



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



สถิติการให้บริการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจจากผู้มาติดต่อหรือเข้ารับบริการ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มตามกระบวนการบริหารงานในประเด็น ๕ ด้านได้แก่ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านภาพรวม ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มและนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ให้มีคุณภาพต่อไป

ในการนี้ กลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

กลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
- ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- กลุ่มเป้าหมาย	๑
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒
- การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๓
- ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข	๕
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	๕
ภาคผนวก	

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย**

.....

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

กลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การ การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้งานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินไปได้อย่าง เรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ การ บริหารจัดการและการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญที่จะนำมาสู่การพัฒนา คุณภาพการจัดการศึกษา กลุ่มอำนวยการ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มกลุ่ม ส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา หนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการของกลุ่มให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารงานและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย และนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและ ให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการบริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ นำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการ

๔.๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้สำรวจสร้างขึ้นเอง โดยใช้รูปแบบออนไลน์ Google Form ซึ่งได้จำแนกคำถามออกเป็น ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทผู้รับบริการ :

- ผู้บริหารสถานศึกษา
- บุคลากรทางการศึกษา
- ครูผู้สอน
- ประชาชน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มอำนาจการ ตามประเด็นทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านเวลา
- ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๕) ด้านภาพรวม

มีค่าระดับความพึงพอใจ คือ

- ๑ หมายถึง น้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง น้อย
- ๓ หมายถึง ปานกลาง
- ๔ หมายถึง มาก
- ๕ หมายถึง มากที่สุด

๖. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย กลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสร้างแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form และจัดทำเป็น QR Code เผยแพร่ไว้ที่สำนักงานฯ ให้ผู้ที่มาติดต่อหรือผู้มาใช้บริการสามารถตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้สะดวกมากขึ้น

๗. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ตามการบริหารจัดการและกระบวนการดำเนินงานของกลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ดำเนินการดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ โดยใช้ความถี่และร้อยละจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้าน โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหาค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

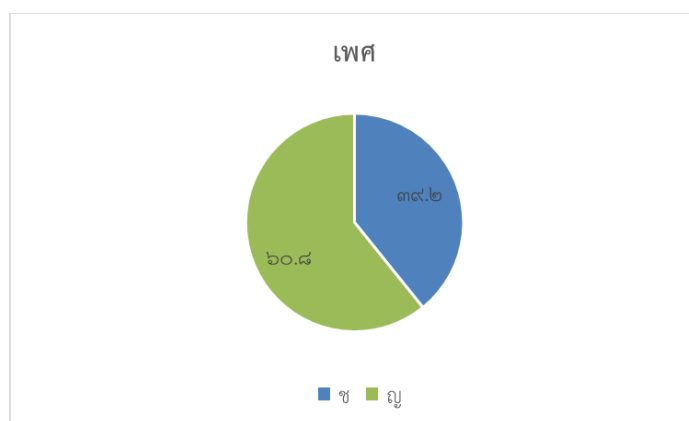
๘. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

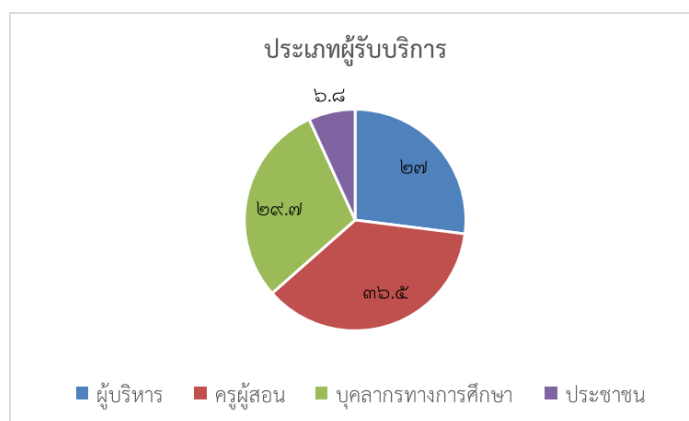
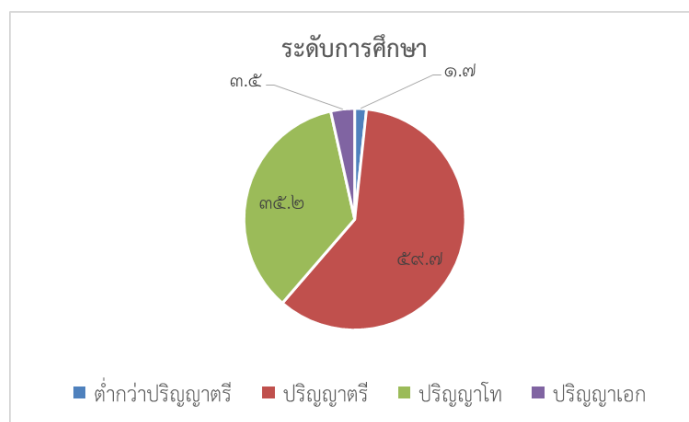
ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ / ระดับการศึกษาสูงสุด / ประเภทผู้รับบริการ ดังตารางที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๓๕	๓๙.๒ %
หญิง	๓๖๕	๖๐.๘ %
รวม	๖๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑.๗ %
ปริญญาตรี	๓๕๘	๕๙.๗ %
ปริญญาโท	๒๑๑	๓๕.๒ %
ปริญญาเอก	๒๑	๓.๕ %
รวม	๖๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ประเภทผู้รับบริการ		
ผู้บริหาร	๑๖๒	๒๗ %
ครูผู้สอน	๒๑๙	๓๖.๕ %
บุคลากรทางการศึกษา	๑๗๘	๒๙.๗ %
ประชาชน	๔๑	๖.๘ %
รวม	๖๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๖๐๐ คน โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗ และส่วนใหญ่เป็น ครูผู้สอน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมาคือบุคลากรทางการศึกษา (ร้อยละ ๒๙.๗) ผู้บริหาร (ร้อยละ ๒๗) และประชาชน (ร้อยละ ๖.๘) ตามลำดับ

