



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
 ประจำปี ๒๕๖๕



สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ โดย กลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู อาจารย์ บุคลากรโรงเรียนเอกชน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา จำนวน ๘๐ คน และได้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยข้อมูล ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร

พฤษภาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

บทสรุปของผู้บริหาร.....	- 1 -
ความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร.....	- 2 -
ประจำปี พ.ศ. 2565.....	- 2 -
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	- 3 -
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	4
ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	6

บทสรุปของผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในด้านการ ให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู อาจารย์ บุคลากรโรงเรียนเอกชน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา จำนวน ๘๐ คน และได้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๙ ($X = ๔.๒๕$) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็น ผู้บริหาร และผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชน (ร้อยละ ๖๘.๓๓) รองลงมา คือ ครู บุคลากรโรงเรียนเอกชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ร้อยละ ๓๑.๖๗) ทั้งนี้ส่วน ใหญ่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานด้านการศึกษา (ร้อยละ ๙๙) รองลงมา คือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อรับบริการทั่วไป (ร้อยละ ๐.๑) ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจ น้อยที่สุด คือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมต่อการให้บริการว่าควรทำงานให้รู้ถึงแก่นแท้และเพื่อประโยชน์อย่างแท้จริง ขั้นตอนหรือเอกสารที่ไม่จำเป็นไม่ก่อประโยชน์และไม่สำคัญ ควรเน้นที่สำคัญเท่านั้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ถ้าย้ายสถานที่ทำการให้กว้างขวางและจอดรถสะดวกจะดีมาก ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก การให้บริการยังใช้เวลาและเอกสารที่ค่อนข้างเปลืองเวลาและทรัพยากร เป็นต้น

ความพึงพอใจในการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างๆ ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ในการประเมินความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู อาจารย์ บุคลากรโรงเรียนเอกชน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการศึกษา จำนวน ๘๐ คน และได้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕ สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

ต่ำกว่า ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด

๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง น้อย

๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง

๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง มาก

๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๗๓ คน

- เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ ๘๓.๖
- เพศชาย คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๑
- อื่น คิดเป็น ร้อยละ ๑.๔

๒. ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นระดับอายุ ดังนี้

- อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๑.๔
- อายุระหว่าง ๒๐ – ๒๙ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๖.๘
- อายุระหว่าง ๓๐ – ๓๙ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๙
- อายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๙
- อายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๐

๓. ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับการศึกษา ดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ ๒.๗
- ปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๖
- สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ ๓๕.๖

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกลุ่มงานที่ประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- กลุ่มอำนวยการ คิดเป็น ร้อยละ –
- กลุ่มบริหารงานบุคคล คิดเป็น ร้อยละ ๔.๑
- กลุ่มนโยบายและแผน คิดเป็น ร้อยละ –
- กลุ่มนิเทศฯ คิดเป็น ร้อยละ ๖.๘
- กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๒
- กลุ่มพัฒนาการศึกษา คิดเป็น ร้อยละ ๒.๗
- กลุ่มลูกเสือฯ คิดเป็น ร้อยละ ๔.๑
- ครูสภาจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็น ร้อยละ –

จากข้อมูลตอนที่ ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีดังนี้

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่า (ร้อยละ ๘๓.๖) รองลงมา คือ เพศชาย (ร้อยละ ๑๕.๑) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๓๗.๐) รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี (ร้อยละ ๓๒.๙) และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๖๑.๖) รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๕.๖)

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เลือกงานที่ประเมินความพึงพอใจ คือ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ร้อยละ ๘๒.๒) รองลงมา คือ กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล (ร้อยละ ๖.๘) และ กลุ่มบริหารงานบุคคล ,กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน (ร้อยละ ๔.๑)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
		5	4	3	2	1				
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1.1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	47	22	2	2	0	73	4.56	64.38	มากที่สุด
1.2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	48	21	3	0	1	73	4.58	65.75	มากที่สุด
1.3	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	48	20	4	1	0	73	4.58	65.75	มากที่สุด
1.4	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	52	17	3	0	1	73	4.63	71.23	มากที่สุด
รวม		195	80	12	3	2	292	18.34	267.12	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
2.1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	55	15	1	2	0	73	4.68	75.34	มากที่สุด
2.2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	54	15	2	1	1	73	4.64	73.97	มากที่สุด
2.3	เจ้าหน้าที่ดูแลและเอาใจใส่ กระตือรือร้น	55	14	2	1	1	73	4.66	75.34	มากที่สุด
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	56	13	2	2	0	73	4.68	76.71	มากที่สุด
รวม		220	57	7	6	2	292	18.67	301.37	มากที่สุด

