รายงานการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

กลุ่มนโยบายและแผน

กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กร ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบและการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่องและสม่ำเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขต ตัวชี้วัดความสำเร็จ และมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการเป็นอย่างดีในโอกาสต่อไป

กลุ่มนโยบายและแผน
สพป.ชัยภูมิ เขต 2

สารบัญ

	หน้า
บทสรุป	1
รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2	3
ภาคผนวก	

บทสรุป

กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กร ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบและการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่องและสม่ำเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขต ตัวชี้วัดความสำเร็จ และมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการนี้ จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอกที่มารับบริการกับกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 จำนวน 100 คน และได้ตอบแบบสอบถามส่งครบทั้ง 100 คน คิดเป็น 100%

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของกลุ่มนโยบายและแผน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้อง, ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ, มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการใบริการที่ชัดเจน และระยะเวลารอคอยในการรับบริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ

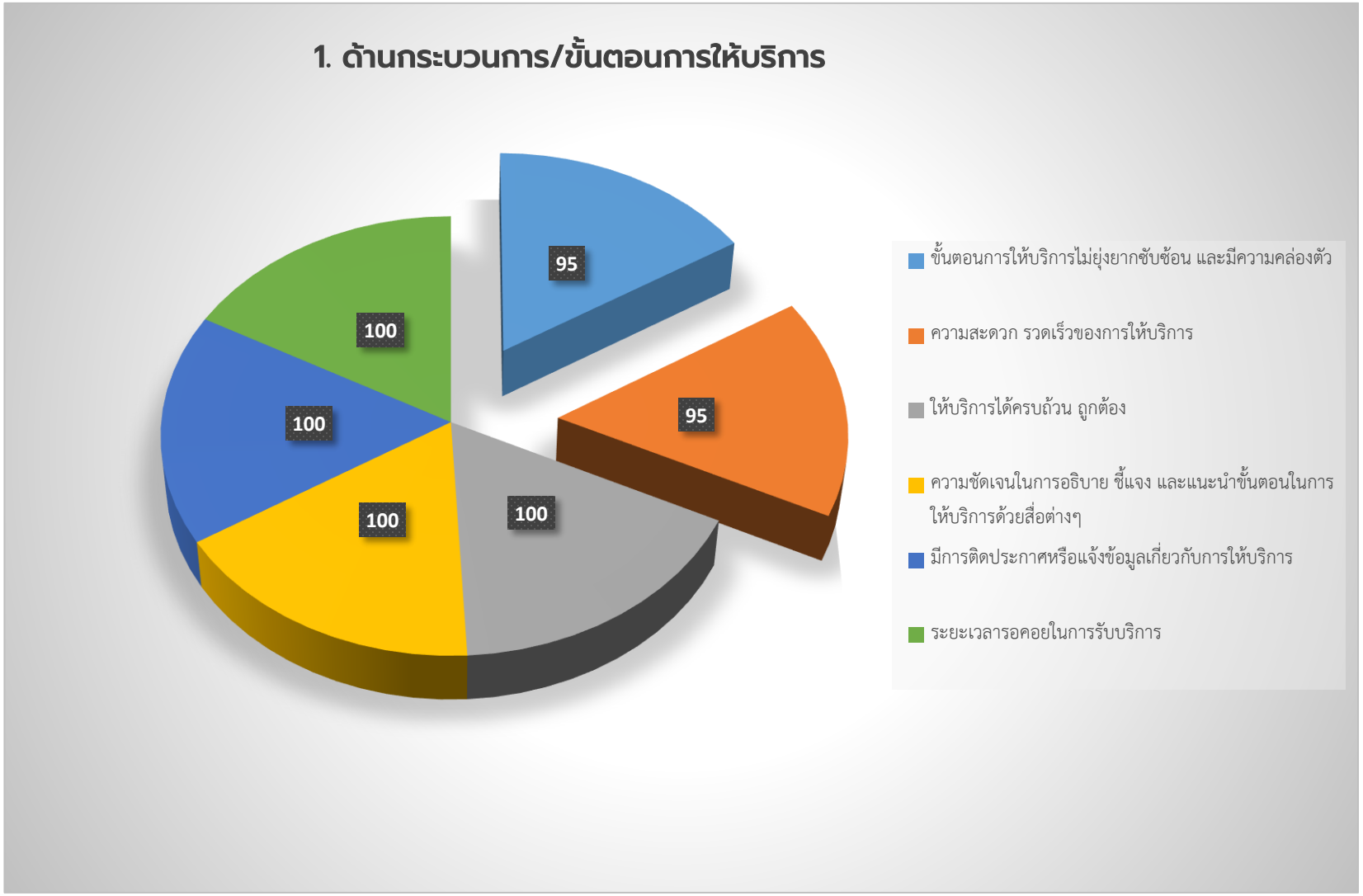
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ, ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟกซ์ เป็นต้น, มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม รองลงมา คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ, การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น

