



รายงานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง การให้คำปรึกษาทางวิชาการ กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564
(1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1
อาคารอำนวยการ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น 4
ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่
โทร 053-112333 ต่อ 107 โทรสาร 053112677

คำนำ

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)
มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจในงานบริการตามค่านิยมองค์กร ในการพัฒนาคุณภาพงาน
ที่รับผิดชอบและการให้บริการผู้มาติดต่องานต่อเนื่องและสม่ำเสมอผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
ให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว โดยยึดหลักการสำคัญของนโยบายวิสัยทัศน์ของสำนักงาน
เขต ตัวชี้วัดความสำเร็จ และมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1
ในหลักการข้อ 1 ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ข้อ 2.3 เน้นการให้บริการที่ดี (Service Mind)
เนื่องจากงานบริการ ให้ความสำคัญในด้านข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่องานอย่าง
เท่าเทียมกันและรอบด้านให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้บริหารและส่วนราชการที่มา
ประสานงานกับองค์กร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ขอขอบคุณสำหรับความ
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการ
ให้บริการเป็นอย่างดีในโอกาสต่อไป



(นายสมพงศ์ พรหมจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

**รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการ
กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 1**

.....

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 มีรายละเอียด มีวิธีการและดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมินความพึงพอใจ ตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation) ของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และแปลผลข้อมูลโดยใช้ เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)
 - 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 - 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 - 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
 - 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
 - 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด
3. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาจัดตาราง แปลความหมายและสรุปผลการศึกษา ในรูปของการบรรยายและการอธิบายแบบความเรียง ส่วนข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดจากแบบประเมินความพึงพอใจใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปผลการศึกษา นำเสนอผลในรูปแบบของการบรรยายตามลำดับ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ประเมินความพึงพอใจ

สถานภาพของผู้ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ประเมินความพึงพอใจ

สถานภาพ	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	104	23.06
หญิง	347	76.94
ตำแหน่ง		
ผู้บริหารสถานศึกษา	25	5.54
ครู	411	91.13
ผู้ปกครอง	2	0.44
อื่น ๆ	13	2.88
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	304	67.41
ปริญญาโท	138	30.60
ปริญญาเอก	5	1.11
อื่น ๆ	4	0.89
ประเภทการให้บริการ		
การให้คำปรึกษาทางวิชาการ	377	83.59
การเป็นวิทยากร	74	16.41

สถานภาพ	จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการ		
งานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา	70	15.52
งานส่งเสริมพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	89	19.73
งานนิเทศติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา	115	25.50
งานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และพัฒนากระบวนการเรียนรู้	98	21.73
งานวัดและประเมินผลการศึกษา	68	15.08
อื่น ๆ	11	2.44
รวม	451	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า มีผู้ประเมินความพึงพอใจมีต่อการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 451 คน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 76.94 ตำแหน่งครูผู้สอนมากที่สุด จำนวน 411 คน คิดเป็น ร้อยละ 91.13 วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 67.41 ประเภทการให้บริการ การให้คำปรึกษาทางวิชาการ มากที่สุด จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 83.59 หัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางวิชาการมากที่สุด คือ งานนิเทศติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ขอรับบริการการให้คำปรึกษาทางวิชาการ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 1

ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ในภาพรวม มีดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.09	มาก
1.1 ขั้นตอนการนิเทศไม่ซับซ้อนเข้าใจงาน	4.23	0.71	มาก
1.2 การนิเทศมีความถูกต้องรวดเร็ว	4.21	0.67	มาก
1.3 ระยะเวลาในการนิเทศเหมาะสม	4.20	0.73	มาก
1.4 มีการนิเทศอย่างเป็นกัลยาณมิตร	4.40	0.78	มาก
1.5 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและเป็นระบบ	4.34	0.78	มาก
2. ความพึงพอใจต่อศึกษานิเทศก์ผู้ให้บริการ	4.51	0.07	มากที่สุด
2.1 มีความสุภาพเรียบร้อยเป็นมิตร	4.61	0.64	มากที่สุด
2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	4.54	0.65	มากที่สุด
2.3 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.48	0.71	มาก
2.4 ให้คำอธิบาย ชัดเจน ตรงประเด็น	4.41	0.77	มาก
2.5 ดำเนินการนิเทศอย่างเป็นกลางไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.71	มากที่สุด
รวม	4.39	0.14	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับความพึงพอใจผู้ขอรับบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อศึกษานิเทศก์ผู้ให้บริการ มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อศึกษานิเทศก์ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

