* **การประเมินคุณภาพ**

**ตัวชี้วัดที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**หน่วยวัด : ร้อยละ**

**น้ำหนัก : ร้อยละ 10**

**คำอธิบาย :**

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการวัดเพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีคำอธิบาย ดังนี้

* ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา
* ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
* สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ประเมินผลในภาพรวมของทุกกระบวนงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามหนังสือประทับตราของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขที่ 04011/ว 116 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2558

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์** | **ระดับ 1** | **ระดับ 2** | **ระดับ 3** | **ระดับ 4** | **ระดับ 5** |
| **ร้อยละ ความพึงพอใจ** | ร้อยละ 65 | ร้อยละ 70 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 85 |

**เงื่อนไข :** วิธีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการ ดังนี้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจัดเก็บข้อมูลตามแบบแบบสอบถามความ พึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2 โดยเก็บจากผู้รับบริการที่มารับบริการตามงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
2. แยกการเก็บข้อมูลในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1) ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด (รวมทุกงานบริการ) กรณีไม่ถึง 10 คน ให้เก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกคน

2.2) ระดับสถานศึกษา เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มารับบริการในสถานศึกษาแห่งละ 5-10 คน กรณีไม่ถึง 5 คน ให้เก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกคน

1. ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.1 และแนบไฟล์มาในระบบ KRS ในรอบ 12 เดือน

**รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **หน่วยวัด** | **ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.** | | |
| **2556** | **2557** | **2558\*** |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ร้อยละ | - | - | n/a |

*ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 อยู่ระหว่างสำนักงาน ก.พ.ร. ประเมินผลคะแนน*

**แนวทางการดำเนินงาน :**

**ระดับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดเก็บข้อมูลตามแบบแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2 โดยเก็บจากผู้รับบริการที่มารับบริการตามงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 รวมทั้งจัดส่งแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2 ให้สถานศึกษาในสังกัดดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามเงื่อนไข

2. เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด (รวมทุกงานบริการ) กรณีไม่ถึง 10 คน ให้เก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกคน

3. สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และของสถานศึกษาตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.1 และแนบไฟล์มาในระบบ KRS ในรอบ 12 เดือน

**ระดับสถานศึกษา**

1. สถานศึกษารับข้อมูลจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2 โดยเก็บจากผู้รับบริการที่มารับบริการตามงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มารับบริการในสถานศึกษาแห่งละ 5-10 คน กรณีไม่ถึง 5 คน ให้เก็บข้อมูลผู้รับบริการทุกคน

3. ส่งแบบความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานศึกษาตามแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2 ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสรุปภาพรวมของทุกสถานศึกษาในแบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.1

**ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด :**

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นางสาวพรพรรณ ศศิวงศ์ **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นางปุณฑริกา พันธุ **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

**ผู้จัดเก็บข้อมูล :**

นายศิวกร รัตติโชติ **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นางสาวจุฬาลักษณ์ ทรัพย์สุทธิ **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นางสาวทิตยาภรณ์ กาศสนุก **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นางสาวศิวาพร ชาญสอน **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นายประสิทธิ์ ทำกันหา **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

นายอรุณ กุบแก้ว **เบอร์ติดต่อ :**  0-2281-5218

**แบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.1**

**รายการอ้างอิง ตัวชี้วัดตามคำรับรองปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

|  |
| --- |
| **ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** |

**แบบสรุปผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/สถานศึกษา (ภาพรวม)** ........................................................................

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ...................คน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ | หมายเหตุ |
| 1. เพศ   * ชาย * หญิง |  |  |  |
| **2. อายุ**   * ต่ำกว่า 20 ปี * 21 - 40 ปี * 41 – 60 ปี * 60 ปีขึ้นไป |  |  |  |
| **3. ระดับการศึกษาสูงสุด**   * ประถมศึกษา * มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า * ปริญญาตรี * สูงกว่าปริญญาตรี |  |  |  |
| **4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**   * + - * ผู้ปกครองนักเรียน       * ผู้ประกอบการ/องค์กรเอกชน       * องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน       * อื่นๆ โปรดระบุ ……………………. |  |  |  |

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม**

| **ประเด็น** | **ความพึงพอใจ** | | | | | | **ความไม่พึงพอใจ** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **พอใจมาก** | | **พอใจ** | | **พอใจน้อย** | | **ไม่พอใจ** | | **ไม่พอใจมาก** | |
| **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 สถานที่การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ**

.................................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................................................................

**สรุป** จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ..................... คน

จำนวนผู้ที่มีความพึงพอใจ....................................คน

ผู้รายงานข้อมูล ผู้รับรองข้อมูล

........................................................ ......................................................

( ) ( )

ตำแหน่ง.......................................... ตำแหน่ง..........................................

วันที่ ............................................. วันที่ ...............................................

**แบบฟอร์มอ้างอิง KRS 2.2**

**รายการอ้างอิง ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

|  |
| --- |
| **ตัวชี้วัดที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** |

**แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/สถานศึกษา**.....................................................................

**ข้อชี้แจง**  กรุณาทำเครื่องหมายในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**1. เพศ** € 1) ชาย € 2) หญิง

**2. อายุ** € 1) ต่ำกว่า 20 ปี € 2) 21 - 40 ปี € 4) 41 – 60 ปี € 6) 60 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษาสูงสุด**

€ 1) ประถมศึกษา € 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า € 3) ปริญญาตรี € 4) สูงกว่าปริญญาตรี

**4. สถานภาพของผู้มารับบริการ**

€ 1) ผู้ปกครอง € 2) ผู้ประกอบการ/องค์กรเอกชน

€ 3) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน € 4) อื่นๆ โปรดระบุ ………………………………

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**

| **ประเด็น/ด้าน** | **ระดับความพึงพอใจ** | | | **ระดับความไม่พึงพอใจ** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **พอใจมาก** | **พอใจ** | **พอใจน้อย** | **ไม่พอใจ** | **ไม่พอใจมาก** |
| **1. ด้านเวลา**  1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด |  |  |  |  |  |
| 1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**  2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ |  |  |  |  |  |
| 2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ**  3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ |  |  |  |  |  |
| 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ  ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น |  |  |  |  |  |
| 3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ |  |  |  |  |  |
| 3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| **4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**  4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ |  |  |  |  |  |
| 4.2 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก |  |  |  |  |  |
| 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| 4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |
| **5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด** |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา 1. .................................................................................................................................

2. .................................................................................................................................

ข้อเสนอแนะ 1. .. .................................................................................................................................

2. .. .................................................................................................................................

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วันที่..............เดือน...............................พ.ศ. 2559