำคัญ	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขต	2
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	4
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	5
5. เกณฑ์การให้คะแนน	5
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สพป.หนองบัวลำภู เขต 2	6
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	6
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	7
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	10
ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล	11
ส่วนที่ 5 ภาคผนวก	15

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มีมอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 9 กลุ่มกับอีก 1 หน่วย ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
7. หน่วยตรวจสอบภายใน
8. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
9. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

10. กลุ่มกฎหมายและคดี

การจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดในเขตอำเภอนากลาง อำเภอสุวรรณคูหา และอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีโรงเรียนในความรับผิดชอบ จำนวน 102 โรงเรียน มีบุคลากร ตามข้อมูล 10 มิถุนายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 1,345 คน

จะเห็นได้ว่าภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตาม ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัดให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จึงมีความจำเป็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนดำเนินงานการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

2. เพื่อนำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 102 โรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

2. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

2. เพื่อนำผลจากการสำรวจ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษาตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน พนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัด ผู้ปกครองนักเรียน ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ ในปี 2564 จำนวน 306 คน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สพป.หนองบัวลำภู เขต 2
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 4 แหล่ง ดังนี้

- 2.1 ให้บุคลากรในสังกัดและประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการที่กลุ่มต่าง ๆ ได้ตอบแบบสอบถาม
- 2.2 ส่งแบบสอบถามให้โรงเรียนเพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนได้ตอบแบบสอบถาม
- 2.3 ให้บุคลากรในสังกัดที่มาประชุม อบรมที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้ตอบแบบสอบถาม
- 2.4 ให้บุคลากรในสังกัดตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.nb2.go.th

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่า S.D. ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง

5.เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดระดับคะแนนแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สพป.หนองบัวลำภู เขต 2 แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบและมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- คะแนน 2 มีความพึงพอใจน้อย
- คะแนน 3 มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมายไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

6. นำผลจากการวิเคราะห์ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงในส่วนของคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ถึงน้อยที่สุด

7. นำผลจากการวิเคราะห์ แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงานทราบ เพื่อปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	40
หญิง	183	60
รวม	306	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	81	26.5
ข้าราชการครูสายผู้สอน	116	37.9
พนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง	35	11.4
ลูกจ้าง(ประจำ/ชั่วคราว)	53	17.3
ผู้ปกครอง	21	6.9
รวม	306	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 เป็นลูกจ้าง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 เป็นพนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และเป็นผู้ปกครอง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เฉลี่ย	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับ
1.	การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	4.09	0.73	มาก	1
2.	การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.93	0.87	มาก	2
3.	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น	3.79	0.87	มาก	4
4.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.85	0.86	มาก	3
สรุปด้านที่ 1		3.92	0.84	มาก	

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ เป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือการพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 3.93) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85) การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ข้อ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เฉลี่ย	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับ
1.	ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.84	0.85	มาก	3
2.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	0.85	มาก	2
3.	ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	3.95	0.77	มาก	1
4.	ความเสมอภาคในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	3.78	0.99	มาก	4
สรุปด้านที่ 2		3.85	0.87	มาก	

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับและเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความเสมอภาคในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	เฉลี่ย	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับ
1.	ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ (ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงานบริเวณจอดรถ ฯลฯ)	4.05	0.78	มาก	3
2.	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	4.14	0.73	มาก	2
3.	การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม	4.21	0.72	มาก	1
4.	การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.98	0.84	มาก	4
5	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก)	3.80	0.93	มาก	5
6	การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ)	3.71	0.95	มาก	6
7	การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเทอร์เน็ต)	3.52	1.12	มาก	7
สรุปด้านที่ 3		3.92	0.91	มาก	

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ เป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ(ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงานบริเวณจอดรถ ฯลฯ) (ค่าเฉลี่ย 4.05) การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก) (ค่าเฉลี่ย 3.80) การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ) (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเทอร์เน็ต) (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ข้อ	ด้านข้อมูลข่าวสาร	เฉลี่ย	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับ
1.	ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร	3.80	0.90	มาก	4
2.	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	3.89	0.82	มาก	2
3.	ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ	3.85	0.82	มาก	3
4.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.77	มาก	1
สรุปด้านที่ 4		3.88	0.83	มาก	

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ข้อ	ด้าน	เฉลี่ย	S.D.	ระดับคุณภาพ	ลำดับ
1.	ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	0.84	มาก	2
2.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.87	มาก	4
3.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.91	มาก	1
4.	ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.88	0.83	มาก	3
ภาพรวม		3.99	0.86	มาก	

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ทั้ง 4 ด้าน ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.88) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีประชาสัมพันธ์ประจำคอยบริการ
- 2.ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
- 3.ปรับปรุงกรให้บริการ ที่ไม่ต้องซับซ้อน เน้นถูกต้องและรวดเร็ว และข่าวสารต่าง ๆ ให้เป็นธรรม
- 4.ควรมีการบริการทางออนไลน์เพื่อลดภาระครูเข้ามาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 4

สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน มีดังนี้

1.ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.40 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 2.55 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.49 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.36 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.85

2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.72ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 4.10 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.10 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.87 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.21 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70.08

3.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.06 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 4.12 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.09 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.83 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.90 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.73

4.ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.90 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 3.94 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.08 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.14 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.94 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.08

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1.เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และอำนวยความสะดวกขณะที่ให้บริการ
- 2.ควรมีเวรประจำวันตอนกลางวันเพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่องานจากโรงเรียนตอนพักกลางวันด้วย
- 3.ควรมีเจ้าหน้าที่บอกคำแนะนำในการใช้บริการให้ชัดเจน
4. ถ้าเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องไม่อยู่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแทน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.ควรมีแผนผังขนาดที่มองเห็นชัดเจน บอกขั้นตอนในการให้บริการ
- 2.ให้บริการสถานศึกษา ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวกให้สถานศึกษา ได้เข้าถึงข้อมูล แนวปฏิบัติ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี ให้บริการแบบกัลยาณมิตร
- 3.ควรมีประชาสัมพันธ์ประจำคอยบริการ
- 4.ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
- 5.ควรมีการบริการทางออนไลน์เพื่อลดภาระครูเข้ามาติดต่อกงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

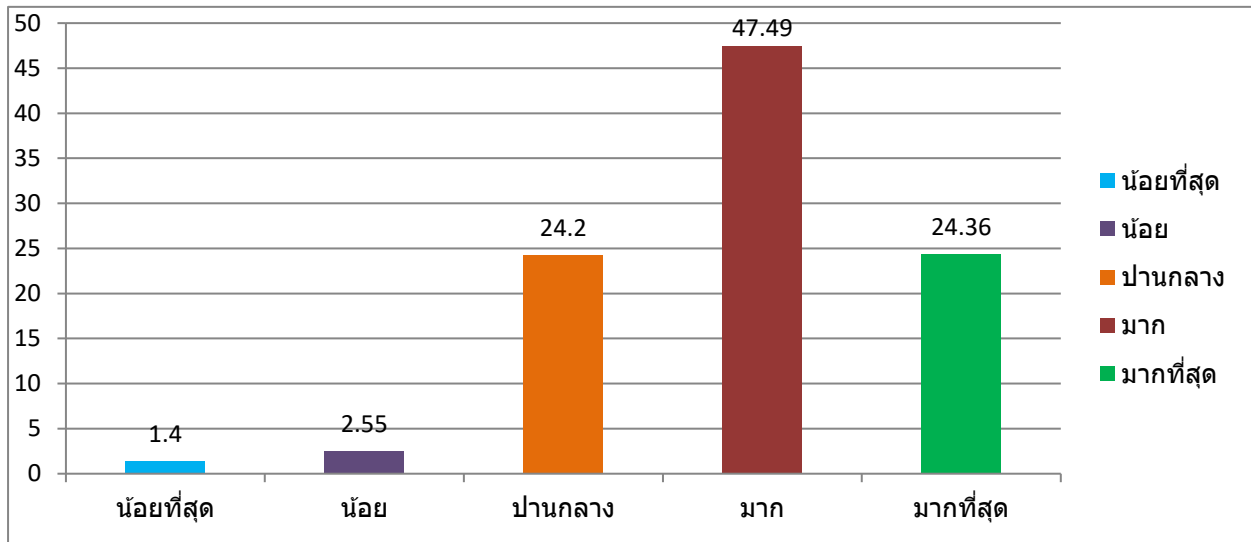
- 1.จุดนั่งรอในอาคารสำนักงานสำหรับคุณครูที่ไปติดต่อราชการยังมีน้อยไม่เพียงพอ
- 2.สถานที่ของเขตมีพื้นที่น้อย ในส่วนของพื้นที่สำหรับจอดรถทั้งบุคลากรและผู้มาติดต่อ
- 3.จุดบริการภายนอกอาคารและภูมิทัศน์รอบนอก มีความเสื่อมโทรมลงต้องได้รับการปรับปรุง
- 4.บางกลุ่มไม่มีที่นั่งในการมาติดต่อราชการ ควรจัดหาเพิ่มเติม

ด้านข้อมูลข่าวสาร

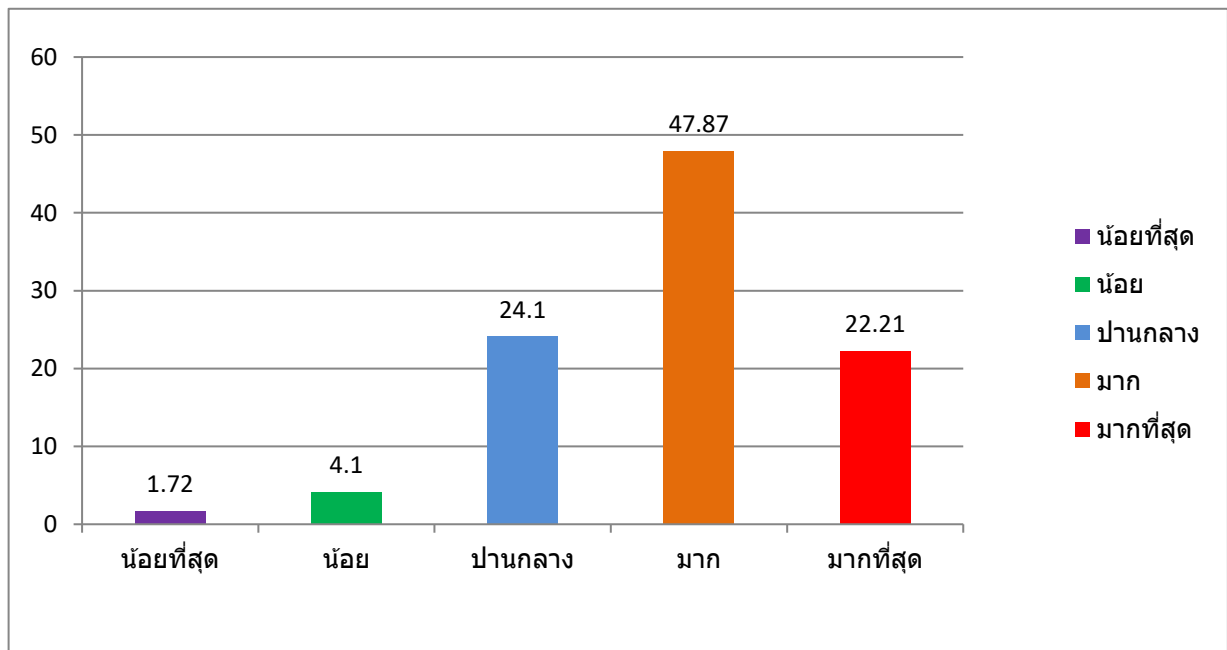
- 1.ข้อมูลข่าวสารแจ้งโรงเรียนล่าช้า
- 2.ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน
- 3.การเก็บข้อมูลจากโรงเรียนมีความซ้ำซ้อน

**ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
หนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน**

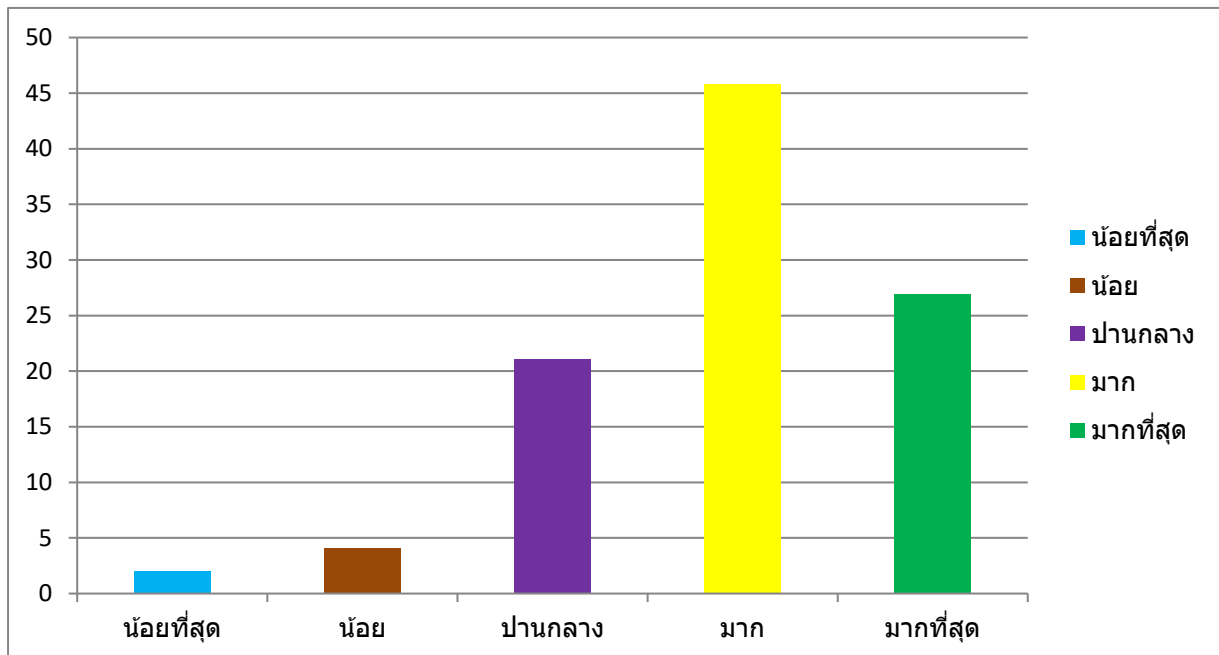
1. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.40 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.49 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.36 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.85



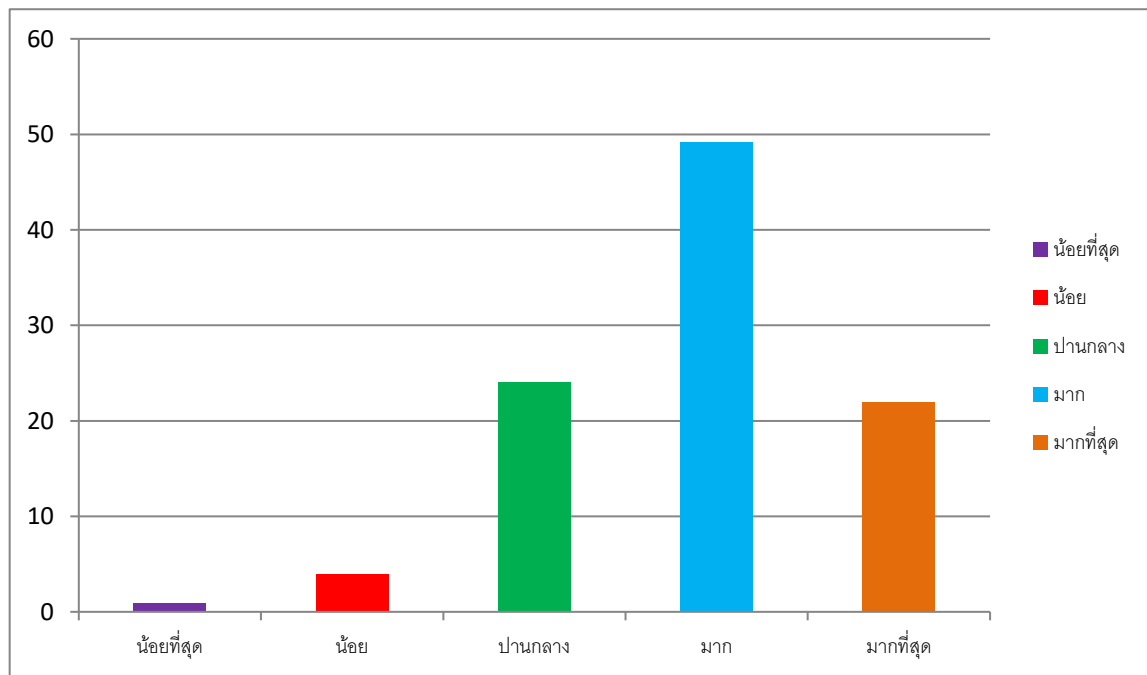
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.72 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 4.10 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.10 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.87 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.21 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70.08



3.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.06 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 4.12 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.09 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.83 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.90 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.73

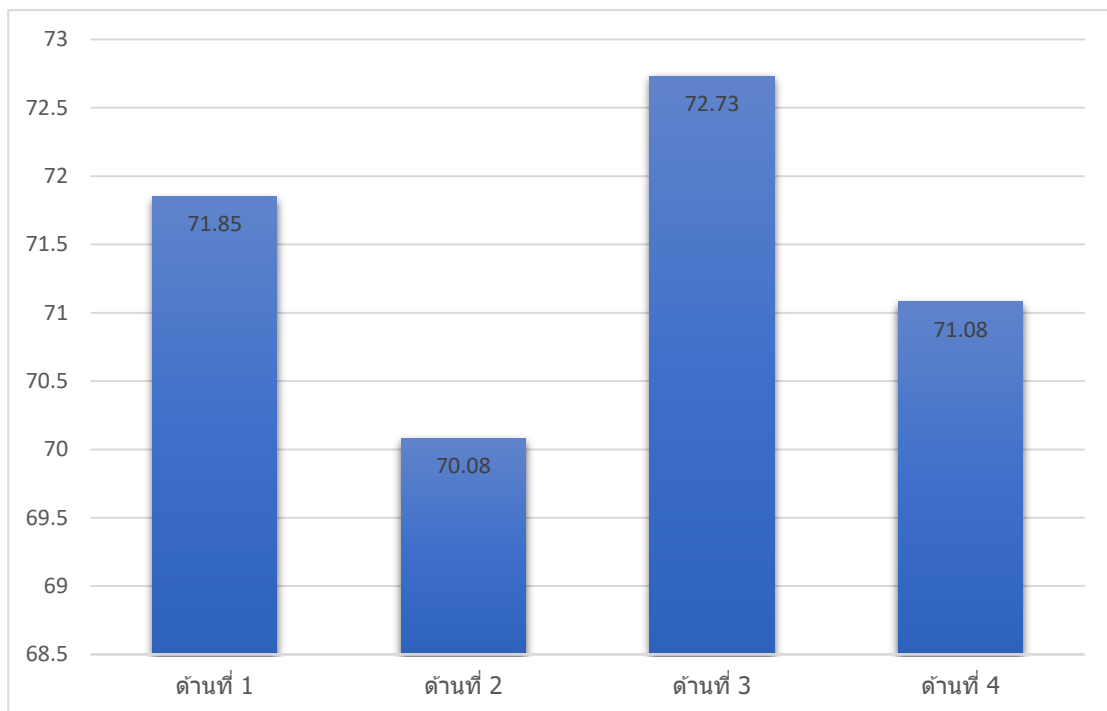


4.ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.90 ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 3.94 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.08 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.14 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.94 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.08



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน มีดังนี้

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ทั้ง 4 ด้าน ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 71.85 ด้านข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 71.08 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.08 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.43

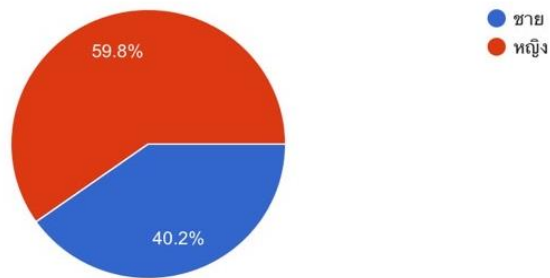


ภาคผนวก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

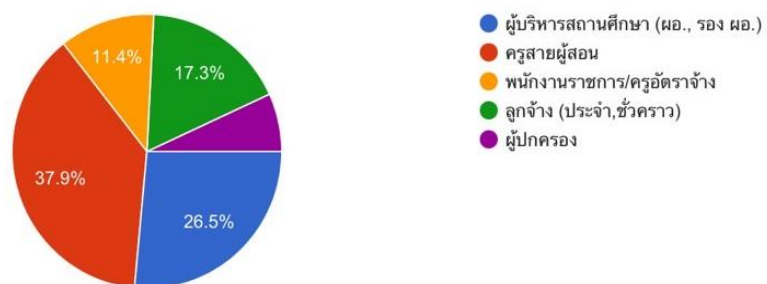
1. เพศ

คำตอบ 306 ข้อ



2. ตำแหน่ง

คำตอบ 306 ข้อ

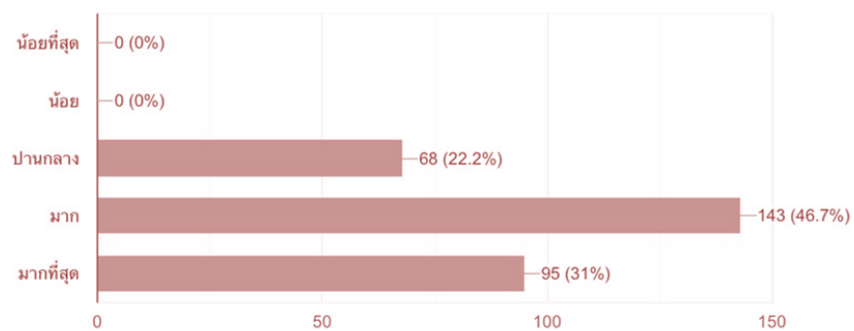


ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

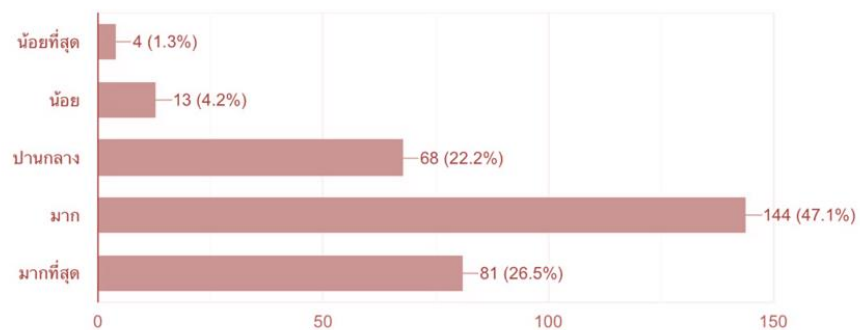
1.การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม

คำตอบ 306 ข้อ



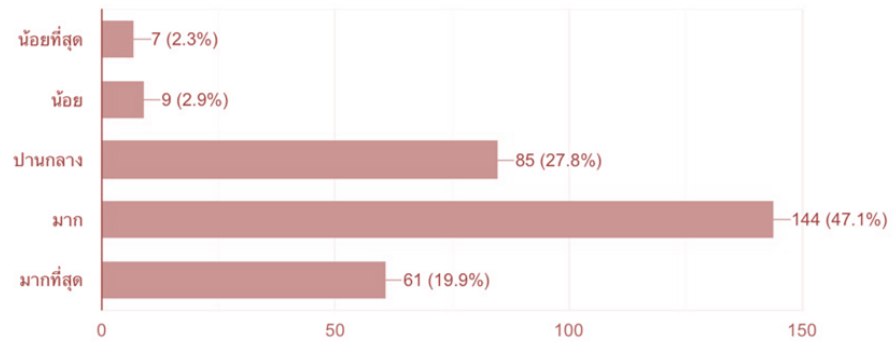
2.การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส

คำตอบ 306 ข้อ



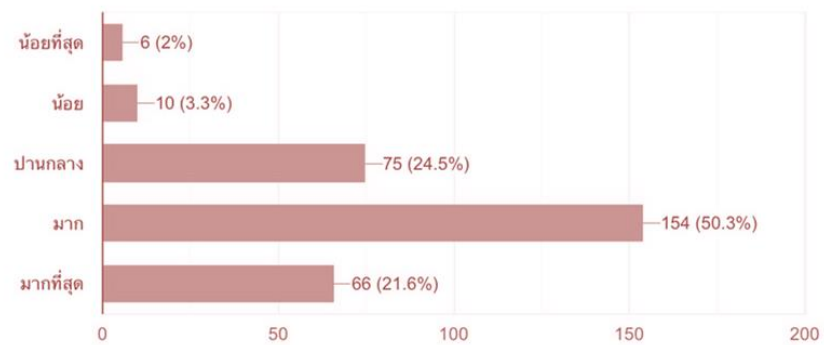
3. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ กระตือรือร้น

