



# รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



เรื่อง การบริการห้องประชุม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

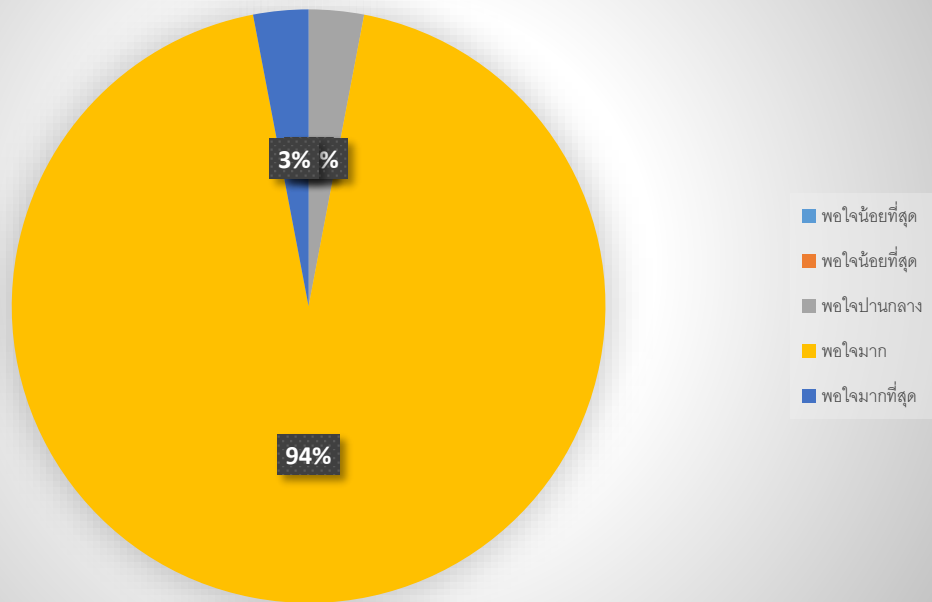
## คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง การขอใช้ห้องประชุมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กร ในการพัฒนาคุณภาพงานที่รับผิดชอบและการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่องและสม่ำเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว โดยยึดหลักการเน้นการให้บริการที่ดี (Service Mind) เนื่องจากงานบริการให้ความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานอย่างเท่าเทียมกันและรอบด้านให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้บริหารและส่วนราชการที่มาประสานงานกับองค์กร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงแผนการปฏิบัติราชการของสำนักสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการเป็นอย่างดีในโอกาสต่อไป

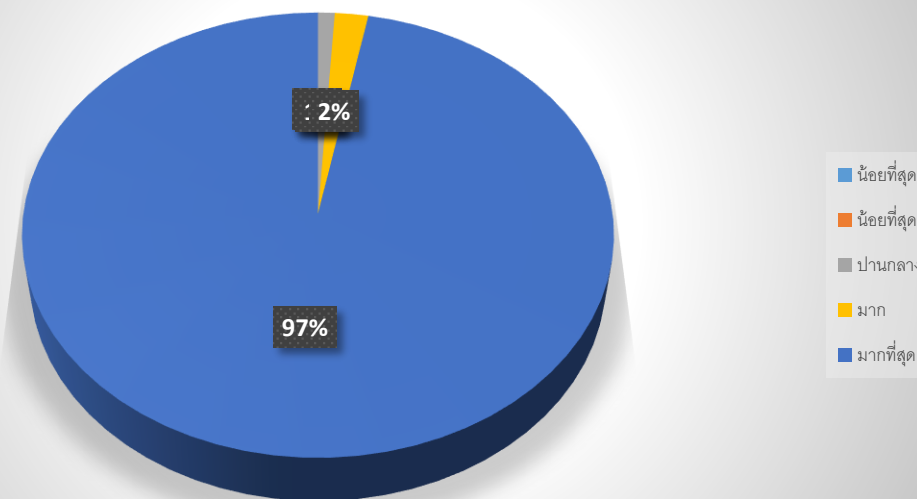
กลุ่มอำนาจการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย  
ธันวาคม ๒๕๖๕

