



# รายงานสรุปผลการประเมินแบบ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

# คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กร ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบและการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่อง และสม่าเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขต ตัวชี้วัดความสำเร็จ และมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการเป็นอย่างดีในโอกาสต่อไป

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา  
สพป.ชัยภูมิ เขต 2

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุป	1
รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2	2-3
ภาคผนวก	4-6

# รายงานสรุปผลการประเมิน แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 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 กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้ง นี้ คือ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอกที่มารับบริการกับกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 จำนวน 100 ราย และได้ตอบแบบสอบถามส่งครบทั้ง 100 คน คิดเป็น 100%

## 1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้มารับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อสรุป จำนวน 100 ราย

## 2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

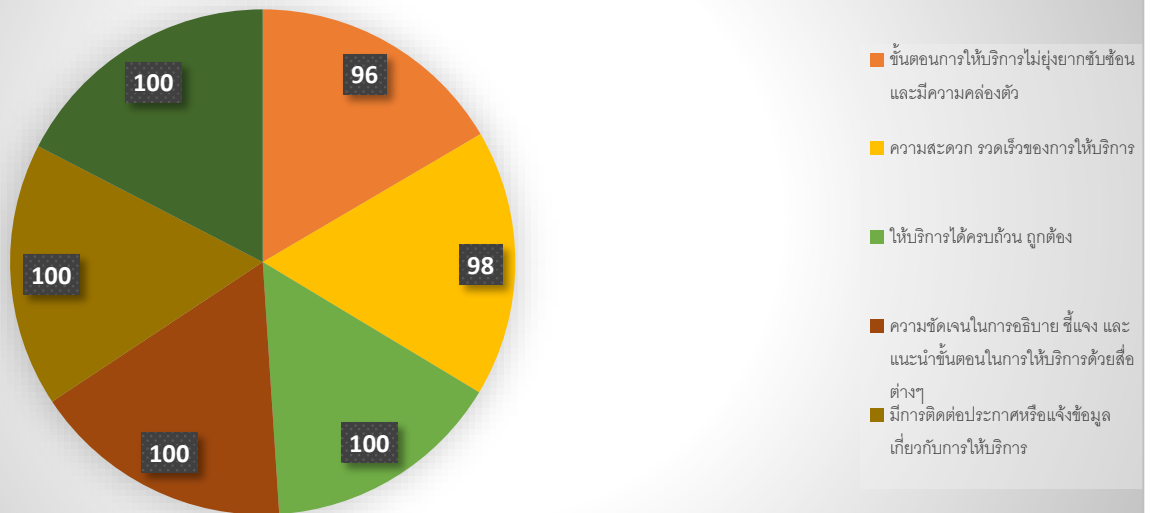
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้ ค่าร้อยละ

## 5. ผลการประเมิน

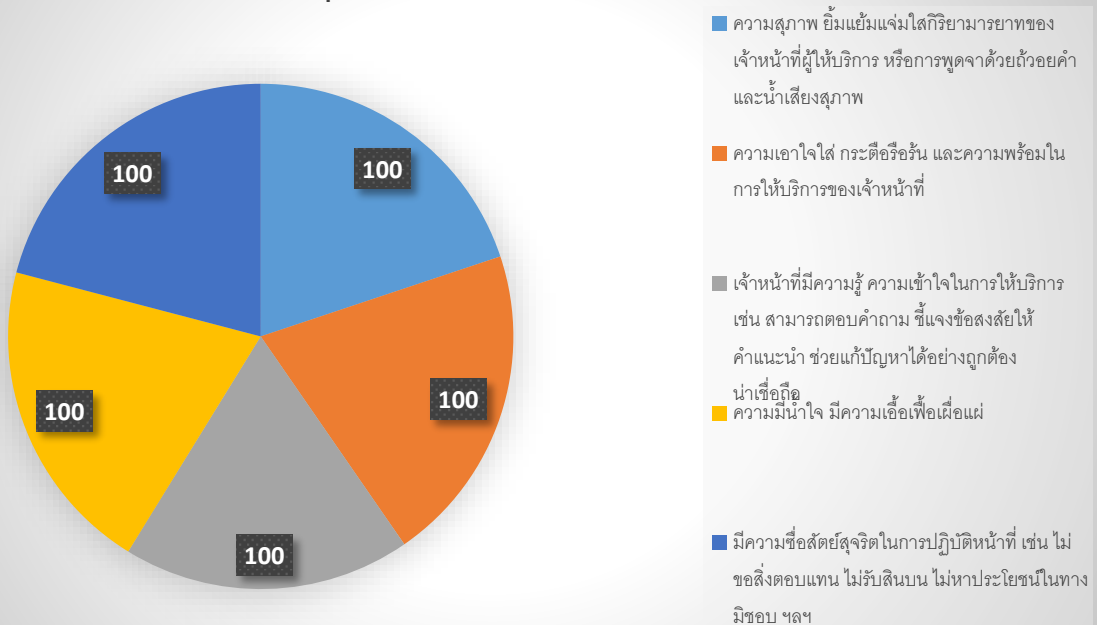
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผลการประเมินดังตารางดังนี้

รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

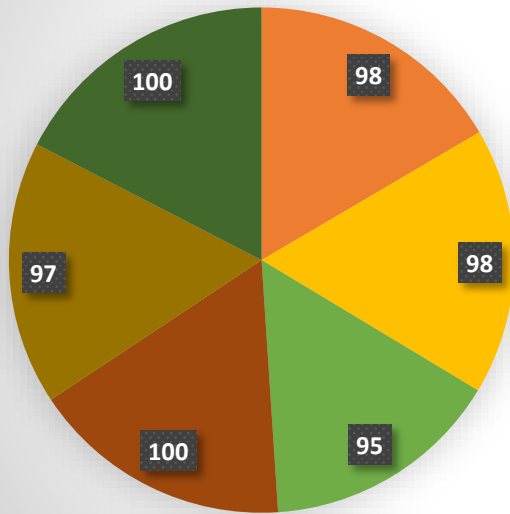
### 1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ



### 2. ด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

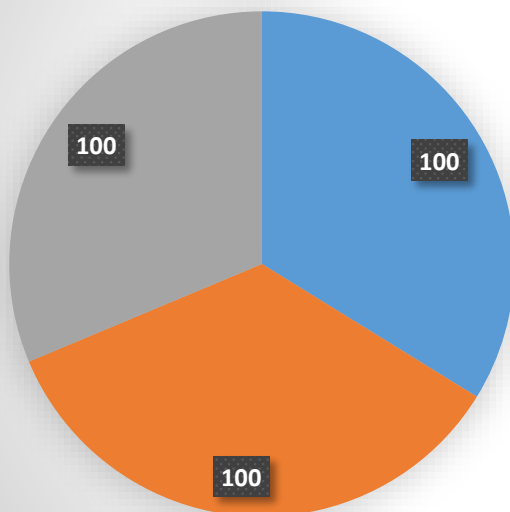


### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



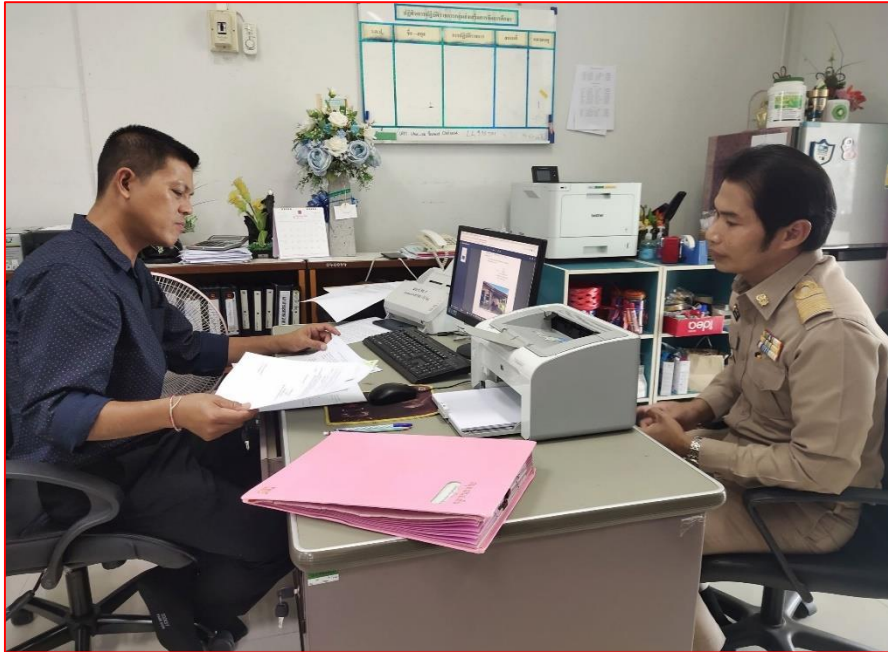
- มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แฟกซ์ เป็นต้น
- มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ
- ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ
- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น เป็นต้น
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่ง คอยรับบริการ เป็นต้น
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- ความเพียงพอของจัดในการให้บริการ
- ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

### 4. ด้านการให้บริการ



- ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ
- ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์
- ความเพียงพอ โดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน

## การให้บริการข้อมูลของผู้มาติดต่อ



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจต่อการมาติดต่องานและได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำผลการประเมินไปปรับแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐาน

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

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ในแต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ 5 ระดับ กรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงระดับเดียว

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
1.6 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสสามารถมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สพป.ชัยภูมิ เขต 2  
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจค่ะ



**กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2**