คำตอบ 306 ข้อ



4. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

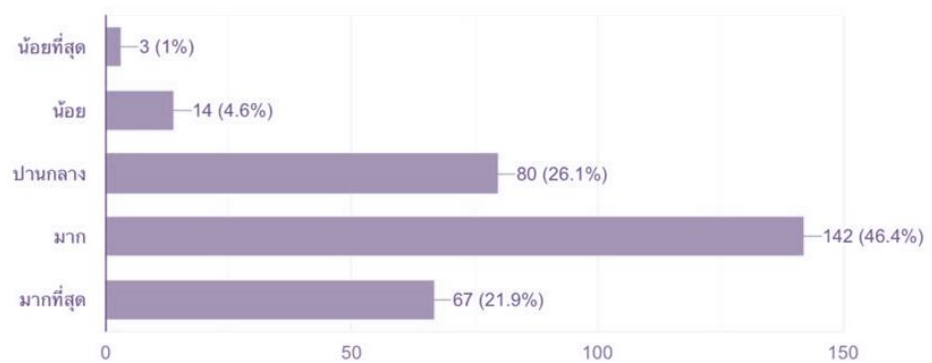
คำตอบ 306 ข้อ



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

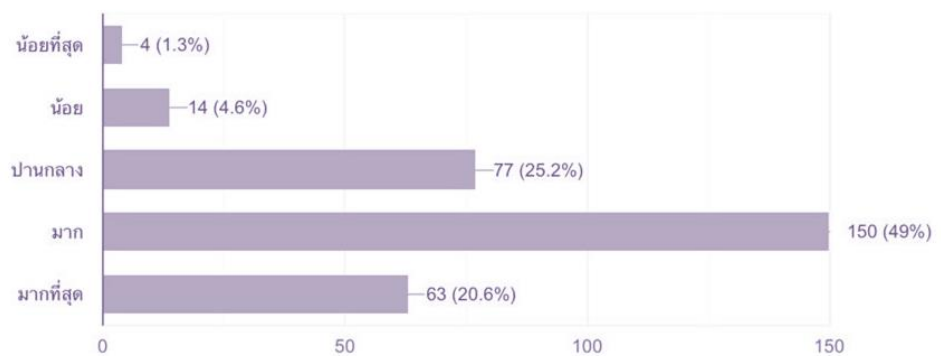
5.ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

คำตอบ 306 ข้อ



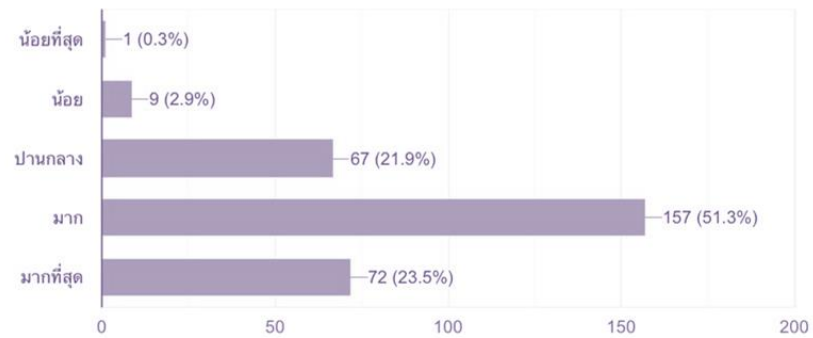
6.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

คำตอบ 306 ข้อ



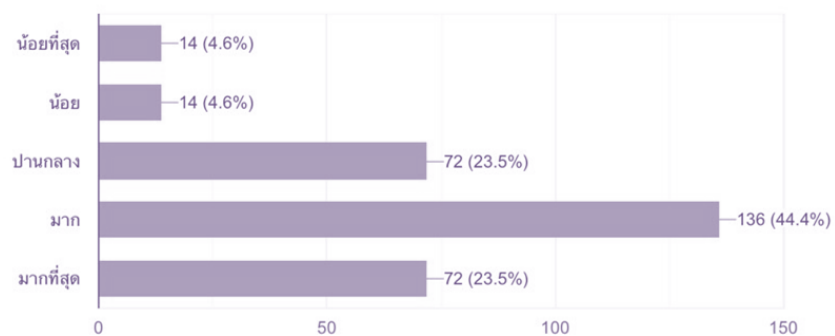
7.ความถูกต้อง ครบถ้วน ในการให้บริการ

คำตอบ 306 ข้อ



8.ความเสมอภาค ในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

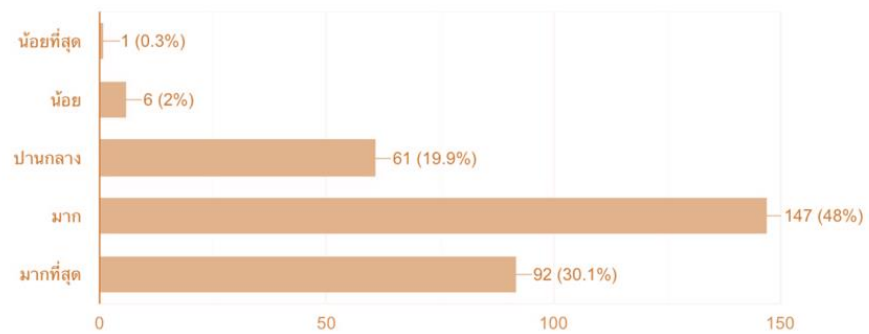
คำตอบ 306 ข้อ



ด้านอาคารสถานที่

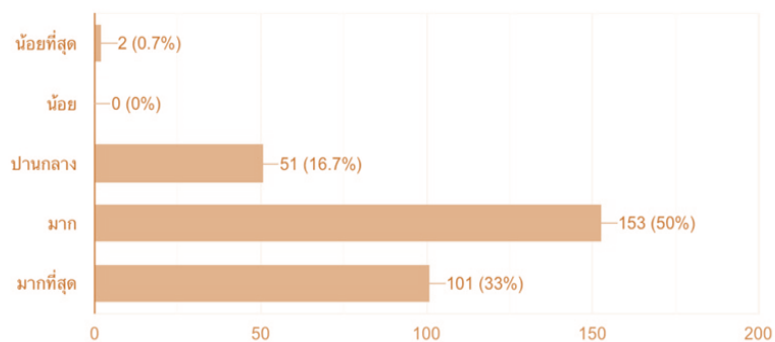
9.ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ(ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงาน บริเวณจอดรถ ฯลฯ)

