



รายงานผล
การประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครปฐม เขต 1



เอกสารกลุ่มอำนาจการ ลำดับที่ 1/2565
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การบริการ คือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของรับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 อำเภอ เขตพื้นที่บริการ รวม 121 โรงเรียน ทั้งยังเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง เป็นองค์กรคุณภาพและ บริการที่เป็นเลิศ เป็นที่พึงพอใจของทุกภาคส่วน มีนโยบาย ความมุ่งหมาย วิธีการดำเนินงาน ผลงานขององค์กร ทำให้มีภารกิจด้านการศึกษา การบริการทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องพัฒนา ระบบการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์ของรายงานเพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ที่มีต่อผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา องค์กรบุคคล ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปเป็นการสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 นำไปปรับปรุงและพัฒนางาน การให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรม ไปยังสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน

ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม จึงหวังว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้สนใจ และใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
มิถุนายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ 1	
ความเป็นมา	1
ความคาดหวัง	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2	
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4
ลักษณะเฉพาะของงานบริการ	5
ข้อควรระวังในการให้บริการ	6
เทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ	6
บทที่ 3	
รูปแบบการให้บริการ	8
ขอบเขตการประเมิน	9
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 4	
ผลวิเคราะห์ข้อมูล	11
สรุปผลการประเมิน	15
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	15
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาฯ	
ลิงค์และ QR Code แบบประเมินความพึงพอใจ	
หนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	
แผ่นประชาสัมพันธ์	

บทที่ 1

ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กร ทำให้มี การกิจด้านการศึกษากิจการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่หน่วยงานในสังกัด จำเป็นต้องพัฒนาระบบการ บริการให้เกิดความ สะดวกสบายต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ตามมาตรา 4 “ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่มีความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของ สิ่ง นั้นเอง หรือผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปแบบเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏ ได้ และ ตามมาตร 9 หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลของราชการไว้บริการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ภายใต้ บังคับมาตรา 14 และ 15 คือถ้าส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ให้ลบ หรือตัดทอน หรือทำลายประการอื่นใดที่ไม่ เป็นการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารส่วนนั้น ยุคโลกาภิวัตน์นี้ไม่ว่าหน่วยงาน หรือองค์กรต่างก็มุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิง ลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และ ลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามมาใช้บริการมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้แล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหา แหล่งการให้บริการใหม่ และยังคงบอกต่อไปยังคนอื่นๆ ด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบ ต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรมีการพัฒนาและ วิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ ในการให้บริการ การให้บริการจึงเป็น หัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ก็เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอแหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการ ให้บริการอย่างดีที่สุด ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน จึงมีการตื่นตัวในการให้บริการกัน อย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัย ความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความ ตระหนักให้ เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการท างานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ คนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การ ต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ ในสิ่งที่เขาต้องการ 2 การที่บุคคลในองค์กรจะมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่อการทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จึงได้ประกาศค่านิยมและ วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดได้ถึงยึดถือเป็นคุณธรรมประจำใจ และเป็นแนวทางใน

การปฏิบัติหน้าที่ราชการสืบ ทอดกันไป เป็นตามภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยความรวดเร็ว หมายถึง การปฏิบัติภารกิจปฏิบัติงาน การให้บริการในด้านต่างๆ ของบุคลากรทั้งต่อตนเองเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หน่วยงาน โดยยึดมั่นในความรวดเร็ว ถูกต้อง หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ที่รวดเร็ว โดยอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย คำสั่ง และนโยบายที่เกี่ยวข้อง ซื่อสัตย์ โปร่งใส รักษาผลประโยชน์ของราชการ ถูกใจ หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้องด้วยความเต็มใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมุ่ง ผลสำเร็จต่อผู้รับบริการ งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จึงได้ดำเนินการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โดยปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม บริการที่ดี เพื่อให้บริการเพื่อนครูที่มาติดต่อ ราชการมีความสะดวก สามารถได้รับบริการในช่วงเวลาก่อนทำการ เวลาพักเที่ยง และหลังเวลาเลิกทำการ ด้วยการนี้จึงได้ดำเนินการ ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการตอบแบบสอบถามพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ผ่านทางออนไลน์ที่ ลิงค์และ QR Code แบบประเมินความพึงพอใจ เว็บไซต์ <https://shorturl.asia/258MR>

ความคาดหวัง

1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
3. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

4. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นครปฐม เขต 1

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นครปฐม เขต 1

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้มีส่วนได้เสียต่อบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

3. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นครปฐม เขต 1

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ใช้แนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จมากขึ้น
2. ผลการประเมินในครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงผลการดำเนินงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1
3. ผลที่ได้รับจากการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ จะช่วยสนับสนุนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1 ได้ดำเนินการให้บริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่สูงขึ้น

บทที่ 2

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องของงานบริการ

ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 การบริการราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อ ภารกิจของรัฐ ซึ่งมาตรา 11 ได้กล่าวว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะ เป็น องค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้าน ต่างๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง ส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับการ บริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการ ตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นที่ผู้ ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปไม่ สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ค่อนข้างเป็นนามธรรม มีคุณไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) เนื่องจากมีปัจจัยหลายส่วนที่กำหนดคุณภาพการบริการ (Service Quality) รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย ของหน่วยงานภาครัฐ คือ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐหน่วยงาน องค์กรภาครัฐและ เอกชนทั้งภายในและ ภายนอก ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ คือประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงาน องค์กรภาครัฐและ เอกชนทั้งภายในและภายนอก ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ที่มีความสุข ชอบใจ พอใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับตอบสนอง คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการบริการที่มีความ สม่าเสมอ ในการตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อ ได้รับการบริการ เป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งในภาคราชการนั้น อาจมี ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากเป้าหมายการดำเนินงานของภาครัฐมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อ ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและสังคมในภาพรวม ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างของขั้นตอนและ การจัดการขั้นตอนที่สำคัญ คือ โครงสร้างองค์กร นโยบายผู้บริหาร กลยุทธ์และกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัย ที่ชัดเจนและที่รู้ธรรมดา ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากเป็นโครงสร้างตามตัวบท กฎหมาย ในขณะที่ปัจจัยด้านนโยบาย กลยุทธ์และกระบวนการท างานสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามทัศนคติ ของบุคลากร ในองค์กรซึ่งปัจจัยเหล่านี้หลอมรวมและสะท้อนออกมาในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร 5 ดังนั้น การสร้างและพัฒนากระบวนการ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 คือ “รวดเร็ว ฉับไว เต็มใจให้บริการ ” คือ หัวใจบริการ และทำงาน ร่วมกันด้วยความรับผิดชอบ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

รวมทั้งบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการ กิจกรรมบ้านที่ดี พ.ศ. 2546

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันทีงานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการ ในทันทีเช่นกัน

2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและ ดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะใน เวลาหนึ่งเวลาใด

3. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดี และไม่ดี

4. ผิดพลาดและชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาด บกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมากการบริการสามารถจะสร้าง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงเหลืออยู่ กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลา

7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัดบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีบริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการที่ดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงาน ให้บริการก็จะเท่าผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคนองค์กรหลายแหล่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่ พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดั้งเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสีย ผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ต่ออยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ค่อยดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนเองจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลัก ในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทคนิคการพัฒนากระบวนการขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ

1. จัดระบบทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกเร็ว
2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

กล่าวโดยสรุปแล้ว จะเห็นได้ว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่อย่างมากมาย ทั้งในด้านปริมาณ และ ขอบเขต แต่อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่าหากความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความพอใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องความต้องการของมนุษย์นี้ จึงนับว่ามีความสำคัญต่อนักบริหารเป็นอย่างยิ่ง แม้นักบริหารจะมีความรู้ความสามารถในทุกๆ ด้านเพียงใดก็ตาม 8 แต่ถ้าหากไม่มีความเข้าใจในพฤติกรรมของคนในองค์กรการทำงานอาจไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งความรู้ ในเรื่องนี้ หน่วยงานหรือองค์กรอาจจะประสบกับความล้มเหลวหรือไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลและรับผิดชอบ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดนครปฐม จำนวน 3 อำเภอและเป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มี คุณภาพ มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมาย วิธีการดำเนินงาน ผลงานขององค์กร ทำให้มี ภารกิจด้านการศึกษา การบริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ หน่วยงานในสังกัด จึงมีความจำเป็นในเรื่องบริการข้อมูล ให้แก่ หน่วยงานในสังกัด จำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความคล่องตัว โดยปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้าง ความนิยม ความเลื่อมใสและความศรัทธาจากกลุ่มประชาชน จำเป็นต้องอาศัยหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรให้มี ความโปร่งใสองค์กรในสังกัดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจง่าย มีกระบวนการตรวจสอบถูกต้องชัดเจน ได้ มีนโยบายพัฒนางานองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกใจ และทำงานร่วมกันด้วย ความรับผิดชอบ โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับ ความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็น บุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถ หลีกเลี่ยงการบริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ทุกท่าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มา ติดต่อทุกประเภท ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจ กับผู้รับบริการทุกคน

บทที่ 3

รูปแบบการให้บริการ

การดำเนินการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกใจ ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย โดยทุกคนทำงานด้วยความรับผิดชอบร่วมกันและเพื่อ ปรับทัศนคติของผู้ มารับบริการในเรื่องการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ซึ่ง โครงสร้างและรูปแบบขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 เป็นแนวทางการให้บริการในภาพรวม การนำไปประยุกต์ใช้ต้องมีการกำหนดรายละเอียด และระยะเวลาที่ชัดเจนในการ ให้บริการในแต่ละกลุ่มงาน ในแต่ละขั้นตอนตามภารกิจแต่ด้านของกลุ่มงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับ บริการผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

1. มีจุดต้อนรับผู้มารับบริการของทุกหน่วยงาน
2. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ
3. มีความสะอาดและเป็นระเบียบให้มาตรฐาน 5 ส มีแสงสว่างพอเพียง
4. มีความชัดเจนในการให้บริการมีแผนผังบอกขั้นตอนการให้บริการ
5. มีสถานที่จอดรถ
6. มีห้องน้ำสะอาด
7. แนวปฏิบัติของการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ต่อผู้รับบริการ

7.1 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสใช้กิริยาวาจาสุภาพสามารถดึงควบคุมอารมณ์ได้และให้ เกียรติ ผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ

7.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง

7.3 มีทัศนคติต่อการให้บริการมีความยินดีในการให้บริการเสมอใจให้บริการอย่างเอาใจใส่ และ ผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

7.4 มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการให้บริการรวมทั้งเรียนรู้และพัฒนา ตนเอง ให้มีความรู้ในงานที่ต้องให้บริการ

2.7 การบริการทางโทรศัพท์เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการให้บริการโดยการสื่อสารผ่านทาง โทรศัพท์/ธุรสารระหว่างผู้ขอรับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการให้บริการด้านการสอบถามข้อมูล หรือหารือ ในประเด็นที่ค่อนข้างสั้นไม่ต้องใช้ระยะเวลาและเอกสารมาก รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าต้องไม่ทำให้ เสียงจริงดังเกิน 3 ครั้ง และกล่าวคำทักทายโดยพูดว่าสวัสดี ครับ/ค่ะ ตามด้วยบอกชื่อหน่วยงานบอกชื่อผู้รับ โทรศัพท์รับสายครับ/ค่ะ โดยใช้คำพูดที่มีสุภาพและมีเหตุผล

และเมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมา รับสายโดยเร็วๆ 1 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์ ตรวจสอบรายละเอียดต่างๆจากผู้โทรเข้ามาขึ้นชื่อเบอร์โทรเบอร์ติดต่อเรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและติดต่อกลับภายหลังต่อไป

ขอบเขตการประเมิน

ในการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 โดยกลุ่มอำนวยการ ในครั้งนี้ สํารวจจากกลุ่ม ประชากรที่มาติดต่อในทุกกลุ่มของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้แก่

1. ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา องค์กรคณะบุคคล ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไป จำนวน 180 คน โดยตอบแบบสอบถามทาง Google form

2. เครื่องมือการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ที่ครอบคลุม ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

วิธีการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการรวมทั้งการให้บริการ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน และอื่นๆ จำนวน 180 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามทาง Google form ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. แจกหนังสือให้โรงเรียนในสังกัดทราบ
2. แจกทางกลุ่มไลน์ Obec line ผู้บริหาร
3. ติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม เขต 1
4. ตอบแบบสอบถามผ่าน QR code และลิงค์
5. แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 1 ฉบับ ฉบับละ 3 ตอน ได้แก่
 - 5.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

5.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการและการจัดการศึกษารวม ทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scaie) เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการ บริการในระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

1. 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
2. 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3. 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
5. 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการ และการจัดการศึกษารวม ทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมของสำนักงาน สถานภาพของ ผู้รับบริการ ตอนที่ 2 เป็น เป็นแบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scaie) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการ บริการในระดับความพึงพอใจ 5

1. 5 หมายถึง ความไม่พึงพอใจมากที่สุด
2. 4 หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจมาก
3. 3 หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจปานกลาง
4. 2 หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจน้อย
5. 1 หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open- ended qusetion) เพื่อสอบถามได้เสนอปัญหา และข้อเสนอแนะ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่าน google form จำนวน 177 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Excel คำนวณหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

บทที่ 4

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริการของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 มีผู้ตอบแบบสอบถามการรับบริการจำนวน 177 คนดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหารสถานศึกษา	25	14.12
2	ข้าราชการครู	113	63.84
3	ข้าราชการบำนาญ	1	0.56
4	ครูอัตราจ้าง	7	3.95
5	บุคลากรทางการศึกษา	6	3.39
6	ลูกจ้างประจำ	4	2.26
7	ลูกจ้างชั่วคราว	12	6.78
8	ลูกจ้างเหมาบริการ	5	2.82
9	บุคคลทั่วไป	3	1.69
10	บุคคลภายนอก	1	0.56
รวม		177	100

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

การบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ(คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	177	1	2	7	37	130	167	94.35
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	177	0	1	7	27	142	169	95.48
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	177	0	0	2	34	141	175	98.87
4.คุณภาพของการให้บริการ	177	0	0	6	45	125	170	96.27
รวม	708	1	3	22	143	538	681	96.19
คิดเป็นร้อยละ	100	0.14	0.42	3.11	20.20	75.99		

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหาร
การจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้น ไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1.ขั้นตอนให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	177	1	1	13	28	134	162	91.53
2.การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	177	2	3	4	40	128	168	94.92
3.ระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสมกับสภาพงาน	177	1	1	3	41	131	172	97.18
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	177	1	3	8	27	138	165	93.22
5.การให้บริการเป็นไปตามละ ดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	177	2	2	5	48	120	168	94.92
รวม	885	7	10	33	184	651	835	94.35
คิดเป็นร้อยละ	100	0.79	1.13	3.73	20.79	73.56		

ตารางที่ 4 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	177	0	0	9	26	142	168	94.92
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	177	0	1	11	34	131	165	93.22
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	177	0	1	6	13	157	170	96.05
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	177	0	2	7	11	157	168	94.92
5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	177	0	0	3	59	115	174	98.31
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	177	0	0	8	20	149	169	95.48
รวม	1,062	0	4	44	163	851	1,014	95.48
คิดเป็นร้อยละ	100	0.00	0.38	4.14	15.35	80.13		

ตารางที่ 5 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ การศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1.ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	177	0	0	8	72	97	169	95.48
2.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	177	0	0	0	9	168	177	100
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบเช่น เว็บไซต์, Facebook, line, โทรศัพท์ ฯลฯ	177	0	0	0	24	153	177	100
4. มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ	177	0	0	4	48	125	173	97.74
5. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	177	0	0	0	28	149	177	100
6. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	177	0	0	0	24	153	177	100
รวม	1,062	0	0	12	205	845	1,050	98.87
คิดเป็นร้อยละ	100	0.00	0.00	1.13	19.30	79.57		

ตารางที่ 6 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ การศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	177	0	0	1	37	139	176	99.44
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	177	0	0	4	48	125	173	97.74
3. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	177	0	0	16	44	117	161	90.96
4. การให้บริการครบถ้วน	177	0	2	6	70	99	169	95.48
5. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	177	0	0	4	27	146	173	97.74
รวม	885	0	2	31	226	626	852	96.27
คิดเป็นร้อยละ	100	0.00	0.23	3.50	25.54	70.73		

สรุปผลการสำรวจ

ผลสำรวจ จะเห็นได้ว่าการดำเนินการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้น น่าจะเป็นเพราะบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 สามารถให้บริการ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำในเบื้องต้น รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงและส่งต่อจุดบริการอื่นๆ ในกรณีที่เป็งานเฉพาะด้าน จำเป็นต้องติดต่อกับกลุ่มงาน/หน่วย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้อีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรมีป้ายบอกจุดตำแหน่งการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานในแต่ละอาคาร
2. ควรมีการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจในการบริการของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา นครปฐม เขต 1

3. บุคลากรทุกคนควรมีป้ายชื่อตั้งไว้ ณ โต๊ะทำงานเพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการ
4. ควรจัดทำสถานที่จอดรถเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อราชการ
5. ควรบริการเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

.....

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบประเมินความพึงพอใจโดย ลงใน ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ

ชาย หญิง

อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 60 ปี สูงกว่า 60 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตำแหน่ง/ อาชีพ

- ผู้บริหารสถานศึกษา / หัวหน้าหน่วยงาน
 ครู และบุคลากรทางการศึกษา
 ข้าราชการบำนาญ
 บุคคลทั่วไป
 นักเรียนนักศึกษา
 อื่น ๆ โปรดระบุ :

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับเป็น

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย
ที่สุด					
1.1 ขั้นตอนให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 การให้บริการเป็นไปตามระดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย
ที่สุด					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์, Facebook, line, โทรศัพท์ ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.5 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 การให้บริการครบถ้วน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

- คำชี้แจง 1. โปรดเลือก ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ
2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1. ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
- มี (โปรดระบุ).....

2. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
- มี (โปรดระบุ).....

3. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

- ไม่มี
- มี (โปรดระบุ).....

4. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

- ไม่มี
- มี (โปรดระบุ).....

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

ลิงค์และ QR Code แบบประเมินความพึงพอใจ เว็บไซต์ <https://shorturl.asia/258MR>

QR Code



e-mail : direct@esanpt1.go.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ กลุ่มอำนวยการ
ที่ - วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕
เรื่อง ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครปฐม เขต ๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑

ต้นเรื่อง ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความต้องการของผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

ข้อเท็จจริง เห็นควรขอความร่วมมือผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ ได้ที่เว็บไซต์ <https://shorturl.asia/258MR> หรือสแกน QR Code ตามรายละเอียด ดังแนบ

ข้อเสนอ จึงเรียนมาเพื่อ

๑. โปรดทราบ
๒. โปรดพิจารณาลงนามหนังสือแจ้งทุกโรงเรียนทราบ
๓. ขออนุญาตใช้บันทึกข้อความฉบับนี้แจ้งบุคลากรในสังกัดทราบ
๔. หากมีข้อพิจารณาอื่นใดโปรดสั่งการ

อรุณ

(นางสาวณัฐนิชชา รินรดาพงศ์ศิริ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- ทราบ
- ขอรอหนังสือ
- อรุณ

วิไล

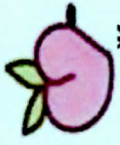
(นายมิน ประจวบวัน)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต ๑

วิไล



(นางวิไล เรียนทัพ)

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ



ขอเชิญ...ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มาติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการ

ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ 

ของสพป.นครปฐม เขต 1 จากแบบออนไลน์

ที่เว็บไซต์ สพป.นครปฐม เขต 1

<https://shorturl.asia/258MR>



หรือ QR Code



เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการ

ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