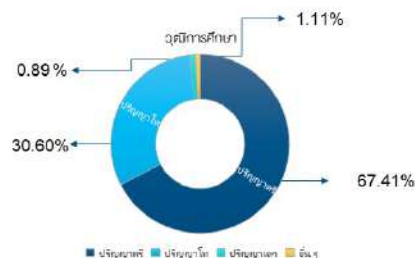
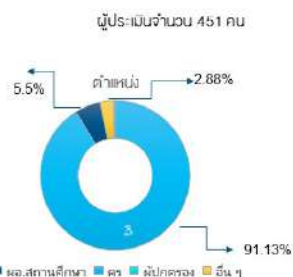
รายงานความพึงพอใจการให้คำปรึกษาทางวิชาการ

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

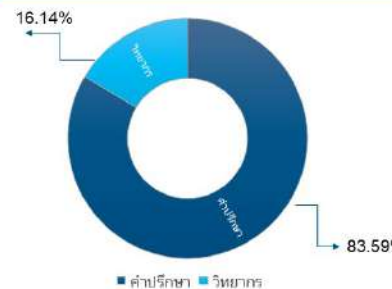
สถานภาพผู้ประเมินความพึงพอใจ



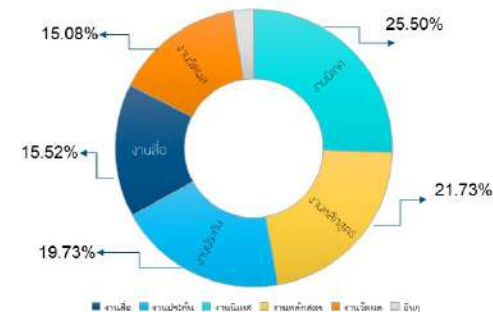
ชาย 23.06%
หญิง 76.94%



ประเภทและหัวข้อการให้บริการ

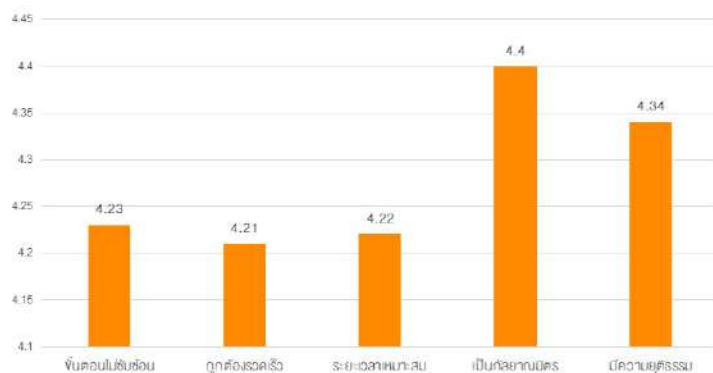


ประเภทให้คำปรึกษาทางวิชาการ



หัวข้อที่ให้คำปรึกษาทางวิชาการ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอน/กระบวนการ



ระดับความพึงพอใจ

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

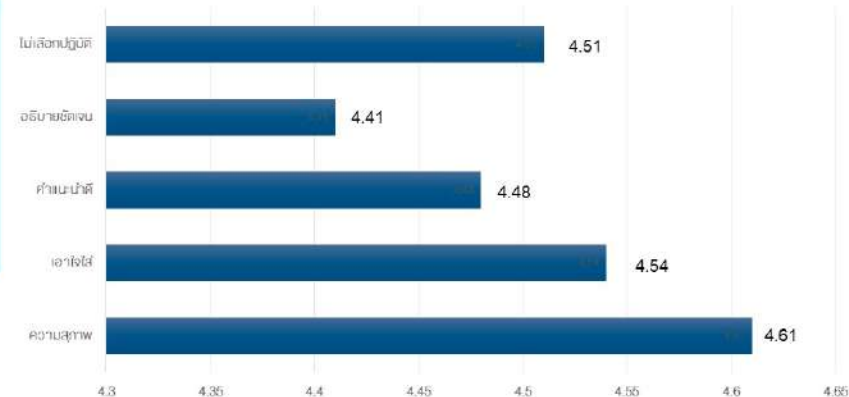
3.51-4.50 หมายถึง มาก

2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

1.00-1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อศึกษานิเทศก์ผู้ให้บริการ





สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

อาคารอำนวยการ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น 4

ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่

โทร 053-112333 ต่อ 107 โทรสาร 053112677