

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1
ประจำปี 2561

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการ จำนวน 100 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการพรรณนาอธิบายผล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการพรรณนาอธิบายผล

-วิเคราะห์ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล มีรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลการให้บริการ เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก 3 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 คะแนนหมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย และ 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

-กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ 5 ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จากการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 5 \end{aligned}$$

-เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00-1.80	น้อยที่สุด (ร้อยละ 20.00-36.00)
1.81-2.60	น้อย (ร้อยละ 36.20 - 52.00)
2.61-3.40	ปานกลาง (ร้อยละ 52.20-68.00)
3.41-4.20	มาก (ร้อยละ 68.20-84.00)
4.21-5.00	มากที่สุด (ร้อยละ 84.20-100.00)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรทั้ง 4 คือ เพศ การศึกษา สถานะภาพในการทำงาน และอายุการทำงาน ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศชาย	44	44.00
เพศหญิง	56	56.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	69	69.00
ปริญญาโท	24	24.00
ปริญญาเอก	1	1.00

จากตารางที่ 2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และต่ำสุดคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

1.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพในการทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพในการทำงาน

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	5.00
ข้าราชการครู	74	74.00
ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ	15	16.00
อื่น ๆ	6	5.00

จากตาราง 3 พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นข้าราชการครู จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และต่ำสุดคือผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

1.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	1.00
อายุการทำงาน 2-5 ปี	14	14.00
อายุการทำงาน 5-10 ปี	60	60.00
อายุการทำงานมากกว่า 10 ปี	25	25.00

จากตาราง 4 พบว่า จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต่ำสุดคืออายุการทำงาน 2 – 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

ตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงาน
บุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับความ พึงพอใจ
1.กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ			
1.1ครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	81.60	4.08	มาก
1.2ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	80.40	4.02	มาก
1.3มีการทำงานอย่างเป็นระบบ	80.00	4.00	มาก
1.4ความเหมาะสมของวิธีการทำงาน	81.60	4.08	มาก
1.5ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	79.00	3.95	มาก
รวม	80.52	4.02	มาก
2.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ	78.00	3.90	มาก
2.2ผู้บริการมีความรู้ความสามารถในการ ชี้แจงและให้คำแนะนำตอบข้อซักถามหรือ ให้คำแนะนำ	79.00	3.95	มาก
2.3ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ	78.00	3.90	มาก
2.4ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	76.80	3.85	มาก
2.5ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเป็น ธรรม ปฏิบัติเสมอภาค	78.00	3.90	มาก
รวม	77.96	3.90	มาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการ	80.52	4.02	มาก
3.2ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีการเตรียมความพร้อม แก่สถานการณ์ได้ตลอดเวลา	79.00	3.95	มาก
3.3ความสะอาดของสถานที่ให้บริการใน ภาพรวม	76.80	3.85	มาก
3.4ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ e-office เว็บไซต์เขตพื้นที่	80.40	4.02	มาก
3.5ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	81.60	4.08	มาก
รวม	79.66	3.98	มาก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
4.ด้านผลการให้บริการ			
4.ผลการให้บริการโดยรวม	81.00	4.05	มาก
4.2ได้รับการส่งเสริมความรู้ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	78.60	3.93	มาก
4.3คุณภาพการให้บริการ	80.00	4.00	มาก
4.4ความประทับใจในการให้บริการ	82.60	4.13	มาก
4.5ภาพรวมในการให้บริการ	80.85	4.02	มาก
รวม	80.61	4.02	มาก
รวมผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน	79.68	3.98	มาก

ตารางที่ 6 จากการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล มีกรอบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านผลการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.98 ร้อยละ 79.68) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.02 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80.52
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.90 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 77.96
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.98 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 79.66
4. ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.02 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80.61

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น

สำหรับตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เปิดกว้างให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลอื่น ๆ ที่ประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้มีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมยิ่ง ๆ ขึ้นไป ผู้รับบริการได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันมีประโยชน์อย่างยิ่ง ดังนี้

1.จุดเด่นของการให้บริการ

- 1.1 เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นกันเอง
- 1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเองดีมาก และเต็มใจช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ตลอดจนแนะนำแนวทางการดำเนินงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 1.3 ผู้ให้บริการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 ขึ้นชมการปรับปรุงการบริการที่เป็น One Stop Service เช่น การจัดทำบัตรประจำตัว มีการเคลือบบัตรและประทับตราคุณภาพของสำนักงาน (ยอดเยี่ยม)
- 1.5 มีความโปร่งใสในการทำงาน

1.6 การแต่งกายสุภาพ สวยงาม ยิ้มไหว้ ทักทาย อธิยาศีลทุกคน

2. ข้อเสนอแนะ

- 2.1 เจ้าหน้าที่ควรชัดเจนในรายละเอียดของงานในกลุ่มได้ครบทุกคน
- 2.2 แจ้งให้ทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไขหรือปรับข้อมูลให้ได้ทุกคนที่ทำหน้าที่บริการ
- 2.3 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่
- 2.4 ควรมีบริการทางระบบ เช่น เรื่องสำเนา ก.พ. 7 (ไม่ต้องเข้ามาติดต่อเอง)
- 2.5 งานบริการให้เพิ่มช่องทางให้มากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการอยู่ห่างไกล
- 2.6 การจัดเก็บงานให้มีระบบมากขึ้น ง่าย ๆ หากมีคู่มือ

3. ความคาดหวังที่ต้องการให้กลุ่มบริหารงานบุคคล ปรับปรุง/พัฒนา

- 3.1 มีเครื่องสำเนาเอกสารไว้บริการ
- 3.2 ควรประชาสัมพันธ์กลุ่มบริหารงานบุคคลต่อสาธารณชนให้รับทราบข้อมูลทุกระยะ
- 3.3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานศึกษากับเขตพื้นที่การศึกษา เช่น การจัดประชุมให้

สถานศึกษากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นต้น

3.4 หากมีการปรับเปลี่ยนระเบียบ กฎหมาย ที่ผู้รับบริการ หน่วยงานทางการศึกษาต้องรับทราบให้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกันทุกเรื่อง

จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยสามารถกรอกข้อมูลอื่น ๆ ที่ประสงค์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้มีการพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมยิ่ง ๆ ขึ้นไป ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะอันมีประโยชน์อย่างยิ่ง เกี่ยวกับกับ 1) ความเห็นต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่ามีความเห็นในทางบวก 2) ความเห็นต่อด้านบุคลากรมีความเห็นในทางบวก 3) ความเห็นด้านอำนวยความสะดวกมีความเห็นเชิงปรับปรุง (เครื่องถ่ายเอกสาร) 4) ความเห็นต่อด้านการให้บริการมีความเห็นในทางบวก ในภาพรวมผลสำรวจพบว่ามีความเห็นเชิงบวกมากกว่าต้องปรับปรุง สำหรับการปรับปรุงงานบริการที่มีข้อเสนอแนะ กลุ่มบริหารงานบุคคล จะนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงงานบริการในส่วนของการจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการในโอกาสต่อไป

.....