



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ที่ ศธ ๐๒๖๘ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

## ต้นเรื่อง

ตามที่กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีหน้าที่กำกับ ดูแล ประสานและส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ให้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและแบ่งเบาภาระการจัดการศึกษาของภาครัฐ

## ข้อเท็จจริง

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้มาติดต่อใช้บริการ (บุคคลภายนอก) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน จึงมีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในด้านการบริการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานภายในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ให้เป็นกลุ่มที่เอื้อต่อการทำงาน มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีระบบการทำงานที่ดีส่งผลให้งานประสบผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ผู้บริหาร ครู ผู้สอนและบุคลากรทั่วไป ของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว ให้แล้วเสร็จภายในเดือน ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยได้แนบบแบบสอบถามดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณามาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบ

๑. อนุมัติให้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ดำเนินการโดยให้ผู้บริหาร ครู ผู้สอนและบุคลากรทั่วไป ของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงราย เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว

(นางกรรณิกา นันทาลิต)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

(นายวัลลภ ไม้จำปา)  
ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

(นายอภินันท์ คันทวีเวียง)  
รองศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๑๐ พ.ค. ๖๕

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**  
**กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย**

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ  ชาย  หญิง

๒. อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐-๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  
 ๔๑-๕๐ ปี  ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

๔. ตำแหน่ง  ผู้บริหาร  ครู  ผู้สอน  บุคลากรทั่วไป

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อริยาไยดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์					
๓. ภาพรวมจากการบริการ					
รวม					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

\*\*...ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม...\*\*



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ที่ ศธ ๐๒๕๓.๑/๖๔๓

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

### เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในด้านบริการ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานภายในกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ให้เป็นกลุ่มที่เอื้อต่อการทำงาน มีสิ่งแวดล้อมที่ดี มีระบบการทำงานที่ดีส่งผลให้งานประสบผลสัมฤทธิ์และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นั้น

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ขอเรียนว่า การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย จากผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ครู ผู้สอน และบุคลากรทั่วไป รวมทั้งหมด จำนวน ๓๐๐ คน ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการของกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย มีผลการประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ ๙๓.๑๘ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกรรณิการ์ นันทาลิต)  
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

(นายอภิวัฒน์ กันศรีเวียง)

รองศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๗ ก.ย. ๖๕

(นายวัลลภ ไม้จำปา)  
ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

**สรุป**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**  
**กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย**

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

๑. เพศ ชาย จำนวน ๑๐๐ คน หญิง จำนวน ๒๐๐ คน
๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๘๐ คน ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๐ คน ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๕๐ คน ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน
๓. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี - ปริญญาตรี จำนวน ๑๕๐ คน  
 ปริญญาโท ๕๐ คน ปริญญาเอก -
๔. ตำแหน่ง ผู้บริหาร จำนวน ๒๐ ครู จำนวน ๑๕๐ คน ผู้สอน ๑๐๐ คน บุคลากรทั่วไป ๓๐ คน

**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>ด้านที่ ๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๑๒๐	๑๐๐	๘๐		
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๕๐	๑๐๐	๕๐		
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๘๐	๑๓๐	๙๐		
<b>ด้านที่ ๒. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๘๐	๑๐๐	๑๒๐		
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๑๐๐	๑๐๐	๕๐	๕๐	
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๑๕๐	๒๐๐	๕๐		
<b>ด้านที่ ๓. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ</b>					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	๒๐๐	๑๕๐	๕๐		
๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๕๐	๑๑๐	๙๐		
๓. ภาพรวมจากการบริการ	๑๘๐	๑๐๐	๒๐		
รวม	๖,๐๕๐	๔,๓๖๐	๑,๘๐๐	๑๐๐	

คะแนนเต็ม ๑๓,๕๐๐ คะแนน ( ๙ ข้อละ ๑ ๕ คะแนน ผู้ตอบแบบ ๓๐๐ คน)

ได้คะแนน ๑๒,๓๑๐ คะแนน

คิดเป็นคะแนน ๙๑.๑๘ คะแนน

**ข้อเสนอแนะ**

๑. ควรจัดมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น
๒. ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