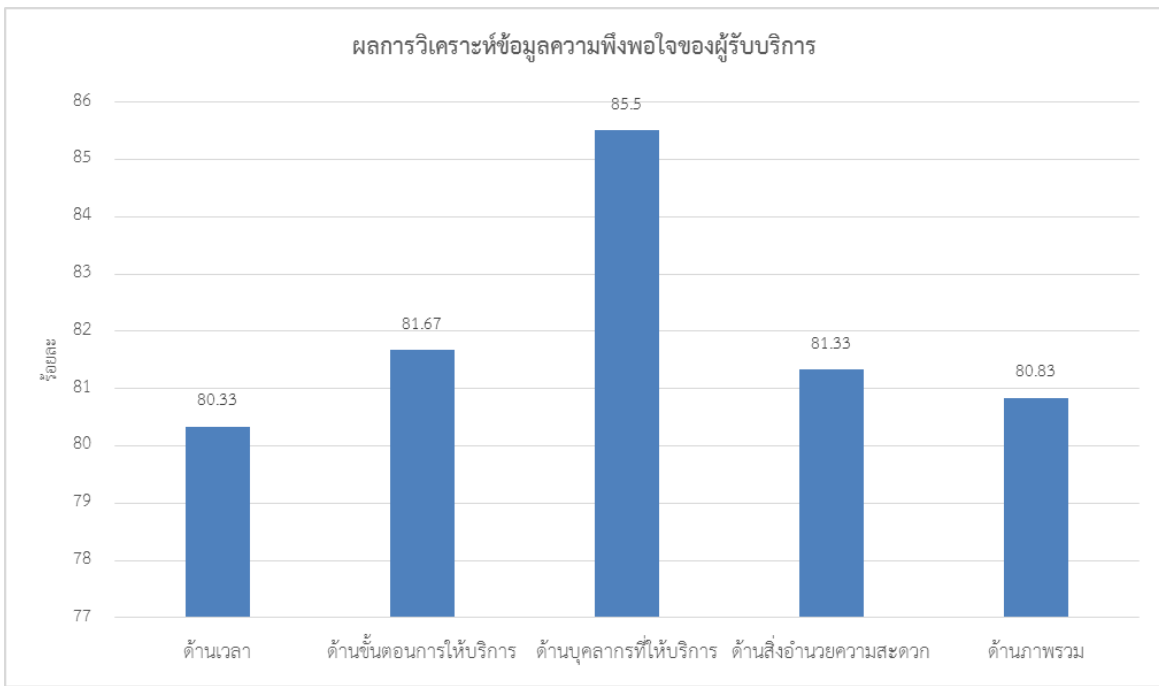




ตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ ๒

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ความพึงพอใจ ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ
	(๑) น้อย ที่สุด	(๒) น้อย	(๓) ปาน กลาง	(๔) มาก	(๕) มาก ที่สุด		
๑. ด้านเวลา	๕	๑๑	๑๐๒	๑๕๔	๓๒๘	๖๐๐	๘๐.๓๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๐	๓๔	๗๖	๑๗๔	๓๑๖	๖๐๐	๘๑.๖๗
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๗	๑๓	๖๗	๑๕๘	๓๕๕	๖๐๐	๘๕.๕๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓	๑๕	๑๔๓	๑๖๘	๓๒๐	๖๐๐	๘๑.๓๓
๕. ด้านภาพรวม	๐	๑๗	๙๘	๒๐๓	๒๘๒	๖๐๐	๘๐.๘๓

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจจากผู้เข้ารับบริการในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
หนองคาย มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปแบ่งเป็น ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐
ด้านขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๓ ด้านเวลา
คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ และ ด้านภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๓



ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

แนวปฏิบัติหรือขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือป้ายบ่งชี้ที่แสดงถึงแนวปฏิบัติหรือขั้นตอนเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ พร้อมผู้บริหารชี้แจงให้คณะครูในสังกัดเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ตรงกันเป็นประจำทุกเดือน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของกลุ่มกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ
 1) ผู้บริหารสถานศึกษา 2) ครูผู้สอน
 3) บุคลากรทางการศึกษา 4) ประชาชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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 สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ด้านภาพรวม					
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีงบประมาณ 2564

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

(ยังไม่แชร์) สลับบัญชี



*จำเป็น



