



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี โทร ๐ ๓๖๗๗ ๖๗๗๑

ที่ ศธ ๐๒๑๐๖/

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ๒๕๖๕

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ตามคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ที่ ๕/๒๕๖๖ เรื่อง การมอบหมายงานให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติและรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ กลุ่มอำนวยการได้รับมอบหมายให้ดำเนินการร่างประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความสุจริตของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี และประกาศเจตนารมณ์ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ นั้น

กลุ่มอำนวยการได้ดำเนินการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี อยู่ในตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล หัวข้อการดำเนินงานการให้บริการ ประเด็นการตรวจ ข้อ ๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ รายละเอียดดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวพิชญ์สินี เลื่อนลอย)

นักจัดการงานทั่วไป

- เพื่อโปรดพิจารณา



(นางเขมกร นิมิตชู)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๖





(นายดุสิตธี คงคาหลวง)

ศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

๒๐ มิ.ย. ๒๕๖๖

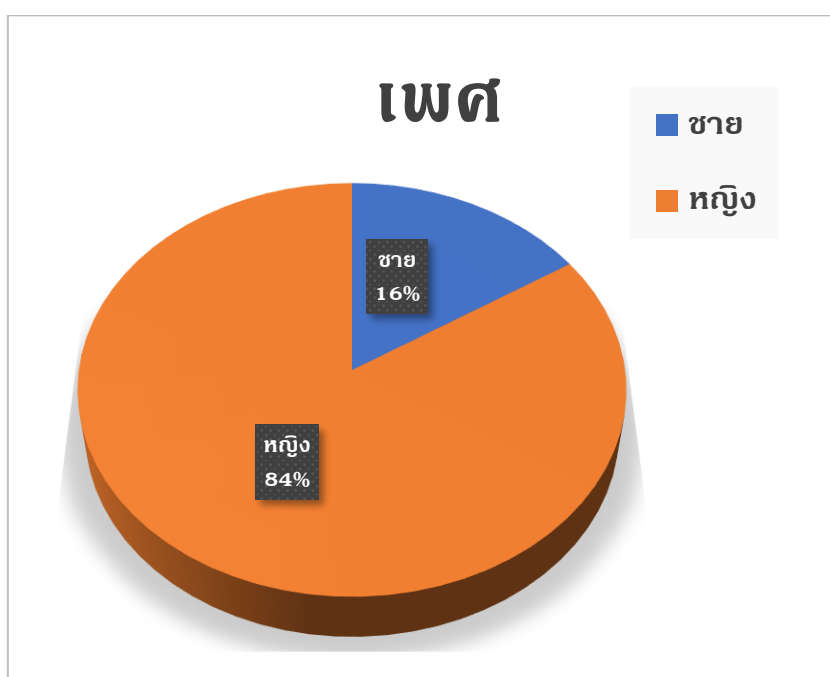
รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้มาเข้ารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