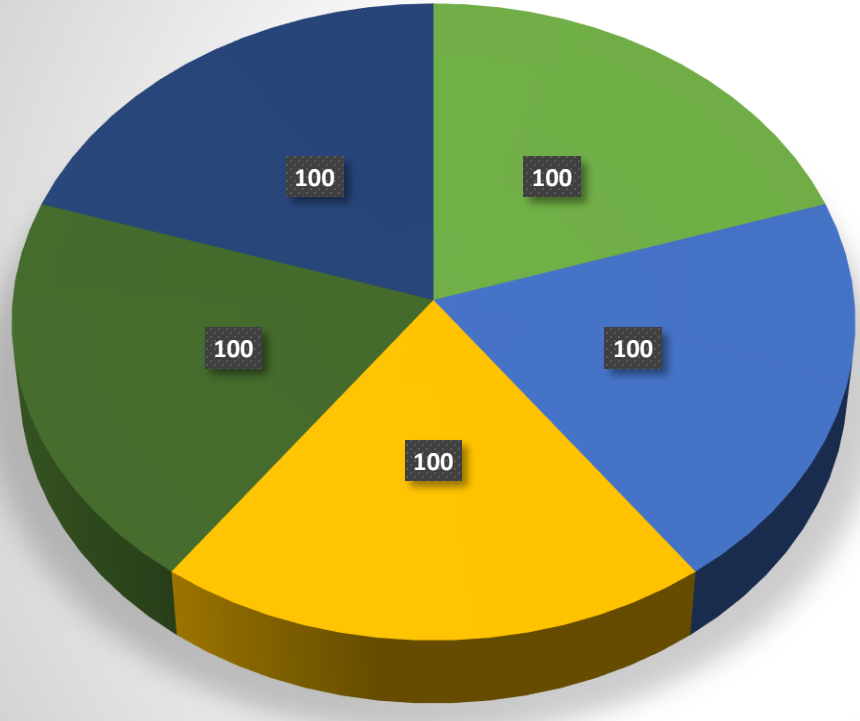
กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน รองลงมา คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์