### 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

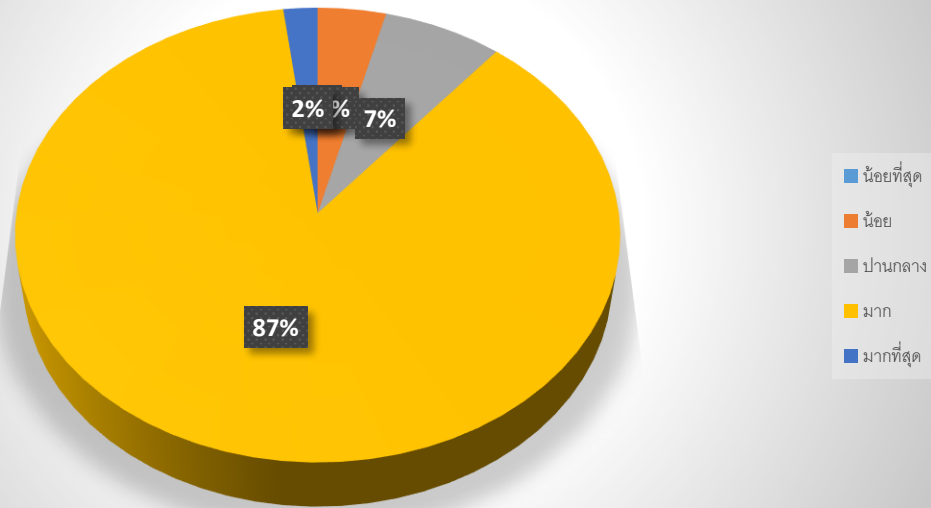


รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

### 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

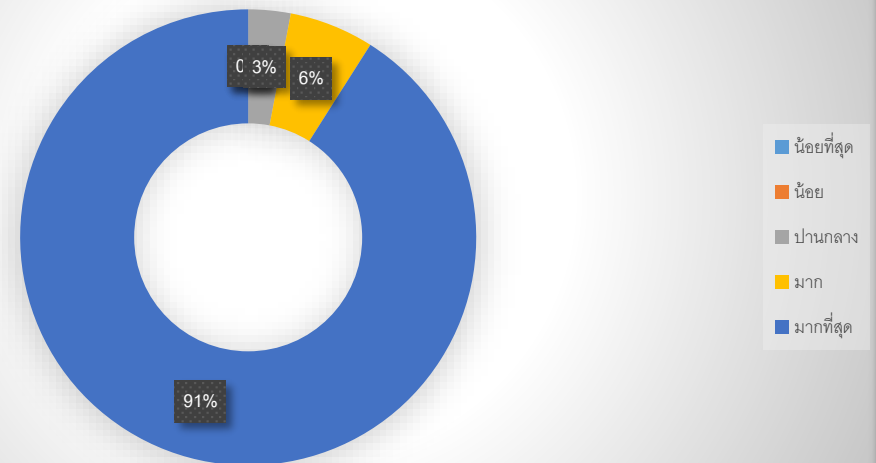


### 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

### 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ





แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการและได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ โดยจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ

๑. เพศ

หญิง  ชาย

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๕ ปี  ๒๕-๔๐ ปี  ๔๑-๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  ข้าราชการ  เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/ค้าขาย  
 รับจ้าง/เกษตรกร  ธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ.....

๕. กลุ่มงานที่ติดต่อขอรับบริการ.....

๖. เรื่อง/ประเด็น ที่ติดต่อขอรับบริการ.....

**ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย**

**คำชี้แจง** : ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆในแต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ ๕ ระดับ กรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๑.๒	ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
๑.๓	ให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
๑.๔	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
๑.๕	มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
๑.๖	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
๒.๑	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
๒.๒	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๒.๔	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
๒.๕	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น					
๓.๒	มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
๓.๓	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ					
๓.๔	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น เป็นต้น					
๓.๕	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
๓.๖	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๓.๗	“ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ					
๓.๘	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๔.๑	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๔.๒	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
๔.๓	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					