



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการของผู้รับบริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประจำปีพุทธศักราช 2565

บทสรุป

ในปี 2565 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ใช้ข้อมูลการวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการ ประจำปี 2565 มาสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อใช้กับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 39 คน (เท่ากับร้อยละ 100) โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ทั้งนี้ ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามแล้ว และนำมาวิเคราะห์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 4 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35 , S.D. = 0.67) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.52 , S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.36 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.49 , S.D. = 0.67) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.24 , S.D. = 0.72) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.87 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.66) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 82.97

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X}$ = 3.97 , S.D. = 0.66) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.49 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า ในกระบวนการดำเนินงานในบางกระบวนการนั้น ยังมีระยะเวลาในการให้บริการไม่เหมาะสมกับสภาพงาน เกิดปัญหา มีความล่าช้า ดังนั้น จึงควรมีการประชุมเพื่อร่วมหาแนวทางในการแก้ไข ปรับเปลี่ยนขั้นตอน / กระบวนการให้มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงานมากขึ้น ทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.77) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.18 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่าในการให้บริการเจ้าหน้าที่จะต้องตระหนัก ถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่

ให้บริการมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่สามารถให้คำแนะนำได้ให้ปรึกษาผู้รู้ และติดต่อกลับในภายหลัง

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ($\bar{X}=4.15$, S.D. = 0.74) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.08 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความจำเป็นต่อการให้บริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก สถานะในปัจจุบัน การดำเนินงานมีความเร่งด่วน และต้องมีความถูกต้องแม่นยำ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

- ด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.72 จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ทราบว่ากระบวนการบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคน ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมี ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของรับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพนั้น ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา แต่อาจมีปัญหบางประการที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากในการปรับปรุงกระบวนการบางอย่าง อาจขัดต่อ กฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้

สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา

จากข้อมูลที่ได้ดำเนินการสำรวจมานั้น พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อ กระบวนการ/ ขั้นตอน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการบริการที่ได้รับ จากการดำเนินงาน ของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา นั้นค่อนข้างมาก แต่ยังมีปัญหาในบางส่วนที่อยากให้ปรับปรุง พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น กว่าเดิม อาทิเช่น ปรับระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดขั้นตอนที่ชัดเจน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอ พร้อมให้บริการ มีห้องประชุมที่เพียงพอและสถานที่ในการให้บริการที่สะอาด การให้บริการห้องน้ำและที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ติดต่อหรือเข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ และให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความต้องการ เป็นต้น

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา

สำหรับปี พ.ศ. 2565 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปี 2565 โดยมีการประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ และด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ โดยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือนมกราคม – เดือนธันวาคม 2565 จำนวน 39 คน ซึ่งมีผลการสำรวจ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ/อาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
• หญิง	29	75.36
• ชาย	10	25.64
รวม	39	100.00
อายุ		
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
• 20-30 ปี	6	15.38
• 30-40 ปี	8	20.51
• มากกว่า 40 ปี	11	28.21
• ไม่ต้องการบอก	14	35.90
รวม	39	100.00
ระดับการศึกษา		
• ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	7.69
• ปริญญาตรี	17	43.59
• สูงกว่าปริญญาตรี	19	48.72
รวม	39	100.00

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพ/อาชีพ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ/อาชีพ		
• ผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา	17	43.59
• ครู /อาจารย์/ผู้สอน	16	41.03
• บุคคลทั่วไป	6	15.38
• นักเรียน/นักศึกษา	0	0
• อื่น ๆ โปรดระบุ	0	0
รวม	39	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 75.36 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 รองลงมามีอาชีพเป็น ครู /อาจารย์/ผู้สอนจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 นอกจากนี้ ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 และผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน

5 คะแนน	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
0.50 – 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายจากร้อยละ ดังนี้

ร้อยละ 91 – 100	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละ 71 – 90	ระดับความพึงพอใจมาก
ร้อยละ 51 – 70	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละ 31 – 50	ระดับความพึงพอใจน้อย
ร้อยละ 21 – 30	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.66	82.97	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.67	89.83	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.72	84.87	มาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.52	0.63	90.36	มากที่สุด
รวม	4.35	0.67	87.04	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35 , S.D. = 0.67) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงสุด 3 อันดับ คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.52 , S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนน ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.36 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.49 , S.D. = 0.67) เท่ากับ มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.24 , S.D. = 0.72) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.87 ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.66) เท่ากับมีค่าคะแนน ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 82.97

