

# 2565

ศธจ.สกลนคร



## รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจ และความผูกพัน

ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการ  
ปฏิบัติงานหรือให้บริการ

ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



**รายงานแบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพัน  
ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ได้สำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีกา รายงานผลการดำเนินงาน ดังนี้

**ตอนที่ 1 กลุ่มงานบริการ**

ข้อมูลกลุ่มงานที่บุคคลภายนอกเข้ามารับบริการ มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนคน	ร้อยละ	ลำดับที่
กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล	70	32.41	1
กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน	51	23.61	2
กลุ่มบริหารงานบุคคล	47	21.76	3
กลุ่มอำนวยการ	22	10.19	4
กลุ่มนโยบายและแผน	11	5.09	5
กลุ่มพัฒนาการศึกษา	7	3.24	6
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	3.19	7
กลุ่มลูกเสือ เนตรนารี และกิจการนักเรียน	2	0.93	8
ครูสภาจังหวัดสกลนคร	2	0.93	9
บุคลากรทางการศึกษา	1	0.46	10
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>	

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.41 กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.76 กลุ่มอำนวยการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.19 กลุ่มนโยบายและแผน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.09 กลุ่มพัฒนาการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.19 กลุ่มลูกเสือ เนตรนารี และกิจการนักเรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 ครูสภาจังหวัดสกลนคร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.46 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.1 เพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	154	71.30
ชาย	61	28.24
อื่น ๆ	1	0.46
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายน้อยกว่าเพศหญิง โดยเพศหญิงจำนวน 154 คน เพศชาย จำนวน 61 คน เพศอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 ร้อยละ 28.24 และ 0.46 ตามลำดับ

### 2.2 อายุ

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า 30 ปี	16	7.41
อายุ 30-59 ปี	193	89.35
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	7	3.24
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 อายุ 30-59 ปี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 89.35 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24

### 2.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.31
ปริญญาตรี	112	51.85
สูงกว่าปริญญาตรี	99	45.83
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 ระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ
5 = พอใจมากที่สุด	4.50 - 5.00 = พอใจมากที่สุด	91 - 100 = พอใจมากที่สุด
4 = พอใจมาก	3.50 - 4.49 = พอใจมาก	71 - 90 = พอใจมาก
3 = พอใจปานกลาง	2.50 - 3.49 = พอใจปานกลาง	51 - 70 = พอใจปานกลาง
2 = พอใจน้อย	1.50 - 2.49 = พอใจน้อย	31 - 50 = พอใจน้อย
1 = พอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.49 = พอใจน้อยที่สุด	21 - 30 = พอใจน้อยที่สุด
N = จำนวนคน		
% = ร้อยละ		

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5		4		3		2		1			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>												
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	130	60.19	67	31.02	15	6.94	3	1.39	1	0.46	4.49	4
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	134	62.04	62	28.70	13	6.02	4	1.85	3	1.39	4.48	4
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	124	57.41	72	33.33	15	6.94	3	1.39	2	0.93	4.45	4
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	136	62.96	59	27.31	14	6.48	5	2.31	2	0.93	4.49	4
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	138	63.89	58	26.85	16	7.41	2	0.93	2	0.93	4.52	5
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>											<b>4.49</b>	<b>4</b>
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>												
2.1 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	145	67.13	56	25.93	13	6.02	1	0.46	1	0.46	4.59	5
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก	139	64.35	61	28.24	13	6.02	2	0.93	1	0.46	4.55	5
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	146	67.59	53	24.54	14	6.48	1	0.46	2	0.93	4.57	5
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	140	64.81	53	24.54	16	7.41	5	2.31	2	0.93	4.50	5
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	146	67.59	49	22.69	15	6.94	4	1.85	2	0.93	4.54	5
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	144	66.67	54	25.00	16	7.41	1	0.46	1	0.46	4.57	5
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>											<b>4.55</b>	<b>5</b>

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	5		4		3		2		1			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>												
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	135	62.50	59	27.31	17	7.87	3	1.39	2	0.93	4.49	4
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	132	61.11	65	30.09	16	7.41	2	0.93	1	0.46	4.50	5
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	125	57.87	69	31.94	20	9.26	1	0.46	1	0.46	4.46	4
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	126	58.33	72	33.33	16	7.41	0	0.00	2	0.93	4.48	4
3.5 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	127	58.80	62	28.70	23	10.65	2	0.93	2	0.93	4.44	4
3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	124	57.41	60	27.78	29	13.43	0	0.00	3	1.39	4.40	4
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>											<b>4.46</b>	<b>4</b>
<b>4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>												
4.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	137	63.43	59	27.31	17	7.87	2	0.93	1	0.46	4.52	5
4.2 ได้รับการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	138	63.89	58	26.85	18	8.33	0	0.00	2	0.93	4.53	5
4.3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	141	65.28	56	25.93	15	6.94	2	0.93	2	0.93	4.54	5
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจ</b>											<b>4.53</b>	<b>5</b>
<b>ผลคะแนนความพึงพอใจรวมทั้งสิ้น</b>											<b>4.51</b>	<b>5</b>

จากตารางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 หัวข้อได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ผลการประเมินระดับความพึงพอใจรวมทั้งสิ้นมีค่าเฉลี่ย **4.51** อยู่ในระดับ **พอใจมากที่สุด** โดยผลประเมินหัวข้อที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.49 อยู่ในระดับ พอใจมาก ผลประเมินหัวข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.55 อยู่ในระดับ พอใจมาก ผลประเมินหัวข้อที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.46 อยู่ในระดับ พอใจมาก และผลประเมินหัวข้อที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.53 อยู่ในระดับ พอใจมาก รายละเอียดตามตารางข้างต้น

## ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่	211	97.69	5	2.31
2. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่	214	99.07	2	0.93
3. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่	212	98.15	4	1.85
4. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่	213	98.61	3	1.39
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>212.50</b>	<b>98.38</b>	<b>3.50</b>	<b>1.62</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ เฉลี่ยจำนวน 212.50 คน คิดเป็นร้อยละ 98.38 และไม่มีมีความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ เฉลี่ยจำนวน 3.50 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีข้อเสนอแนะ	142	65.74
การเผยแพร่ผลการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ทั่วถึง	5	2.31
การบริการให้ทั่วถึง ทันเวลา	3	1.39
บุคลากรไม่เพียงพอ	2	0.93
บุคลิกภาพในการให้บริการ	11	5.09
ห้องน้ำมีไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	13	6.02
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ทั่วถึง รวดเร็ว	25	11.57
สถานที่รับรองผู้ใช้บริการไม่เพียงพอ	13	6.02
แสงสว่างในที่ทำงานไม่เพียงพอ	2	0.93
<b>รวม</b>	<b>216</b>	<b>100.00</b>

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	พอใจมาก	3
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	พอใจมากที่สุด	1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	พอใจมาก	4
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.53	พอใจมากที่สุด	2
<b>สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ</b>	<b>4.51</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>	

จากตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมระดับพอใจมากที่สุด ( $X = 4.51$ )

และเมื่อพิจารณาการให้บริการการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.55 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.53 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.49 อยู่ในระดับพอใจมาก และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับพอใจมาก

