

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2

การประเมินผล

(1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)

1. ที่มา

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 มีภารกิจในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการโรงเรียนในสังกัดที่มีอยู่ 157 โรงเรียนและมีบุคลากรในสังกัดราว 1,800 คน จึงมีข้อมูลต่าง ๆ และได้จัดให้มีการบริการข้อมูลข่าวสารแก่ภาคส่วนต่าง ๆ ที่ประสานขอรับข้อมูลข่าวสารและการบริการด้านอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อให้การบริการข้อมูลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ได้ทราบถึงผลสะท้อนกลับในการขอรับบริการดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 จึงได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการได้รับการบริการ เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลสถิติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (เฉพาะช่องทาง การติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2) การประเมินผลรอบ (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อนำไปเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ต่อไป

2. ระเบียบวิธีการสำรวจ

ระเบียบวิธีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 การประเมินผลรอบ (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามลักษณะมาตรการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งของผู้รับบริการ ประเภทการขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่

1) น้อยที่สุด 2) น้อย 3) ปานกลาง 4) มาก 5) มากที่สุด

โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ

- 1) ด้านวิชาการ
- 2) ด้านบริหารงานบุคคล
- 3) ด้านงบประมาณ
- 4) ด้านบริหารงานทั่วไป

2.2 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความ สอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตารางผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าจำนวน ร้อยละ

2.3 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ

การคำนวณค่าต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อย จะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2. ประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็น ที่ระดับความพึงพอใจต่างๆ และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดง ความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย

3. ประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่างๆ เพื่อใช้เป็น คะแนนของประเด็นหลัก

3. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

- การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 446 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2561)

4. ผลการสำรวจ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 การประเมินผลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) ณ วันที่ 30 กันยายน 2561 ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.3 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 26 ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ทั้ง 4 ด้านในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน คือ ด้านการบริหารทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ ด้านวิชาการ ร้อยละ 24.8 ด้านงบประมาณ ร้อยละ 23.6 และด้านบริหารงานบุคคล ร้อยละ 23.4

4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านวิชาการ

ผู้รับบริการด้านวิชาการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านวิชาการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.36 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบริหารงานบุคคล

ผู้รับบริการด้านบริหารงานบุคคลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.43 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.38 ตามลำดับ

4.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงบประมาณ

ผู้รับบริการด้านงบประมาณส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.46 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.80 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.74 ตามลำดับ

4.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบริหารงานทั่วไป

ผู้รับบริการด้านบริหารงานทั่วไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบริหารงานทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.09 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

4.6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการไม่มีการให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

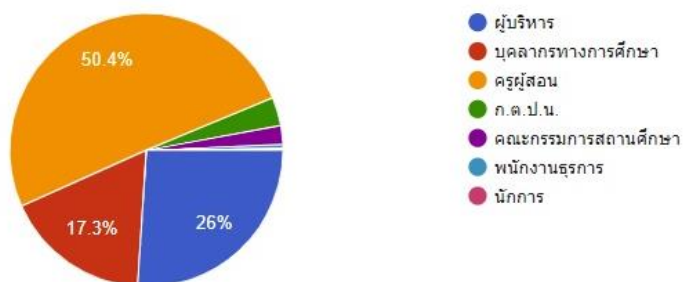
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. ตำแหน่งผู้ใช้บริการ	446	100.0
1) ผู้บริหาร	116	26.0
2) บุคลากรทางการศึกษา	77	17.3
3) ครูผู้สอน	225	50.4
4) ก.ต.ป.น.	15	3.4
5) คณะกรรมการสถานศึกษา	10	2.2
6) พนักงานธุรการ	2	0.4
7) นักรการ	1	0.3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล

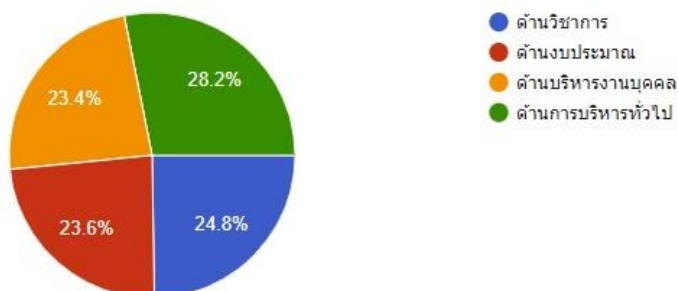
คำตอบ 446 ข้อ



2. การใช้บริการด้านต่างๆ	446	100.0
1) ด้านวิชาการ	112	24.8
2) ด้านบริหารงานบุคคล	104	23.4
3) ด้านงบประมาณ	105	23.6
4) ด้านการบริหารทั่วไป	125	28.2

ท่านใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 ด้านใด

คำตอบ 446 ข้อ



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