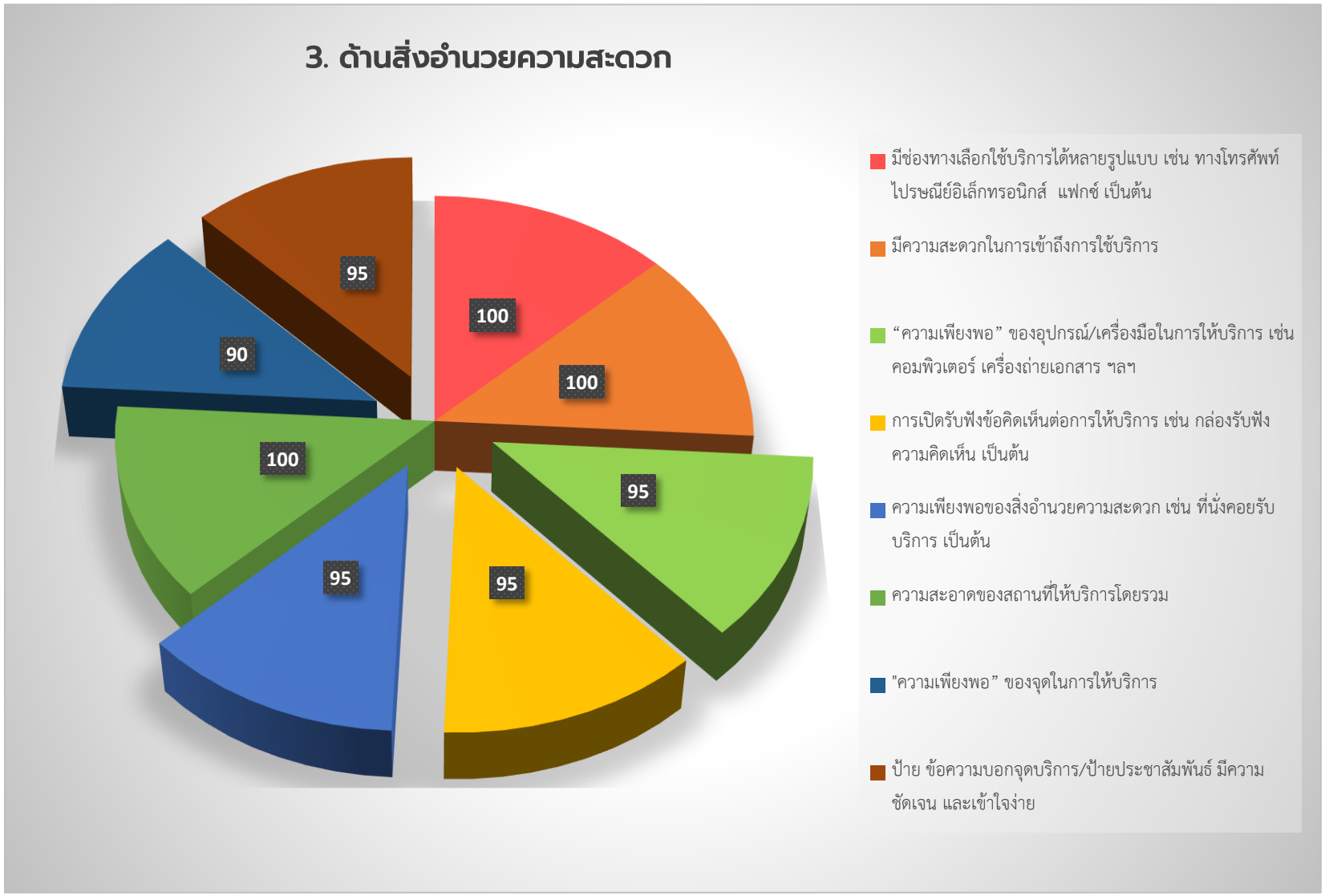
รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
ของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

