



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอก ที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ว่ามีความพึงพอใจในการขอรับบริการมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลความพึงพอใจที่ได้รับมาศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

จากผลการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมกับการให้บริการทุกด้าน โดยนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปและตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด และขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในครั้งนี้

นางสาวชนัตพร ปลื้มปัญญา  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ  
กลุ่มอำนวยการ

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

1.1 ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการบำนาญ และบุคลากรภายนอก เป็นเพศหญิงจำนวน 622 คน คิดเป็นร้อยละ 57.38 และเพศชายจำนวน 462 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62

1.2 ตำแหน่ง/อาชีพ ของผู้รับบริการ มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด จำนวน 693 คน คิดเป็นร้อยละ 63.93
- เจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดหน่วยงานอื่น จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 10.89
- ประชาชน/บุคคลภายนอก จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 25.18

1.3 ช่วงเวลาในการรับบริการ

- เวลา 07.30-12.00 น. จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 44.37
- เวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54
- เวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 28.88
- ตั้งแต่เวลา 16.30 น. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21

\*\*\* คำนวณจากผู้ขอรับบริการทั้งหมด 1084 คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

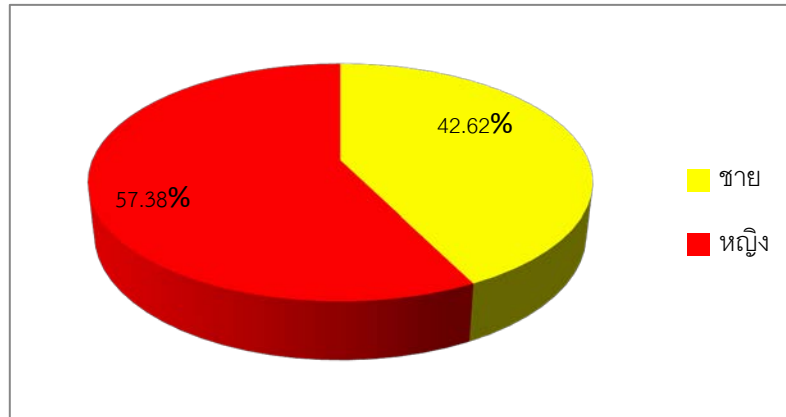
จากจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,084 คน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีรายละเอียดดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

รายการที่ประเมิน มี 10 ด้าน ได้แก่

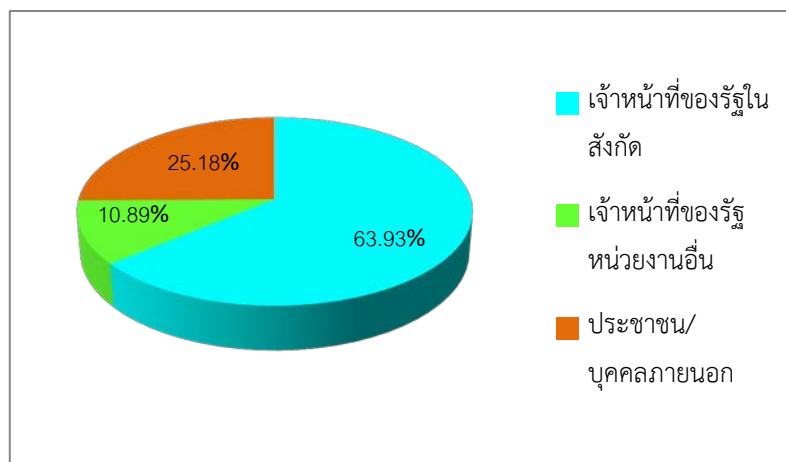
1. ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ
2. ด้านการบริหารงานด้านงบประมาณ
3. ด้านการบริหารงานด้านบุคคล
4. ด้านการบริหารงานด้านบริหารทั่วไป
5. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
6. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
7. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
8. ด้านข้อมูลสารสนเทศ
9. ด้านคุณภาพในการให้บริการ
10. ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ

## ข้อมูลทั่วไป

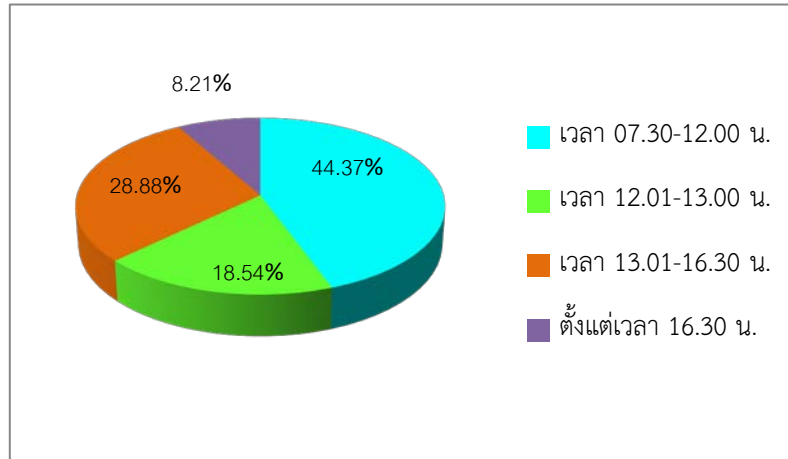
เพศ



## ตำแหน่ง/อาชีพในการขอรับบริการ

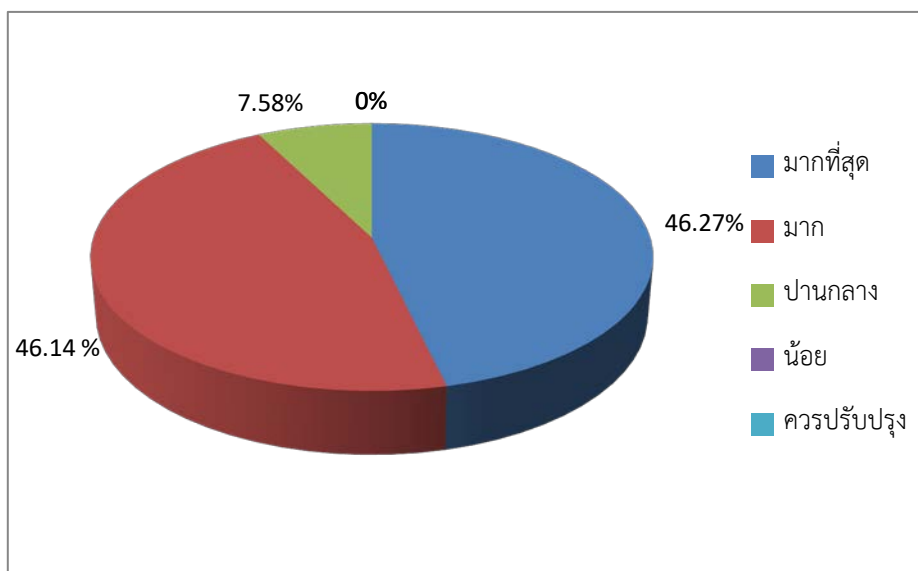


ช่วงเวลาในการรับบริการ



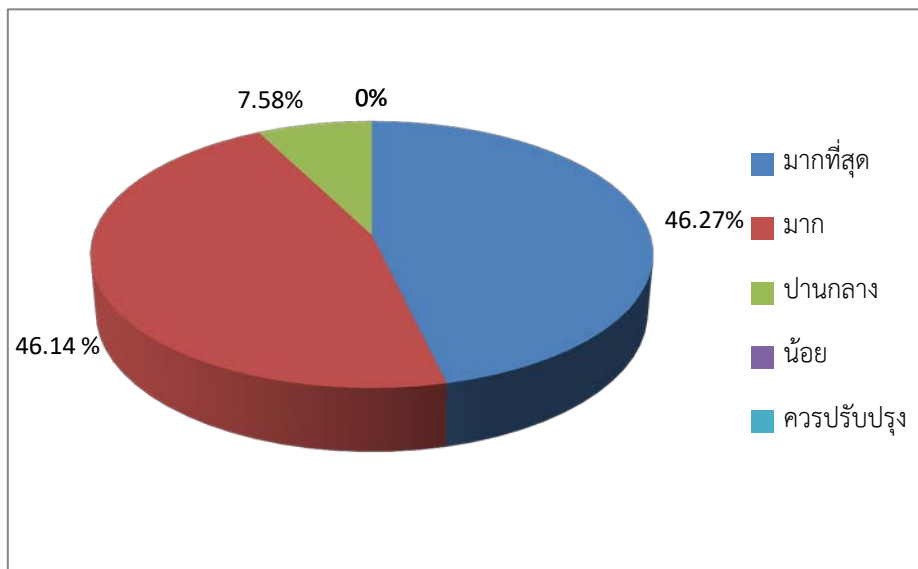
ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ 9 ด้าน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>1. ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ (เฉลี่ย)</b>	<b>45.86</b>	<b>47.76</b>	<b>6.38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- การพัฒนาหลักสูตร	617	431	36	0	0
- การพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน	344	595	145	0	0
- การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา	593	389	102	0	0
- การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	430	620	34	0	0
- การวัดและประเมินผลการจัดการศึกษา	498	548	38	0	0
- การส่งเสริมระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	501	523	60	0	0

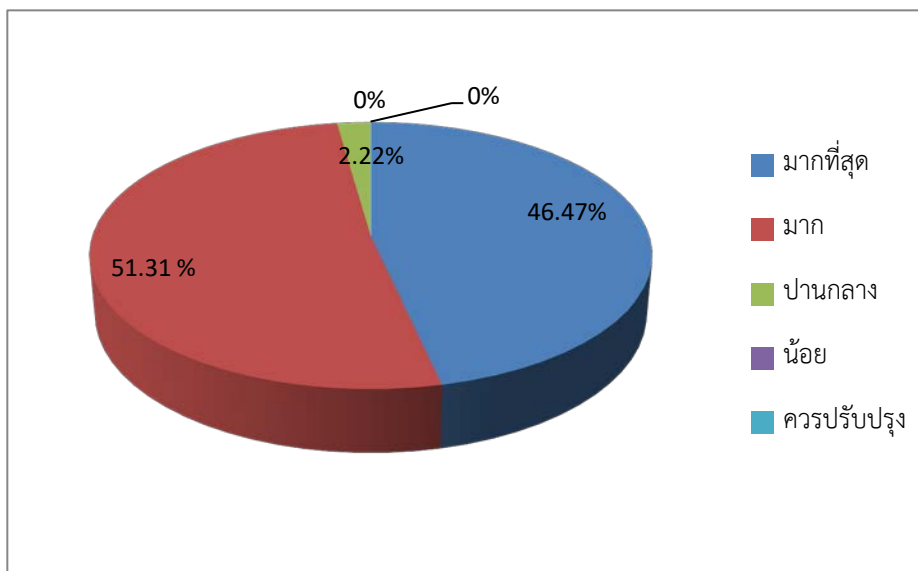
## ด้านการบริหารด้านงบประมาณ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>2. ด้านการบริหารด้านงบประมาณ (เฉลี่ย)</b>	<b>41.48</b>	<b>48.28</b>	<b>10.24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- การดำเนินการจัดตั้ง/การจัดสรรงบประมาณ	411	591	82	0	0
- การขอรับเงินค่ารักษา/การศึกษาบุตร	539	412	133	0	0
- การเบิกงบลงทุน (ครุภัณฑ์/ค่าสิ่งก่อสร้าง/ ค่าซ่อมแซมสิ่งก่อสร้าง)	399	567	118	0	0

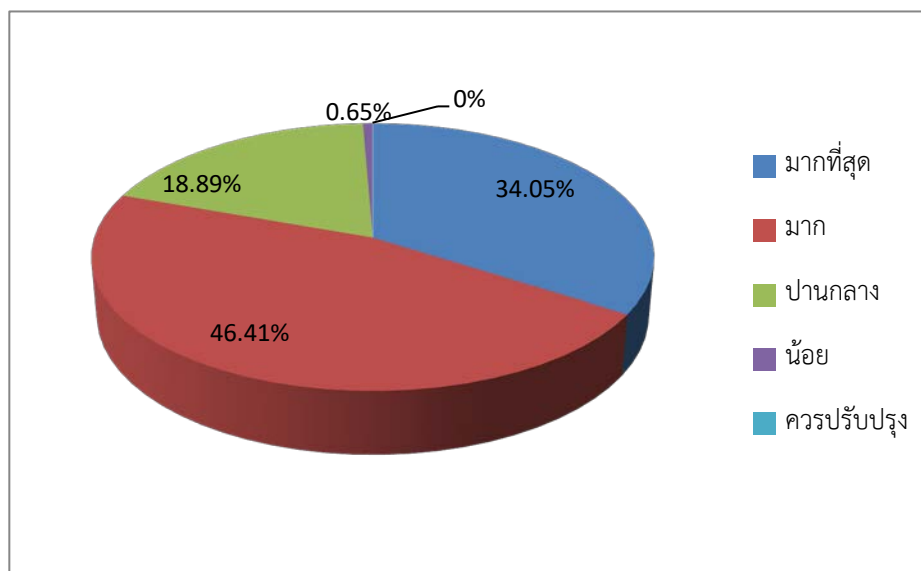


### ด้านการบริหารงานด้านบุคคล



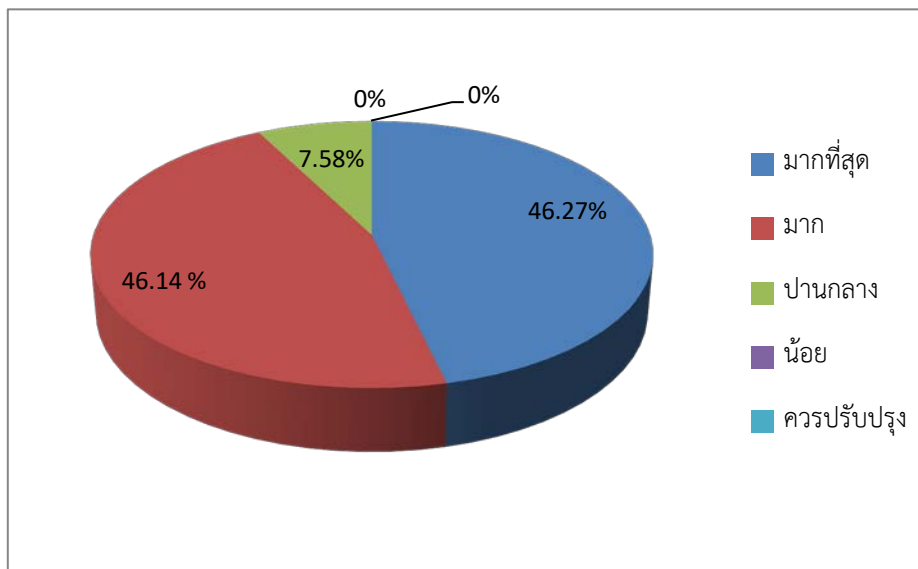
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>3. ด้านการบริหารงานด้านบุคคล (เฉลี่ย)</b>	<b>47.09</b>	<b>41.77</b>	<b>11.14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- การส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	547	537	0	0	0
- การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย ของครูและบุคลากรทางการศึกษา	406	511	167	0	0
- การวางแผนด้านอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ	597	406	81	0	0
- การดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จ ความชอบและเลื่อนขั้นเงินเดือน	401	385	298	0	0
- การยกย่องเชิดชูเกียรติครู และบุคลากรทางการศึกษา	601	425	58	0	0

## ด้านการบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป



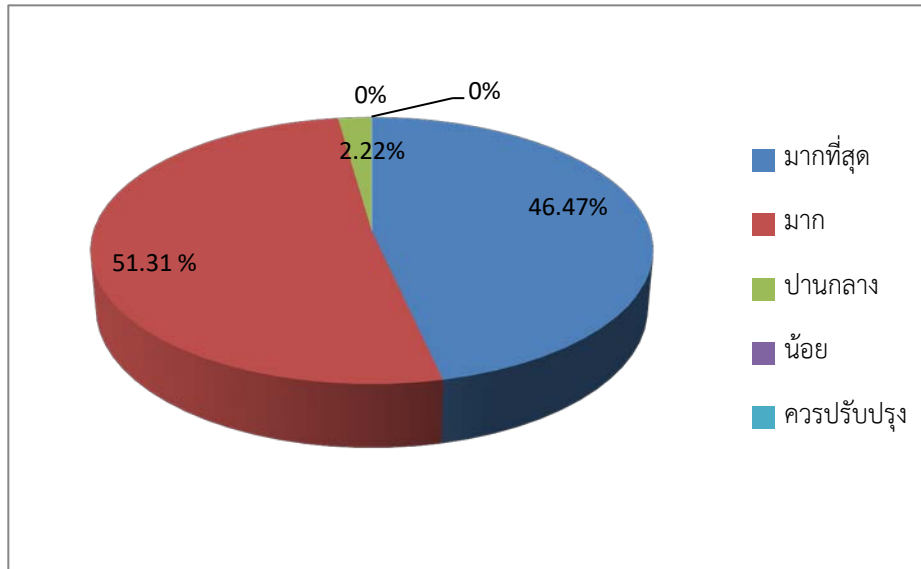
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>4. ด้านการบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป (เฉลี่ย)</b>	<b>44.03</b>	<b>46.93</b>	<b>9.04</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศสู่สาธารณะชน	614	355	115	0	0
- การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้ง ภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็น ระบบ	441	643	0	0	0
- การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับ สภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	488	450	146	0	0
- การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง	366	587	131	0	0

## ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



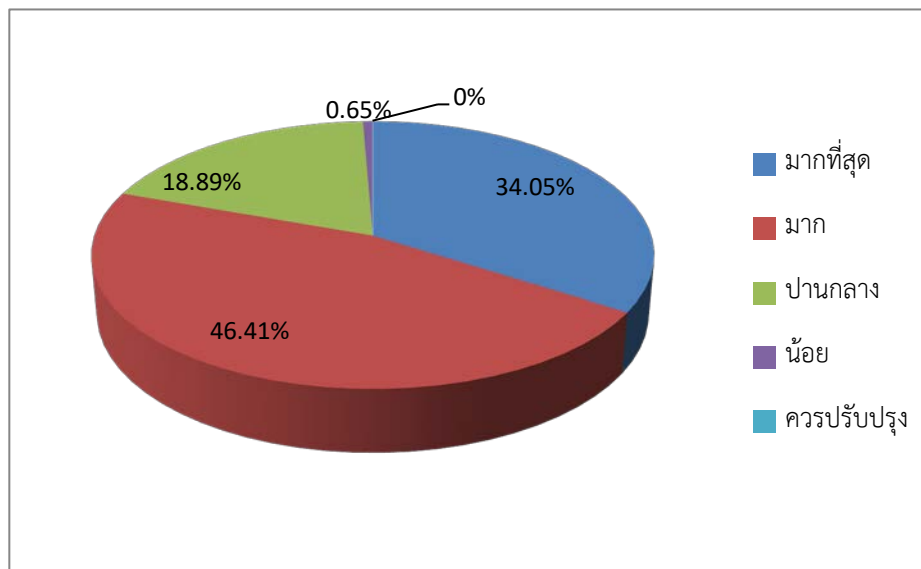
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)</b>	<b>45.32</b>	<b>43.69</b>	<b>10.98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ	538	499	47	0	0
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	339	621	124	0	0
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	597	301	186	0	0

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



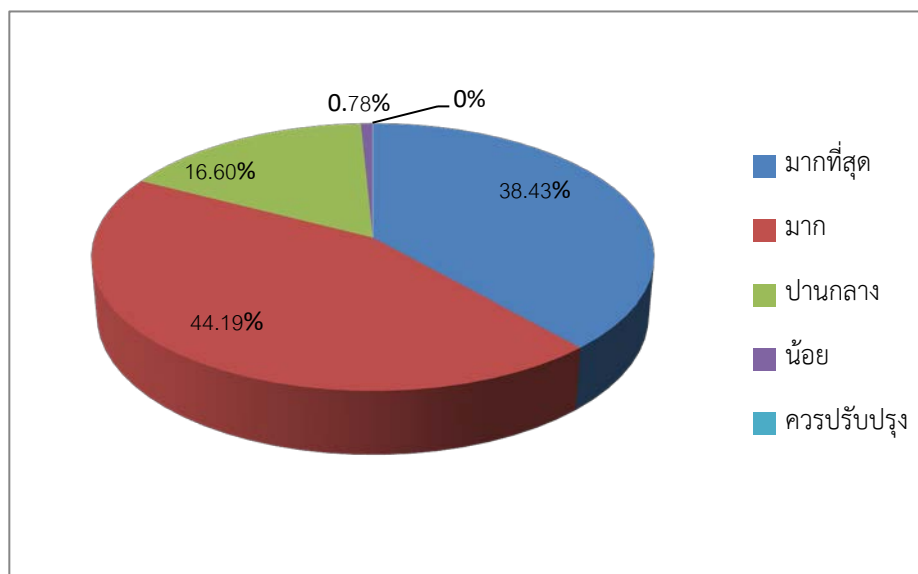
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
6. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	45.60	48.28	6.12	0	0
- ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	362	657	65	0	0
- ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	621	463	0	0	0
- ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	500	450	134	0	0

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



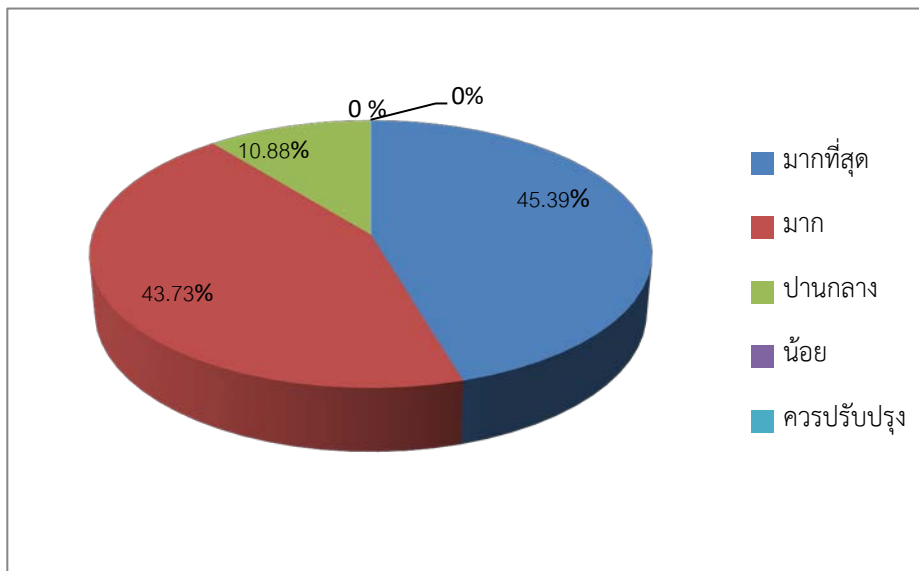
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	36.04	57.81	6.15	0	0
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	365	621	98	0	0
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	438	646	0	0	0
- ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	369	613	102	0	0

## ด้านข้อมูลสารสนเทศ



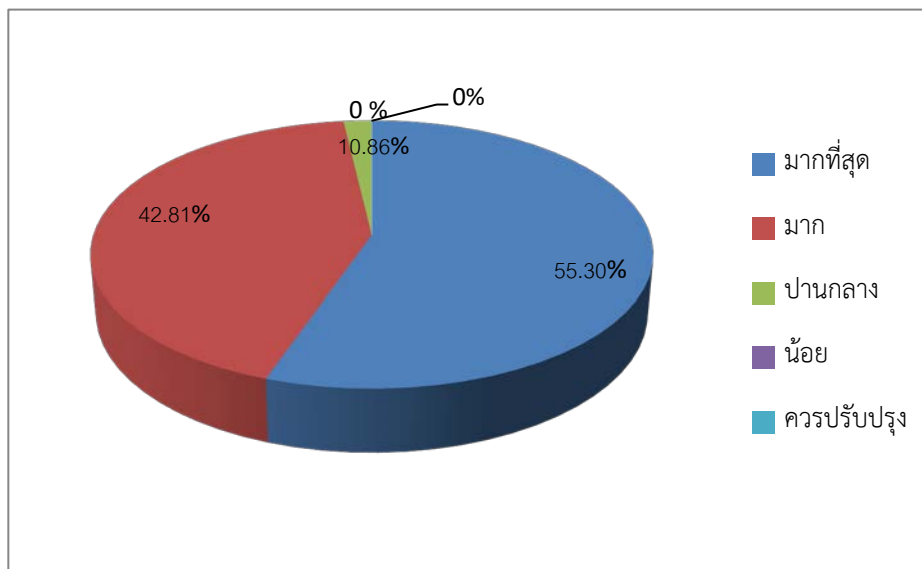
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>8. ด้านข้อมูลสารสนเทศ (เฉลี่ย)</b>	<b>28.69</b>	<b>47.79</b>	<b>23.52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- สามารถเข้าถึงสารสนเทศของ สพม.2 ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	308	498	278	0	0
- เว็บไซต์ของ สพม.2 มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วน และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล	267	540	277	0	0
- ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และ ทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ	358	516	210	0	0

## ด้านคุณภาพในการให้บริการ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>9. ด้านคุณภาพในการให้บริการ (เฉลี่ย)</b>	<b>38.38</b>	<b>54.61</b>	<b>7.01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ	410	623	51	0	0
- ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ	422	561	101	0	0

ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ



หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	ควรปรับปรุง (คน)
<b>10. ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ (เฉลี่ย)</b>	<b>49.19</b>	<b>47.80</b>	<b>3.01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	789	295	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา	632	452	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	588	496	0	0	0
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	451	633	0	0	0
- หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	365	632	87	0	0
- ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่างๆ	374	601	109	0	0



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ จำนวน 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ
2. ด้านการบริหารงานด้านงบประมาณ
3. ด้านการบริหารงานด้านบุคคล
4. ด้านการบริหารงานด้านบริหารทั่วไป
5. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
6. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
7. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
8. ด้านข้อมูลสารสนเทศ
9. ด้านคุณภาพในการให้บริการ
10. ด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ

โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ซึ่งมีผลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ

- ระดับมากขึ้นไป เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 42.17
- ระดับมาก เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 48.47
- ระดับปานกลาง เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 9.36
- ระดับน้อย เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 0
- ระดับควรปรับปรุง เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 0

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ทั้ง 10 ด้าน มีรายละเอียดแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ความพึงพอใจด้านการบริหารงานด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.86 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.76 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.38

ข้อ 2 ความพึงพอใจด้านการบริหารงานด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.48 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.28 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.24

ข้อ 3 ความพึงพอใจด้านการบริหารงานด้านบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.09 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.77 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.14

ข้อ 4 ความพึงพอใจด้านการบริหารงานด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.03 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.93 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.04

ข้อ 5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.32 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.69 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.98

ข้อ 6 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.60 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.28 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.12

ข้อ 7 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.04 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.81 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.15

ข้อ 8 ความพึงพอใจด้านข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.69 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.79 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.52

ข้อ 9 ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.38 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.61 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.01

ข้อ 10 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.19 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.80 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.01