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก										
3.1	มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	34	28	9	1	1	73	4.27	46.58	มาก
3.2	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	52	17	3	1	0	73	4.64	71.23	มากที่สุด
3.3	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	42	25	4	2	0	73	4.47	57.53	มากที่สุด
3.4	มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	50	16	5	1	1	73	4.55	68.49	มากที่สุด
รวม		178	86	21	5	2	292	17.93	243.84	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ										
4.1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	52	18	1	2	0	73	4.64	71.23	มากที่สุด
4.2	ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง	53	16	2	2	0	73	4.64	72.60	มากที่สุด
4.3	มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	55	14	2	1	1	73	4.66	75.34	มากที่สุด
รวม		160	48	5	5	1	219	13.94	219.18	มากที่สุด
รวมทั้งหมด		753	271	45	19	7	1,095.00	68.89	1,031.51	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย

มากที่สุด = 4.51 - 5.00

มาก = 3.51 - 4.50

ปานกลาง = 2.51 - 3.50

น้อย = 1.51 - 2.50

น้อยที่สุด = 1.00 - 1.50

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑. ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๔
- มี คิดเป็น ร้อยละ ๙.๖

๒. ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- ไม่มี คิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๗
- มี คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๓

๓. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มี คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๐
- มี คิดเป็น ร้อยละ ๑๑.๐

๔. ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- ไม่มี คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๔
- มี คิดเป็น ร้อยละ ๙.๖

๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- เน้นเอกสารภายในมากเกินไป
- บางคำถามไม่ได้รับคำตอบ
- ไม่รอบรู้ขั้นตอน จากการตอบคำถามที่ไม่เคลียร์และไม่เหมือนเดิม
- ที่จอดรถไม่สะดวก
- การให้บริการยังใช้เวลาและเอกสารที่ค่อนข้างเปลืองเวลาและทรัพยากร
- ถ้าย้ายสถานที่ทำการให้กว้างขวางและจอดรถสะดวกจะดีมากค่ะ

ภาคผนวก

Responses cannot be edited

แบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง 1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครโดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการอื่น

* Indicates required question

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยเลือกลงในช่อง ตามความเป็นจริง

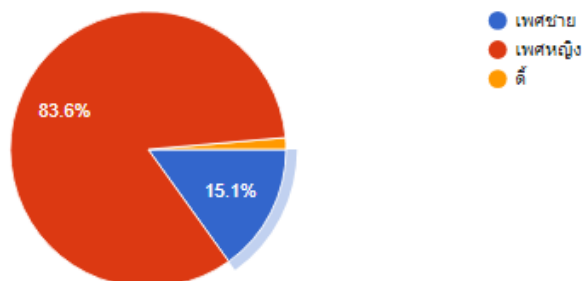
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาครสามารถปรับข้อมูลของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับงานบริการ)

ข้อมูลของผู้รับบริการ

โปรดเลือกเพศ

73 responses

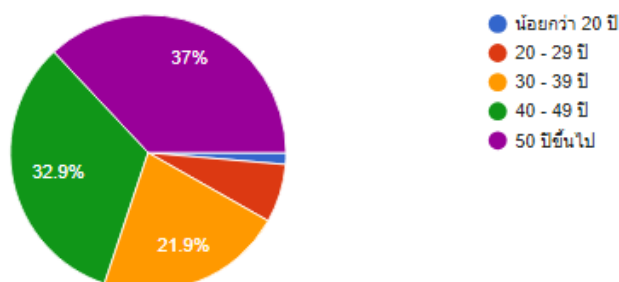
 Copy



โปรดเลือกอายุ

73 responses

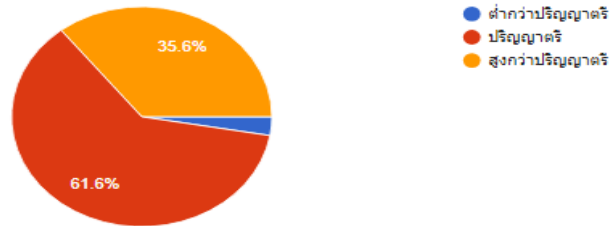
 Copy



ระดับการศึกษา

73 responses

 Copy



โปรดเลือกกลุ่มงานที่ประเมินความพึงพอใจ

73 responses

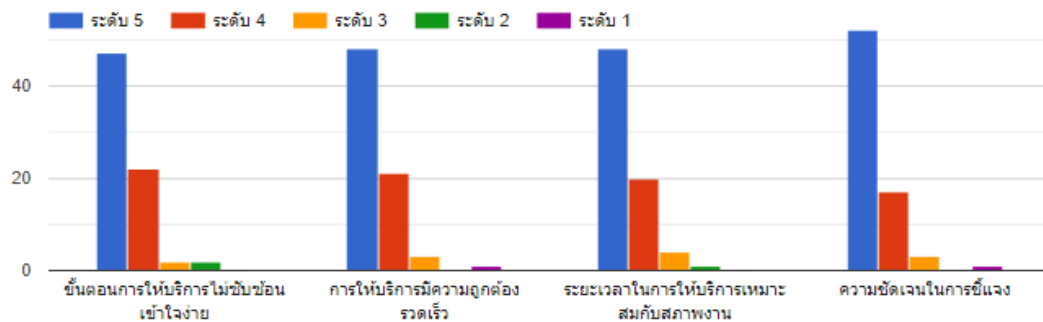
 Copy



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ

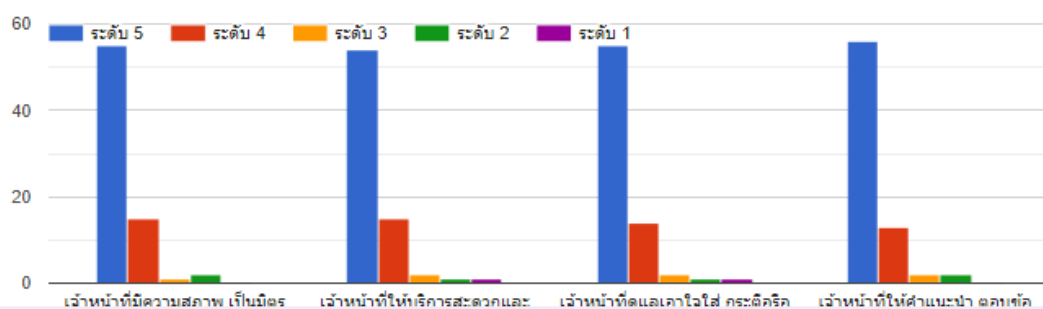
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

 Copy



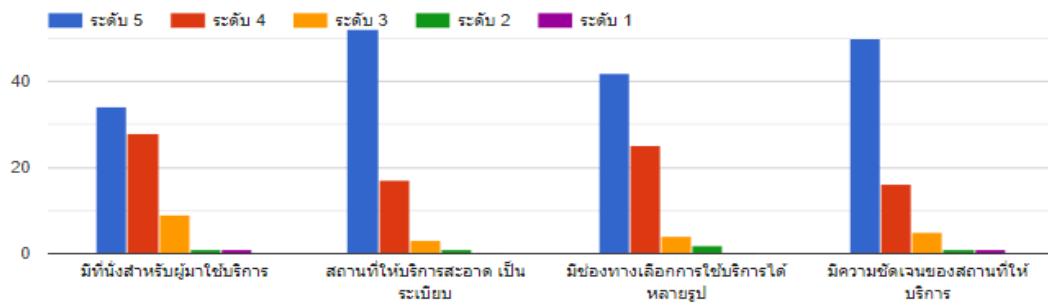
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

 Copy



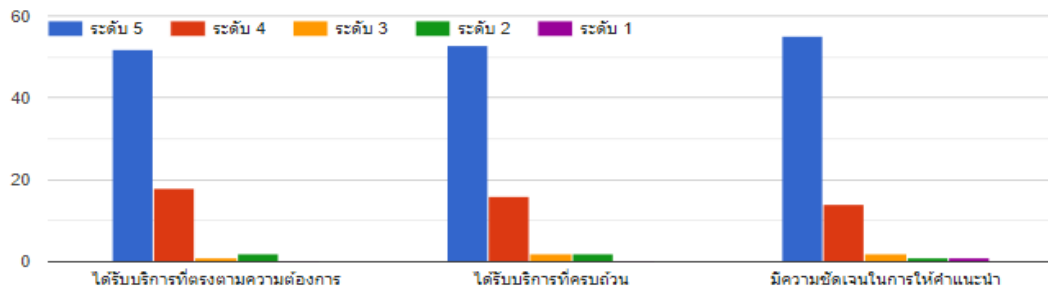
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

 Copy



4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

 Copy

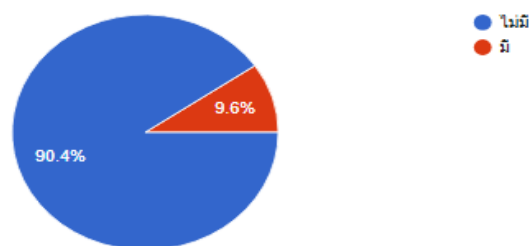


ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

 Copy

73 responses



ถ้ามี (โปรดระบุ)