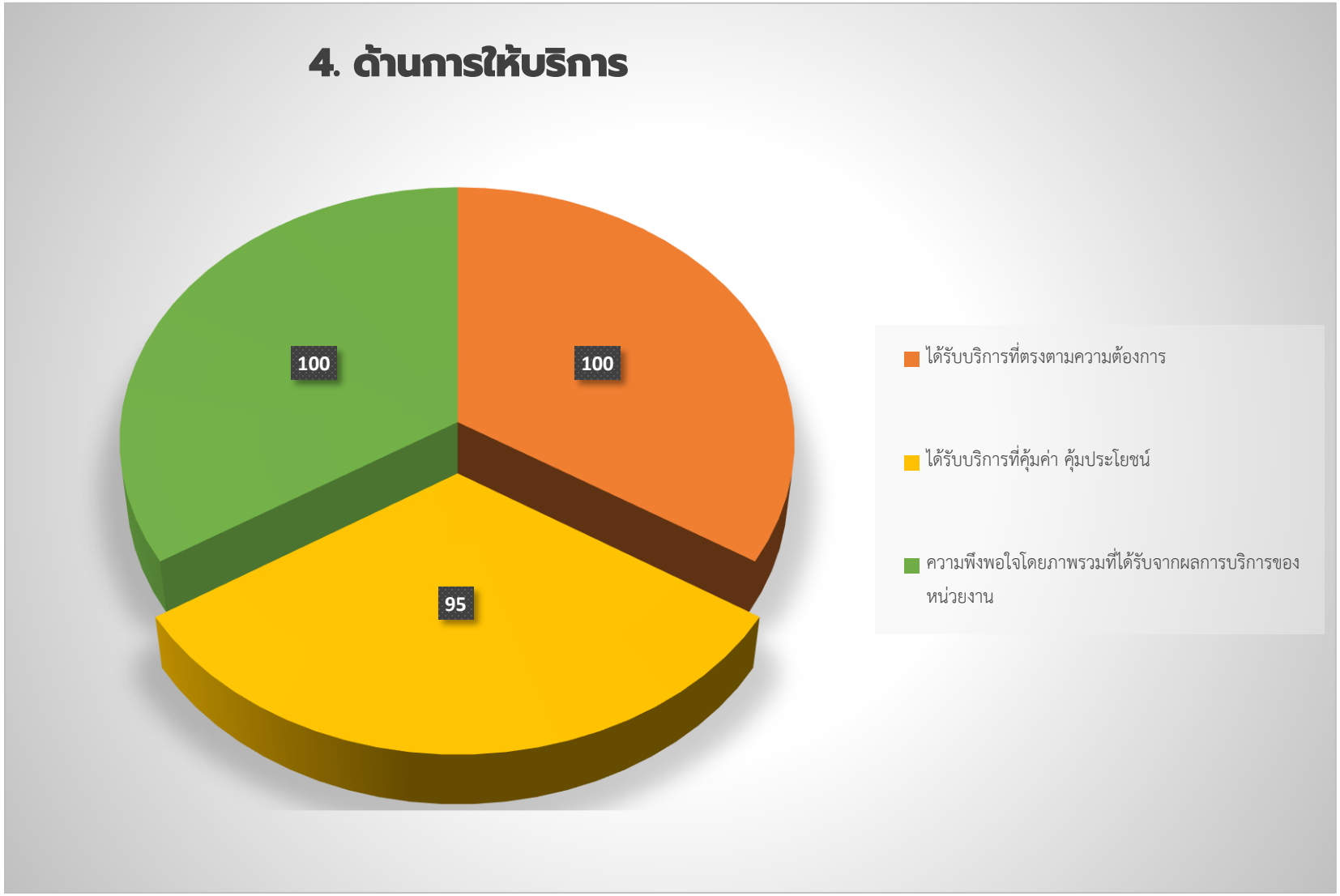


2. ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ



- ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ


3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
100
100
95
95
95
100
90
95
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟกซ์ เป็นต้น
มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
"ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย


4. ด้านการให้บริการ
100
100
95
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
ของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

****

<u>คำชี้แจง</u> ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการมาติดต่องานและได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำผลการประเมินไปปรับแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลพื้นฐาน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารการศึกษา ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา
   ☐ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ในแต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ 5 ระดับ กรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงระดับเดียว

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการใบริการที่ชัดเจน					
1.6 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟกซ์ เป็นต้น					
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.3 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น					
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.7 “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ					
3.8 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

กลุ่มนโยบายและแผน สพป.ชัยภูมิ เขต 2

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจค่ะ

คณะจัดทำรายงาน

ที่ปรึกษา

นายมนัส เจียมภูเขียว	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
นายนพดล ตลับแก้ว	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
นางนงเยาว์ เลิงนิสสัย	ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน

คณะวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

นายนพดล ตลับแก้ว	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2
นางนงเยาว์ เลิงนิสสัย	ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน
นางสาวอรวรรณ แซ่โอ้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
นางสาวสุกัญญา ธุนันทา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
นายวรรณพล เหมือนพันธุ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
นางธิดารัตน์ จิตรธร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
นายพิสุทธิ บุญชุบ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
นางรุ่งทิพย์ เวียงชัยภูมิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

รวบรวมและเรียบเรียง

นางรุ่งทิพย์ เวียงชัยภูมิ	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ออกแบบปก

นางสาวสุกัญญา ธุนันทา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

กลุ่มนโยบายและแผน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