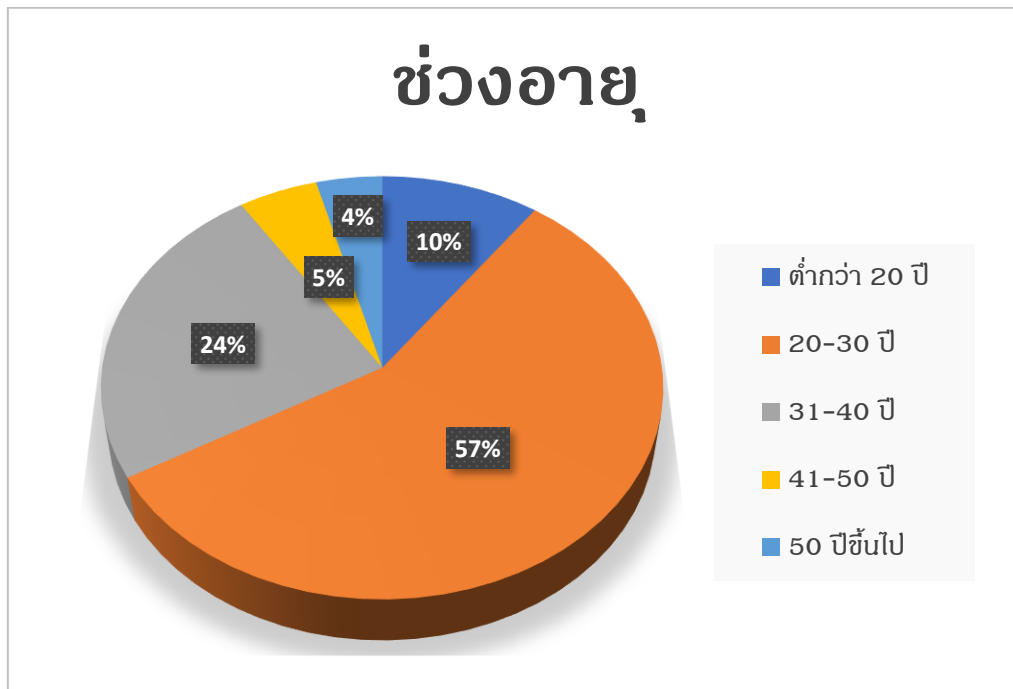
1. เพศ



เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	15.83
หญิง	101	84.17
รวม	120	100

จากตาราง ผู้ที่มาเข้ารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.17 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.83 ตามลำดับ

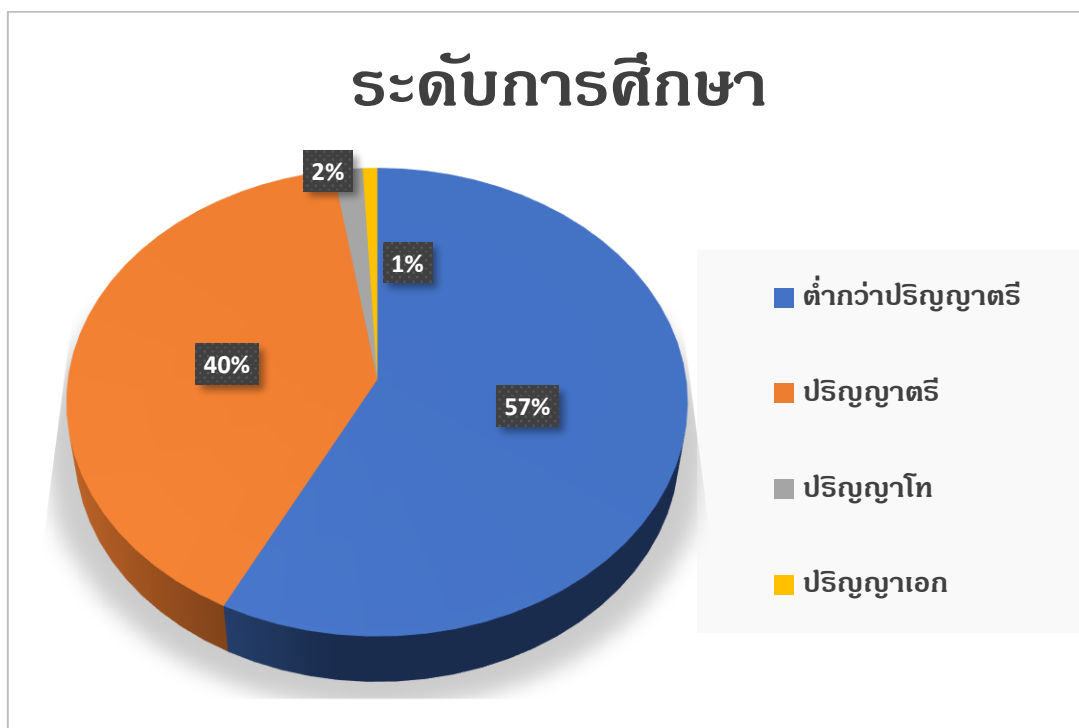
2. อายุ



อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	10
20 - 30 ปี	68	56.67
31 - 40 ปี	29	24.17
41 - 50 ปี	6	5
50 ปีขึ้นไป	5	4.16
รวม	120	100

จากตาราง ผู้ที่มาเข้ารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาอายุในช่วง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.17 ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ

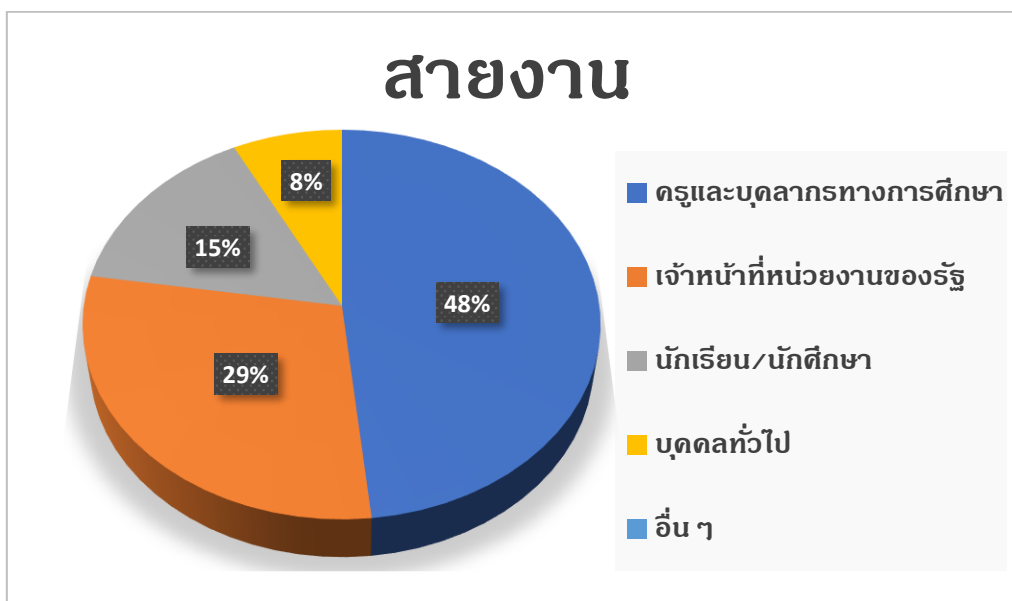
3. ระดับการศึกษา



การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	57.5
ปริญญาตรี	48	40
ปริญญาโท	2	1.67
ปริญญาเอก	1	0.83
รวม	120	100

จากตาราง ผู้ที่มาเข้ารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.67 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

4. สายงาน



สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
ครูและบุคลากรทางการศึกษา	58	48.33
เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	35	29.17
นักเรียน/นักศึกษา	18	15
บุคคลทั่วไป	9	7.5
รวม	120	100

จากตาราง ผู้ที่มาเข้ารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นครูและบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 29.17 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15 และบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ด้านที่ 1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยภัยดี	4.53	0.66	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.47	0.84	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	4.48	0.78	มาก
รวม		4.49	0.42	มาก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยภัยดี ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น ($\bar{x} = 4.48$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ

ด้านที่ 2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.61	0.65	มากที่สุด
2	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.51	0.70	มากที่สุด
3	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	4.37	0.84	มาก
รวม		4.49	0.43	มาก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือบริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.61$) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.51$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{x} = 4.37$) ตามลำดับ

ด้านที่ 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	4.40	0.86	มาก
2	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	4.47	0.83	มาก
3	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.51	0.82	มากที่สุด
รวม		4.46	0.53	มาก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

ด้านที่ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.62	0.66	มากที่สุด
2	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.53	0.76	มากที่สุด
3	ภาพรวมจากการรับบริการ	4.60	0.74	มากที่สุด
รวม		4.58	0.43	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา ภาพรวมจากการรับบริการ ($\bar{x} = 4.60$) และได้รับการที่เป็นประโยชน์ ($\bar{x} = 4.53$) ตามลำดับ

ด้านที่ 5. ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)

ลำดับ	ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี)	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	4.61	0.76	มากที่สุด
2	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.68	0.72	มากที่สุด
3	ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.79	มากที่สุด
รวม		4.63	0.43	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละส่วนงาน (ถ้ามี) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x} = 4.68$) รองลงมา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน ($\bar{x} = 4.61$) และความพร้อมการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\bar{x} = 4.60$) ตามลำดับ