5 responses

เน้นเอกสารภายในมากเกินไป

การให้บริการที่รวดเร็ว ตอบข้อซักถามด้วยความเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก งานบริการดีทุกอย่าง หันเวลา มีน้ำใจ

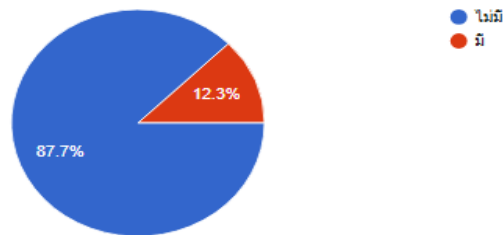
การให้บริการที่รวดเร็ว

มีเจ้าหน้าที่คนเดียว ไม่มีตัวตายตัวแทน

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

 Copy

73 responses



ถ้ามี (โปรดระบุ)

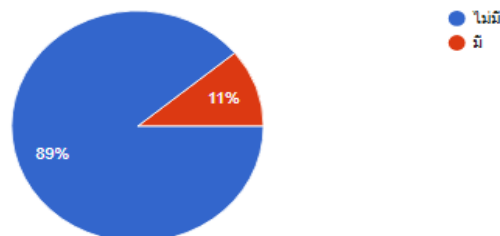
7 responses

- บางคำถามไม่ได้รับคำตอบ
- ความไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติ
- ผอ.ประไพ และคุณอม
- สภาพเป็นกันเอง กระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือในทุกเรื่องที่ไม่เข้าใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุภาพเรียบร้อย มีน้ำใจ ช่วยตอบคำถามหรือปัญหาที่ไม่เข้าใจได้เข้าใจสามารถทำงานได้
- ไม่รอบรู้ขั้นตอน จากการตอบคำถามที่ไม่เคลียร์และไม่เหมือนเดิม

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

 Copy

73 responses



ถ้ามี (โปรดระบุ)

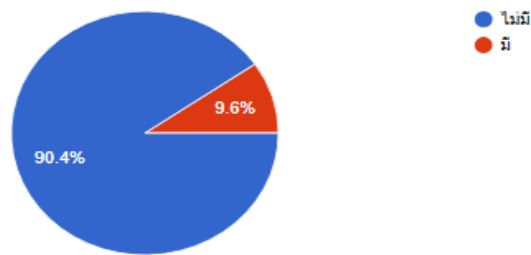
7 responses

- โต๊ะ / เก้าอี้
- ที่จอดรถไม่สะดวก
- สถานที่ติดต่อสะดวกเรียบร้อย การจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งให้โรงเรียนหยิบได้คล่องตัว
- สิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างดี
- สถานที่จอดรถ

3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

 Copy

73 responses



ถ้ามี (โปรดระบุ)

5 responses

การให้บริการยังใช้เวลาและเอกสารที่ค่อนข้างเปลืองเวลาและทรัพยากร

ด้านคุณภาพการให้บริการเยี่ยม

การให้บริการมีความเป็นกันเอง

ซ้ำ

-

3.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

8 responses

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มดี

ทำงานให้รู้ถึงแก่นแท้และเพื่อประโยชน์อย่างแท้จริง ขึ้นตอนหรือเอกสารที่ไม่จำเป็นไม่ก่อประโยชน์และไม่สำคัญควรเน้นที่สำคัญเท่านั้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ไม่มี

-

ถ้าย้ายสถานที่ทำการให้กว้างขวางและจอดรถสะดวกจะดีมากค่ะ

ที่จอดรถไม่ค่อยสะดวก

ไม่มีค่ะ

ดีอยู่แล้วค่ะ ทุกท่านทำงานเต็มที่เพื่อสนับสนุน รร ในการพัฒนาเด็ก

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อพัฒนา ทางทีมงานจะนำข้อมูลของท่านมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการในครั้งต่อไป

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่ปรึกษา

นายอาคม ศาณศิลป์	ศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
นางสาววนิดา ดิลกธนกุล	รองศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสาคร
นางประไพ ศรีสำราญ	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน
นายชนาวัฒน์ วอนวัฒนา	ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล
นางณัฐธิดา โพธิ์วัฒนา	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
นางพรพิมล เนวะมาตย์	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

นายธีรายุ สุภากร	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
นายอนุพงษ์ ชุมแสงวาปี	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน