



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มอำนวยการ

ที่ ศธ ๐๒๖๐/

วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ต้นเรื่อง/เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

๑. กลุ่มอำนวยการ ได้ดำเนินการสรุปแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เรียบร้อยแล้ว

๒. ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Open Data Integrity & Transparency Assessment : OIT) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๙ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน หัวข้อการให้บริการ ข้อ ๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ให้แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน และเป็นรายงานผลของปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ เห็นควรเผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ธีรภัทร

(นายธีรภัทร เสียงสุขสันติ)

เจ้าหน้าที่ธุรการ

(นางกัญญาณัฐ ปานคำ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

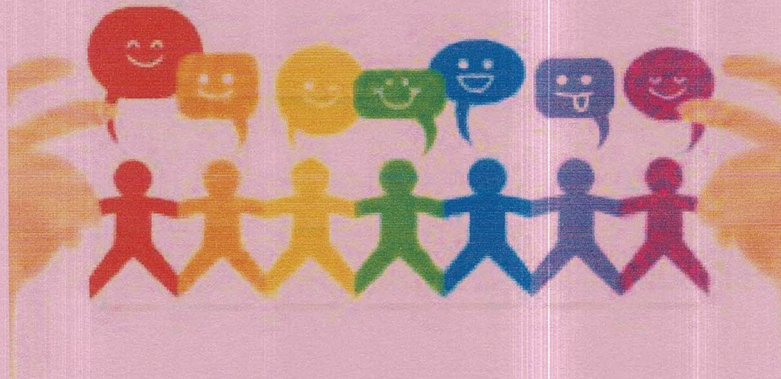
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

- | | |
|-------------------------------|---|
| <input type="radio"/> ทราบ | <input type="radio"/> เห็นชอบ/ปฏิบัติ |
| <input type="radio"/> อนุมัติ | <input checked="" type="radio"/> ดำเนินการตามเสนอ |
| <input type="radio"/> อนุญาต | <input type="radio"/> ลงนามแล้ว |

..... (นายรมย์ พะโยม)
ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

1. ผู้ประเมิน 169 คน

เพศชาย	จำนวน 77 คน
เพศหญิง	จำนวน 92 คน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51 – 5.00	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51 – 4.50	หมายถึงพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51 – 3.50	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึงพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00 – 1.50	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย
2. S.D แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 เพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	77	45.562
หญิง	92	54.437
	169	100

จากตารางที่ 1 เพศ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 45.562) รองลงมา คือเพศหญิง (ร้อยละ 54.437)

ตารางที่ 2 อายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
2. อายุ		
20 - 30	6	3.55
31 - 40	52	30.76
41 - 50	65	38.46
51 - 60	16	9.46
61 ปีขึ้นไป	30	17.75
	169	100

จากตารางที่ 2 อายุ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20-30	(ร้อยละ 3.55)
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 31-40	(ร้อยละ 30.67)
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41-50	(ร้อยละ 38.46)
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 51-60	(ร้อยละ 9.46)
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป	(ร้อยละ 17.75)

ตารางที่ 3 วุฒิการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	1	0.6
ปริญญาตรี	139	82.00
สูงกว่าปริญญาตรี	29	17
รวม	169	100

จากตารางที่ 3 วุฒิการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วุฒិการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 0.6) รองลงมา คือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 17) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 82)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.58	0.49	พอใจมากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.61	0.49	พอใจมากที่สุด
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.55	0.50	พอใจมากที่สุด
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.72	0.45	พอใจมากที่สุด
รวม	4.63	0.30	

จากตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ด้านกระบวนการ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 4.63) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายและการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 4.72) รองลงมา คือระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน (ร้อยละ 4.61) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว (ร้อยละ 4.58) และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง (ร้อยละ 4.55)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.68	0.47	พอใจมากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	4.66	0.47	พอใจมากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.58	0.50	พอใจมากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.62	0.50	พอใจมากที่สุด
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.55	0.51	พอใจมากที่สุด
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.49	พอใจมากที่สุด
รวม	4.62	0.35	

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 4.62) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร (ร้อยละ 4.68) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว (ร้อยละ 4.66) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 4.63) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ 4.58) และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (ร้อยละ 4.55)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.56	0.57	พอใจมากที่สุด
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.55	0.51	พอใจมากที่สุด
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.52	0.55	พอใจมากที่สุด
รวม	4.54	0.44	

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 4.56) มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง (ร้อยละ 4.56) รองลงมา คือสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ (ร้อยละ 4.55) และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ (ร้อยละ 4.52)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.64	0.49	พอใจมากที่สุด
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.58	0.51	พอใจมากที่สุด
4.3 ความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.60	0.50	พอใจมากที่สุด
รวม	4.60	0.43	

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 4.60) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 4.64) รองลงมา คือความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (ร้อยละ 4.60) และได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 4.58)

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 8 ความไม่พึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ไม่มี	มี	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่	169		5
3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่	164	5	4.93
3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่	169		5
3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่	169		5
3.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....บริการดี ทำดีอยู่แล้ว			

จากตารางที่ 8 ความไม่พึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจการให้บริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่มีผู้ไม่พึงพอใจ ระดับความพึงพอใจระดับ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผู้พึงพอใจ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.08 ระดับความพึงพอใจ 4.93 ผู้ไม่พึงพอใจ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.96 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ไม่มี (บริการดี ทำดีอยู่แล้ว)

