

แบบสรุปความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตรวจแบบสอบถามทั้งหมด.....180.....คน

ลำดับที่	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1	เพศ			
	ชาย	58	32.22	
	หญิง	122	67.77	
2	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
	21 - 40 ปี	114	63.33	
	41 - 60 ปี	60	33.33	
	60 ปีขึ้นไป	6	3.33	
3	ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ประถมศึกษา	0	0.00	
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	0	0.00	
	ปริญญาตรี	144	80.00	
	สูงกว่าปริญญาตรี	36	20.00	
4	สถานภาพของผู้มารับบริการ			
	นักเรียน	0	0.00	
	ครู	135	75.00	
	บุคลากรทางการศึกษา	24	13.33	
	บุคลากรใน สนง.ศจงสุโขทัย	9	5.00	
	ข้าราชการบำนาญ	12	7	
	ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่น ๆ	0	0.00	
	ผู้ประกอบการ	0	0.00	
	ผู้ปกครองนักเรียน/ประชาชนทั่วไป	0	0.00	
	อื่น ๆ	0	0.00	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

5 = มากที่สุดหรือดีมาก

4 = มากหรือดี

3 = ปานกลางหรือพอใช้

2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน

1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	83.30	16.70	0.00	0.00	0.00
<b>เฉลี่ย</b>		66.68	33.32	0.00	0.00	0.00
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
	2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยศยดี)	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00
	2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	83.30	16.70	0.00	0.00	0.00
<b>เฉลี่ย</b>		66.68	33.32	0.00	0.00	0.00
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
	3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00
	3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	83.3	16.70	0.00	0.00	0.00
	3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83.30	16.70	0.00	0.00	0.00
	3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
<b>เฉลี่ย</b>		68.76	31.24	0.00	0.00	0.00
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
	4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
	4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	66.70	33.30	0.00	0.00	0.00
<b>เฉลี่ย</b>		66.70	33.30	0.00	0.00	0.00

**ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ**

**ปัญหา**

- 1.....
- 2.....

**ข้อเสนอแนะ**

- 1.....
- 2.....

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้มารับบริการของศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ทั้งหมดจำนวน 60 คน จะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นครู

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับดีมากและระดับดี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและต้องปรับปรุง โดยรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน

**ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากเฉลี่ย 66.68 มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนคือ 88.30 จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) โดยมีคะแนนมากที่สุดเฉลี่ย 66.70 และสุดท้ายคือด้าน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

**ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากคะแนนเฉลี่ย 66.68 และในระดับดีคะแนนเฉลี่ย 33.32 มีผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับดีมากโดยมีคะแนนอยู่ที่ 83.30 จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และด้านสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

**ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากมีคะแนนเฉลี่ย 68.86 และในระดับดีมีคะแนนเฉลี่ย 31.24 มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากโดยมีคะแนนเฉลี่ย 88.30 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ตามลำดับ

**ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับดีมากมีคะแนนเฉลี่ย 66.70 และมีคะแนนเฉลี่ยในระดับดี 32.30 มีผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน เท่ากันทั้ง 3 ด้านโดยมีคะแนนเฉลี่ยดีมาก 66.70 และ ดี 32.30

โดยจากประเมินความพึงพอใจ ของศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย โดยเรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 4 ด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 67.21 และระดับดี คิดเป็นร้อยละ 32.79

### 3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 40 ปี  3) 41 - 60 ปี  4) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ประถมศึกษา  2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 3) ปริญญาตรี  4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- 1) นักเรียน  2) ครู  
 3) บุคลากรทางการศึกษา  4) บุคคลใน สนง.ศธจ.สท  
 5) ข้าราชการบำนาญ  6) ส่วนราชการ/หน่วยงานอื่นๆ  
 7) ผู้ประกอบการ  8) ผู้ปกครองนักเรียน/ประชาชนทั่วไป  
 9) อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ

- 5 = มากที่สุดหรือดีมาก
- 4 = มากหรือดี
- 3 = ปานกลางหรือพอใช้
- 2 = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน
- 1 = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>1.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
<b>2.ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>						
	2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี)					
	2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
	2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
	2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
	2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
	3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
	3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
	3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
	3.4 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
	3.5 “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
	3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
	3.7 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
	4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
	4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
	4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.....

2.....

ข้อเสนอแนะ

1.....

2.....