คำตอบ 306 ข้อ



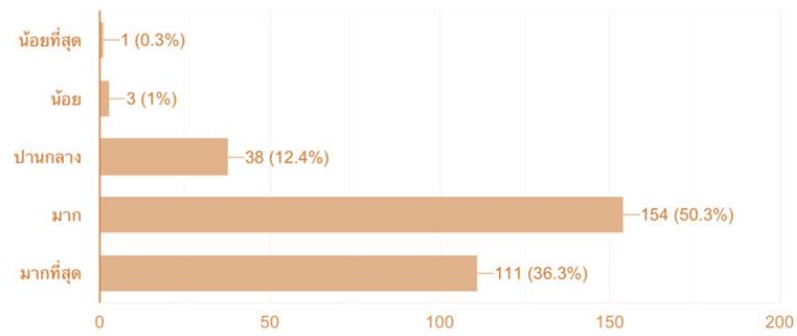
10.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่

คำตอบ 306 ข้อ



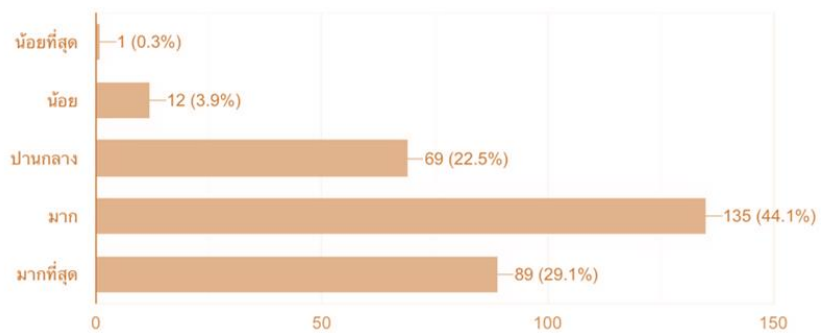
11.การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่น สวยงาม

คำตอบ 306 ข้อ



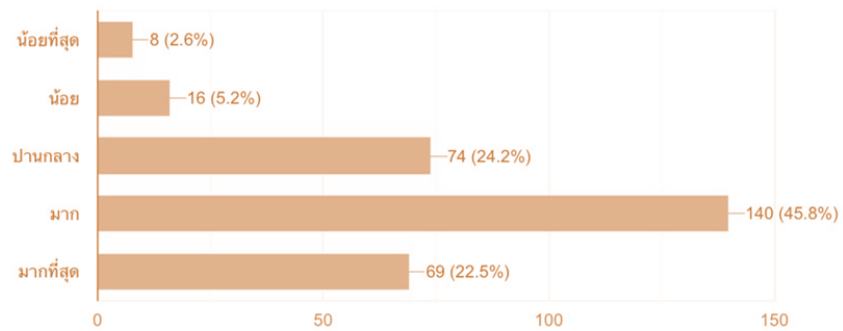
12.การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

คำตอบ 306 ข้อ



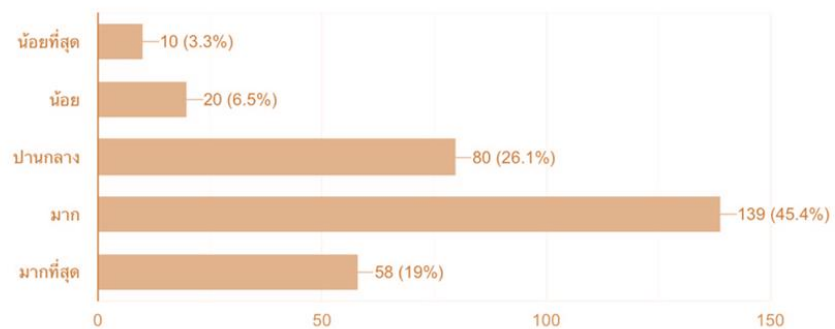
13.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ชุดรับแขก ฯลฯ)

คำตอบ 306 ข้อ



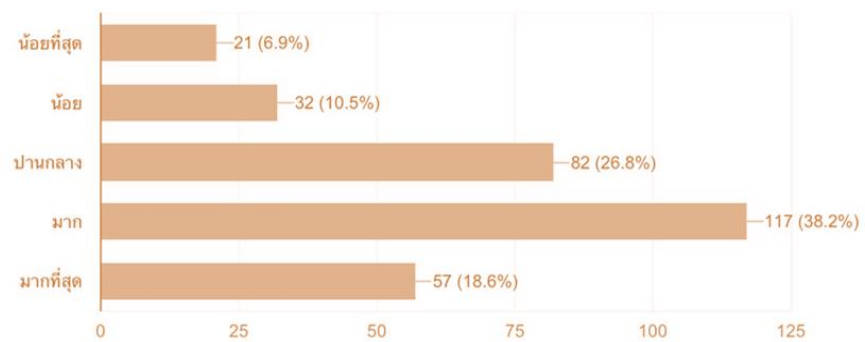
14. การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ลวดเสียบที่เย็บกระดาษ)