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.21	0.72	84.10	มาก
2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.58	83.08	มาก
3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	3.97	0.66	79.49	มาก
4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.28	0.68	85.64	มาก
5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.13	0.65	82.56	มาก
รวม	4.15	0.66	82.97	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15 ,
S.D. = 0.66) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 82.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับได้แก่ ข้อที่ 4. ความชัดเจนในการอธิบาย
ชี้แจง ($\bar{X}$ = 4.28 , S.D. = 0.68) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.64 รองลงมา
คือ ข้อที่ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.21 , S.D. = 0.72) เท่ากับมีค่าคะแนนความ
พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.10 และอันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว
คือ การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.58) เท่ากับมีค่าคะแนน
ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.08 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คือ ข้อที่ 3. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X}$ = 3.97 , S.D. = 0.66) เท่ากับมีค่าคะแนน
ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.49

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.49	0.64	89.74	มาก
2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.49	0.67	89.74	มาก
3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.54	0.59	90.77	มากที่สุด
4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.36	0.77	87.18	มาก
5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.56	0.63	91.28	มากที่สุด
6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.71	90.26	มากที่สุด
รวม	4.49	0.67	89.83	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.49 , S.D. = 0.67) เท่ากับมี
ค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับได้แก่ ข้อที่ 5. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น
($\bar{X}$ = 4.56 , S.D. = 0.63) เท่ากับมี ค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.28 รองลงมา
คือ ข้อที่ 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.54 , S.D. = 0.59) เท่ากับมีค่า
คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.77 และอันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง
ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.51 , S.D. = 0.71) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.26 ส่วนข้อที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น
อย่างดี ($\bar{X}$ = 4.36 , S.D. = 0.77) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.18

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.23	0.80	84.62	มาก
2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.23	0.73	84.62	มาก
3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.31	0.69	86.15	มาก
4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.33	0.69	86.67	มาก
5 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.21	0.69	84.10	มาก
6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	4.15	0.74	83.08	มาก
รวม	4.24	0.72	84.87	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.24 , S.D. = 0.72) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบ แบบสอบถาม มี ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับได้แก่ ข้อที่ 4. มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.33 , S.D. = 0.69) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมา คือ ข้อที่ 3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{X}$ = 4.23 , S.D. = 0.69) เท่ากับมีค่า คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 86.15 และอันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง และข้อที่ 2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.80 , S.D. = 0.73 ตามลำดับ) เท่ากับ มีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 84.62 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.74) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.08

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านคุณภาพของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละของค่า คะแนน ความพึงพอใจ	การแปล ความหมาย
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.64	0.58	92.82	มากที่สุด
2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.56	0.63	91.28	มากที่สุด
3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.46	0.67	89.23	มาก
4 การให้บริการครบถ้วน	4.49	0.64	89.74	มาก
5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.44	0.63	88.72	มาก
รวม	4.52	0.63	90.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.63)
เท่ากับมีค่า คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับได้แก่ ข้อที่ 1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.58) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.82 รองลงมา คือ ข้อที่ 2 ได้รับ
บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิด เป็นร้อยละ
91.280 และอันดับที่ 3 คือ ข้อที่ 4. การให้บริการครบถ้วน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.67) เท่ากับมีค่าคะแนน
ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.74 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5
ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 88.72

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ห้องประชุมคับแคบ ห้องน้ำไม่เพียงพอ และที่จอดรถลำบาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51
(ความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

2. การตอบคำถามบางครั้งมีความไม่ชัดเจนและไม่แน่ใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13
(ความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการ)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. สถานที่ในการจัดประชุมและความสะอาดของสถานที่
2. ห้องน้ำไม่เพียงพอ
3. ที่จอดรถไม่เพียงพอ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-30 ปี

☐ 30-40 ปี

☐ มากกว่า 40 ปี

☐ ไม่ต้องการบอก

ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพ/อาชีพ

☐ ผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา

☐ ครู /อาจารย์/ผู้สอน

☐ บุคคลทั่วไป

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ_____

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับเป็น

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
3.5 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ					

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด					
4.4 การให้บริการครบถ้วน					
4.5 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง 1. โปรดเลือก ☐ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ

2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (โปรดระบุ)

3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (โปรดระบุ)

3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (โปรดระบุ)

3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

☐ ไม่มี

☐ มี (โปรดระบุ)

3.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
