



# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ

## โรงเรียนบ้านแดงน้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายอนแก่น เขต 1  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ



## คำนำ

โรงเรียนบ้านแดงน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านแดงน้อยขึ้น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ซึ่งได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการโรงเรียนบ้านแดงน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านแดงน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงเรียนบ้านแดงน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการมากขึ้น

โรงเรียนบ้านแดงน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 บทนำ.....	1
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษา	
- ข้อมูลส่วนบุคคล.....	3
- ประเภทงานที่เข้ามาติดต่อ/ขอรับบริการ.....	4
- ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน.....	4
- ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	5

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ**  
**โรงเรียนบ้านแดงน้อย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอนแก่น เขต 1**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

\*\*\*\*\*

**ส่วนที่ 1 บทนำ**

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศนคติในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ ในช่วงหลายปี ที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้ง ปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

หลังจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปี 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทยประกาศใช้สิ่งที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะขับเคลื่อนนับต่อจากนี้คือ “การปฏิรูปประเทศ” และการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งระบบราชการเป็นกลไกที่มีการเรียกร้องมานาน ให้มีการปฏิรูป เพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเงิน มากขึ้น ท่ามกลางความคาดหวังว่าการปฏิรูป จะทำให้ข้าราชการเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้นด้วย โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการ โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 กำหนดให้ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง 30-50% ซึ่งการปรับปรุงระบบการบริการที่ผ่านมา ส่วนราชการสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น แต่ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการได้ทำการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐไทย พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ ร้อยละ 13.90 เพิ่มจุดหรือช่องทางการให้บริการในรูปแบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) ร้อยละ 11.00 นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการ ร้อยละ 10.40 ลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 10.20 เพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่วถึงร้อยละ 9.90 และ ลดระยะเวลาการให้บริการ 8.80 เป็นต้น นอกจากนี้ภาคธุรกิจ และประชาชนยังแสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาหลักของงานบริการภาครัฐ คือ 1) ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน 2) ไม่สะดวกเพราะต้องติดต่อหลายหน่วยงานและต้องมาด้วยตนเอง 3) ขอข้อมูล/เอกสารจำนวนมากที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว 4) บริการใช้เวลานาน และขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน 5) ติดตามสถานะได้ยาก 6) ขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อ การทุจริต

ดังนั้นจึงเกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ขึ้น โดยยุทธศาสตร์ ที่ 1คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนากระบวนการทำงาน ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใสและค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ เพื่อการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน

โรงเรียนบ้านแดงน้อยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ในฐานะสถานศึกษา ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ โดยในปี 2565 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษา

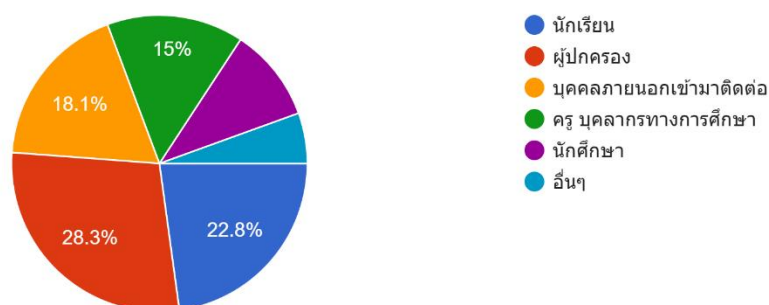
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนบ้านแดงน้อย

ต.บ้านทุ่ม อ.เมือง จ.ขอนแก่น

จากการได้รับบริการช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 (ปีงบประมาณ 2565)

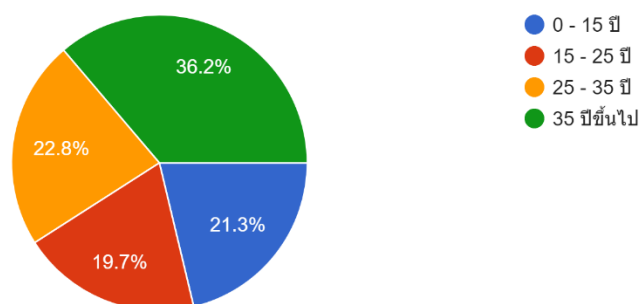
ข้อมูลส่วนตัว

คำตอบ 127 ข้อ

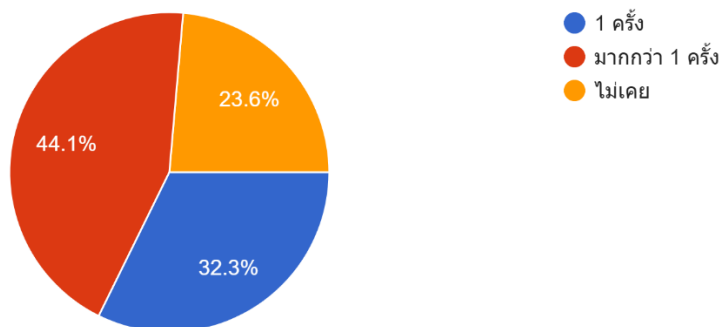


อายุของผู้รับบริการ

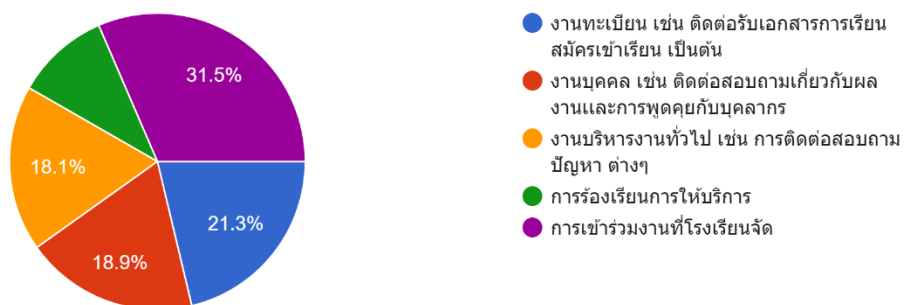
คำตอบ 127 ข้อ



ท่านเคยได้รับบริการจากโรงเรียนบ้านแดงน้อย (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) บ่อยเพียงใด  
คำตอบ 127 ข้อ

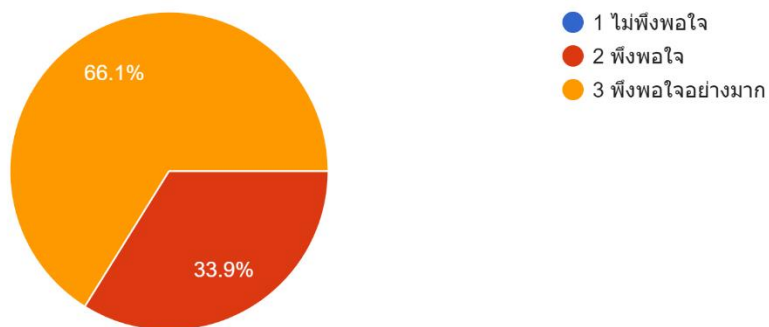


งานที่ท่านเข้ามาติดต่อ หรือได้รับบริการคืองานฝ่ายใด  
คำตอบ 127 ข้อ



### ท่านได้รับการให้บริการในระดับใด

คำตอบ 127 ข้อ



### ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการแก่บุคลากรโรงเรียนบ้านแดงน้อย

คำตอบ 71 ข้อ