คำตอบ 306 ข้อ



15.การบริการอื่น ๆ ขณะรอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเทอร์เน็ต ฯลฯ)

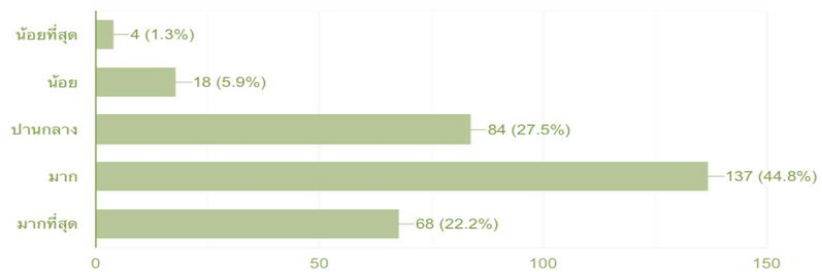
คำตอบ 306 ข้อ



ด้านข้อมูลข่าวสาร

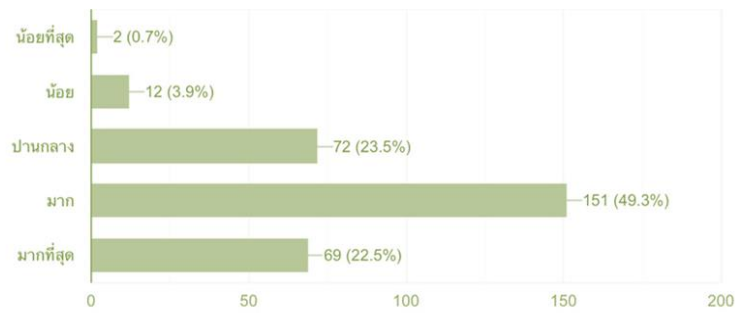
16.ความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

คำตอบ 306 ข้อ



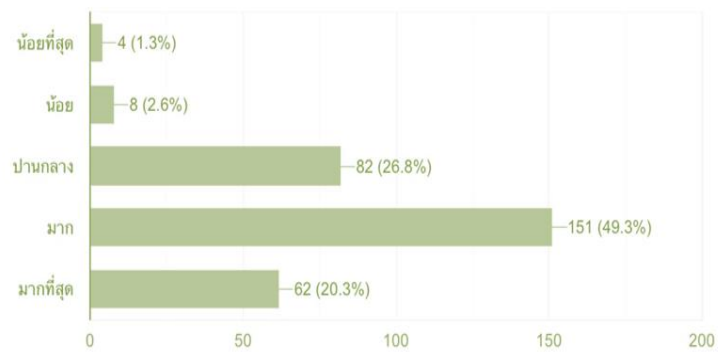
17.ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

คำตอบ 306 ข้อ



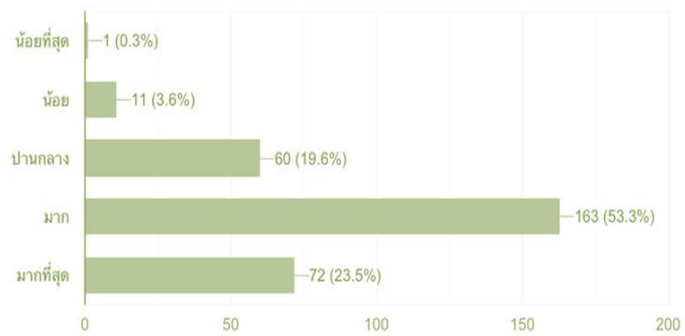
18.ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ

คำตอบ 306 ข้อ



19.ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำตอบ 306 ข้อ



ตอนที่ 3 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบ 276 ข้อ

ให้บริการดี

ไม่มีค่ะ

แจ้งข่าวสารให้เร็วกว่านี้จะดีมากค่ะ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลยอดเยี่ยมครับ

อยากให้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารใบประกอบเครื่องราชฯ ให้เป็นปัจจุบันด้วยครับ

การบริการและให้ข้อมูลดีมาก

ดีมาก บริการดี

ข้อมูลที่ขอจากโรงเรียนบางงานขอตัวเกินไปงานบางอย่างส่งแล้วก็ทวง

การดำเนินงานควรเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. นายรัฐอิสรา กวงงษ์ | ผอ.สพป.หนองบัวลำภู เขต 2 |
| 2. นายบุญชู สิทธิสอน | รอง ผอ.สพป.หนองบัวลำภู เขต 2 |

คณะทำงาน

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| 1. นางนพพร สมบัติธีระ | ผอ.กลุ่มอำนวยการ |
| 2. น.ส.นุรมี โตะลู | นักประชาสัมพันธ์ |
| 3. น.ส.ยุภาวดี ดวงลีดี | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| 4. น.ส.อาทิตยา จันทรเพ็ญมงคล | เจ้าหน้าที่ธุรการ |
| 5. นางพัชรินทร์ คุยบุตร | เจ้าหน้าที่ธุรการ |



กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน