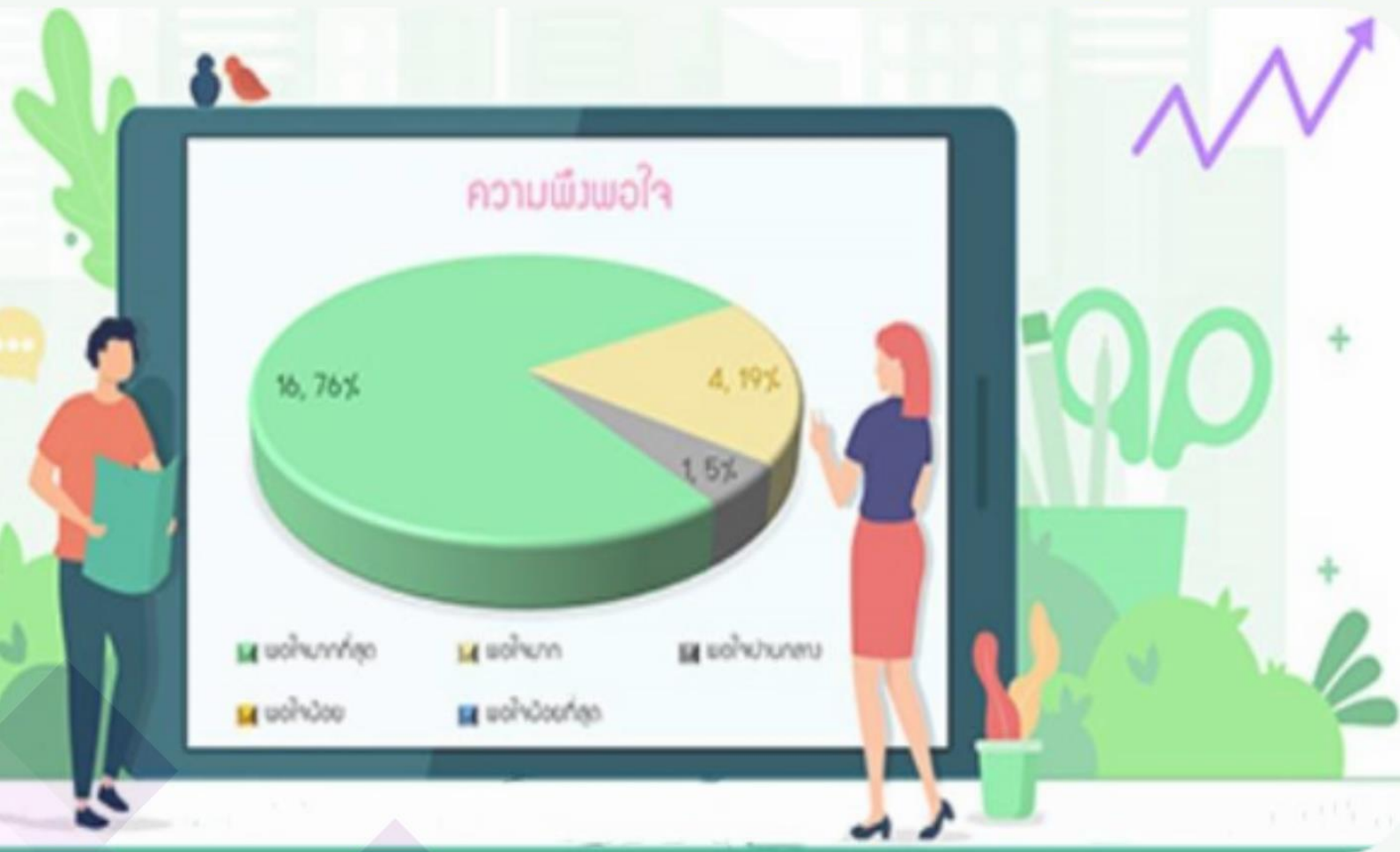




รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

ประจำปี 2565



กลุ่มอำนวยการ



คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง เพื่อประกอบการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง โดยรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบแบบสอบถามมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	
1.1 เพศ	1
1.2 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	8
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	
- สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ	10
ภาคผนวก	
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	13

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	2
ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	4
ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	6
ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	8
ตารางที่ 5 แสดงสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	10

สารบัญภาพ

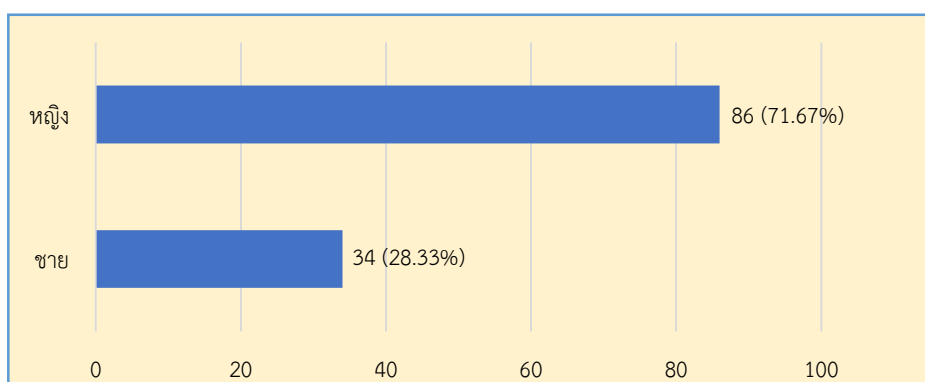
เรื่อง	หน้า
ภาพที่ 1 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ภาพที่ 2 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	1
ภาพที่ 3 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	3
ภาพที่ 4 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	5
ภาพที่ 5 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	7
ภาพที่ 6 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง	8

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

การสำรวจข้อมูลผ่านรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้ที่มีบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ซึ่งได้ทำการสำรวจข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน เมื่อปี พ.ศ. 2565 จากแบบสอบถาม พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

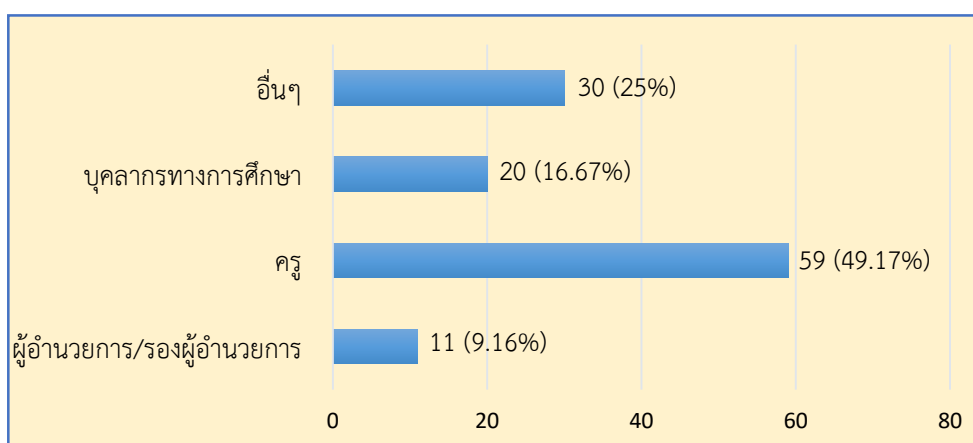
1.1 เพศ



ภาพที่ 1 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 และเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 71.67

1.2 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 2 กราฟแสดงจำนวนและร้อยละตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม แยกเป็นตำแหน่งดังนี้

1. ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16
2. ครู จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17
3. บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
4. อื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

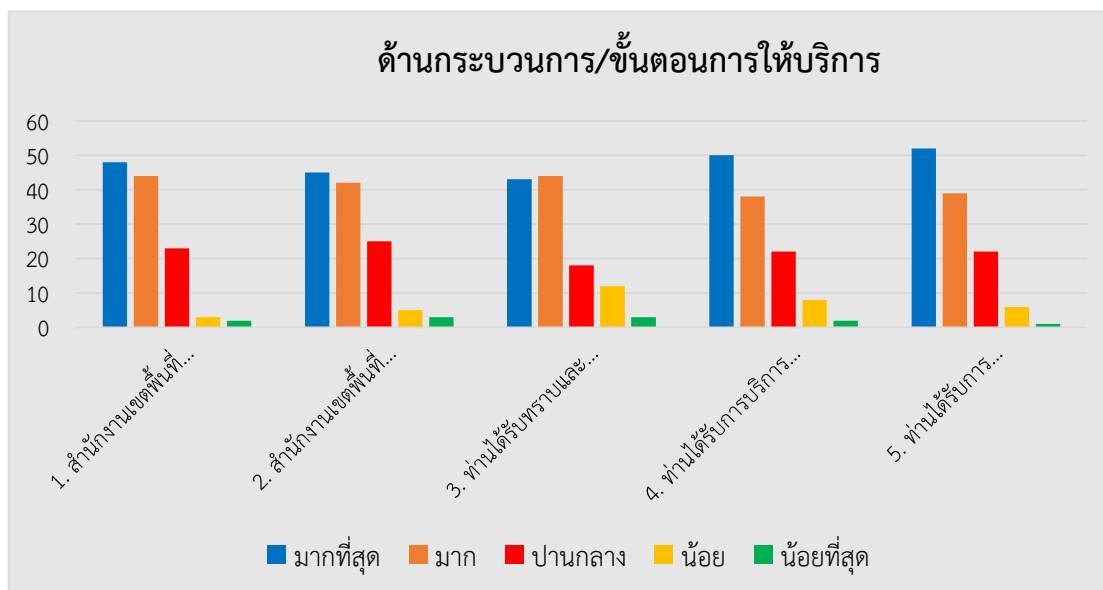
การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยจัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก	48	40.00	44	36.67	23	19.17	3	2.50	2	1.67
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	45	37.50	42	35.00	25	20.83	5	4.17	3	2.50
3. ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการให้บริการ	43	35.83	44	36.67	18	15.00	12	10.00	3	2.50
4. ท่านได้รับการบริการสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบครบถ้วน และถูกต้อง	50	41.67	38	31.67	22	18.33	8	6.67	2	1.67
5. ท่านได้รับการให้บริการด้วยความเสมอภาค	52	43.33	39	32.50	22	18.33	6	5.00	1	0.83

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง



ภาพที่ 3 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

จากตารางและกราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับมาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 ระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

3. ท่านได้ทราบและเข้าใจขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 ระดับมาก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ระดับปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

4. ท่านได้รับการบริการสะดวก รวดเร็ว เป็นระบบครบถ้วน และถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ระดับมาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 ระดับปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

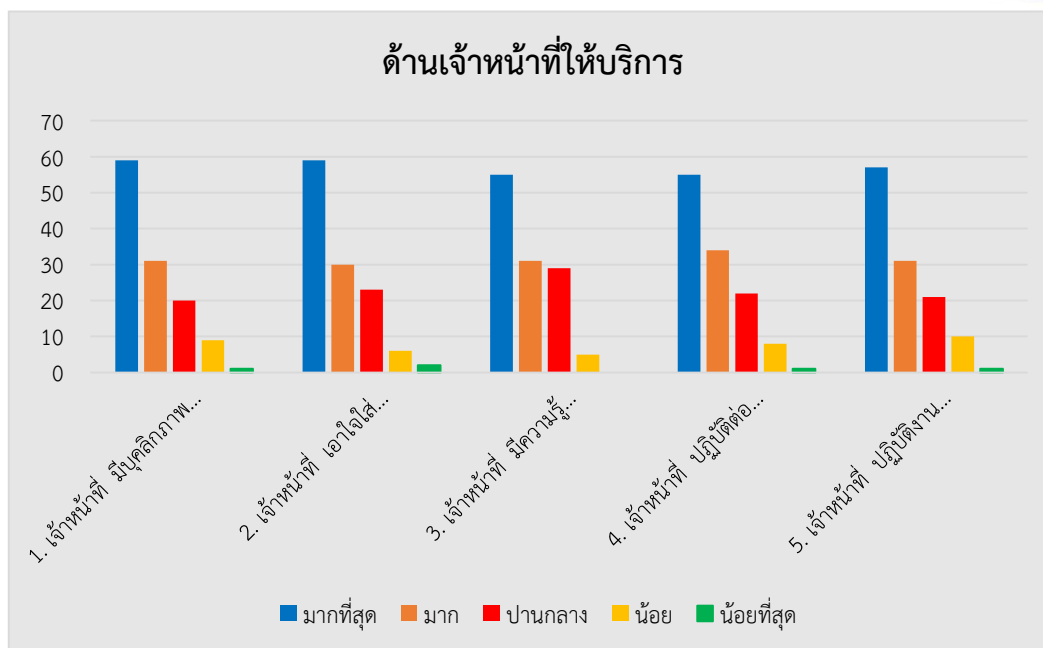
5. ท่านได้รับการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ระดับมาก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับปานกลาง จำนวน 22 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.33 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน
คิดเป็นร้อยละ 0.83

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาท น้ำเสียง ถ้อยคำเหมาะสม	59	49.17	31	25.83	20	16.67	9	7.50	1	0.83
2. เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อม ให้บริการ	59	49.17	30	25.00	23	19.17	6	5.00	2	1.67
3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ด้วยความชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	55	45.83	31	25.83	29	24.17	5	4.17	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	55	45.83	34	28.33	22	18.33	8	6.67	1	0.83
5. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานคำนึงถึง ผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นหลัก	57	47.50	31	25.83	21	17.50	10	8.33	1	0.83

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง



ภาพที่ 4 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

จากตารางและกราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน พบว่าผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท น้ำเสียงถ้อยคำเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 ระดับมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 ระดับปานกลาง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

2. เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 ระดับมาก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

3. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ด้วยความชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 ระดับมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 ระดับปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 และระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

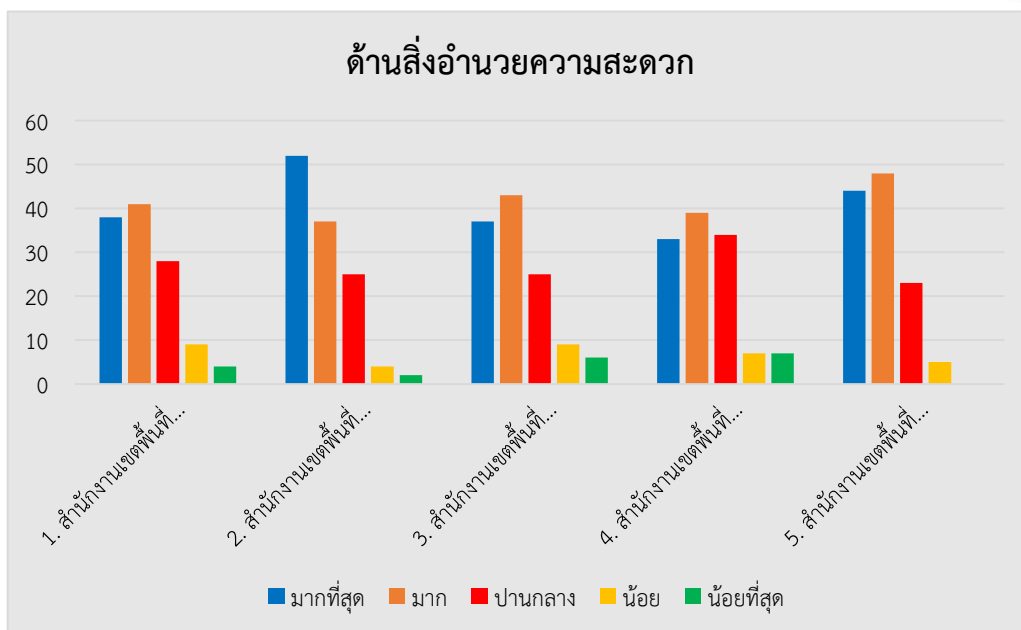
4. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 ระดับมาก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 ระดับปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

5. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ระดับมาก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพัทลุง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการอำนวยความสะดวก	38	31.67	41	34.17	28	23.33	9	7.50	4	3.33
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพัทลุง มีสถานที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ	52	43.33	37	30.83	25	20.83	4	3.33	2	1.67
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพัทลุง มีบริการห้องประชุมที่เหมาะสม	37	30.83	43	35.83	25	20.83	9	7.50	6	5.00
4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพัทลุง มีห้องรับรองและเครื่องดื่มบริการผู้มาติดต่อราชการที่เหมาะสม และเพียงพอ	33	27.50	39	32.50	34	28.33	7	5.83	7	5.83
5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาพัทลุง ตั้งอยู่ที่ที่มีความสะดวกต่อการติดต่อประสานงานราชการ	44	36.67	48	40.00	23	19.17	5	4.17	0	0.00

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง



ภาพที่ 5 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

จากตารางและกราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 ระดับมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 ระดับปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีสถานที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ระดับมาก จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีบริการห้องประชุมที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 ระดับมาก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีห้องรับรองและเครื่องตีம்பริการผู้มาติดต่อราชการที่เหมาะสม และเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ระดับมาก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับปานกลาง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 ระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83

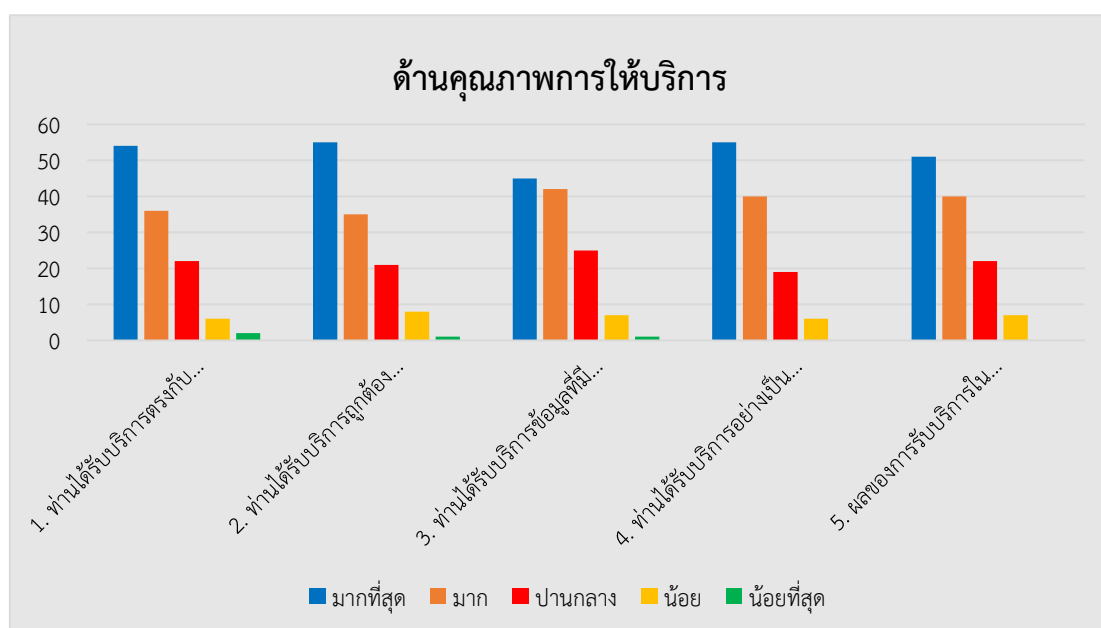
5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ตั้งอยู่พื้นที่ที่มีความสะดวกต่อการติดต่อประสานงานราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ระดับมาก

จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 และระดับน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
1. ท่านได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	54	45.00	36	30.00	22	18.33	6	5.00	2	1.67
2. ท่านได้รับการบริการถูกต้องและครบถ้วน	55	45.83	35	29.17	21	17.50	8	6.67	1	0.83
3. ท่านได้รับการบริการข้อมูลที่มีความทันสมัย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์	45	37.50	42	35.00	25	20.83	7	5.83	1	0.83
4. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นกัลยาณมิตร	55	45.83	40	33.33	19	15.83	6	5.00	0	0.00
5. ผลของการรับบริการในภาพรวมเป็นที่ประทับใจ และปรารถนาที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป	51	42.50	40	33.33	22	18.33	7	5.83	0	0.00

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง



ภาพที่ 6 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

จากตารางและกราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ข้อ ดังนี้

1. ท่านได้รับการตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 ระดับมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2. ท่านได้รับการถูกต้องและครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 ระดับมาก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 ระดับปานกลาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ระดับน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

3. ท่านได้รับการข้อมูลที่มีความทันสมัย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ระดับมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 และระดับน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

4. ท่านได้รับการอย่างเป็นกัลยาณมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 ระดับมาก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 และระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

5. ผลของการรับบริการในภาพรวมเป็นที่ประทับใจและปรารถนาที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ระดับมาก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระดับปานกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 และระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

สรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ
1	เพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ	ฝ่ายบุคคลบริการดี	สถานที่ร้อนเกินไป	ให้บริการทางการศึกษาได้ดีมาก
2	สำนักงานมีกระบวนการบริหารที่ดีแล้ว	ได้รับการบริการเป็นอย่างดี	จัดให้มีห้องประชุมและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย	ได้รับบริการ อย่างเอาใจใส่
3	ควรประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และหลายช่องทาง	เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการให้บริการให้มากกว่านี้	สพม.ใหม่ ขาดแคลนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	อยากให้มีการอบรมไทยทอดข่าวสารข้อมูล แนวทางวิธีการปฏิบัติ นโยบายใหม่ใหม่ให้กับผู้บริหารและครูได้ทราบ จากศึกษานิเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญที่ได้รับการอบรมมาจาก สพฐ. และควรจัดให้มีการคัดเลือกครูผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ในการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานและการพัฒนาตัวเอง
4	ขอความรวดเร็วด้านการเงินให้มากขึ้น	ควรมีเจ้าหน้าที่มากกว่านี้	ควรมีห้องประชุมที่ได้มาตรฐาน	ไม่ค่อยได้มาใช้บริการ เพราะสื่อสารกันทางสื่อโซเชียลมากกว่า
5	ปรับปรุงความรวดเร็วด้านการเงิน	ดีมาก	ควรจัดหาโต๊ะโดยใช้งบประมาณของตนเอง	พึงพอใจมากที่สุดเมื่อเข้าใช้บริการ
6	ควรรีบแจ้งเรื่องที่รีบเร่งให้เร็ว บางเรื่องหนังสือถึงให้ส่งเรื่องภายในวันนั้นหรือวันรุ่งขึ้น บางครั้งผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ก็ส่งไม่ทัน	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สอบถามปัญหาได้ ความกระจ่าง	การขอเอกสารที่ต้องสำเนาเอกสาร ไม่มีการบริการถ่ายเอกสารต้องไปถ่ายในอำเภอ น่าจะมีที่บริการ	บริการทุกระดับให้ประทับใจ

ตารางที่ 5 แสดงสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

ที่	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ
7	แจ้งหนังสือราชการด่วน อาจจะทำให้การดำเนินการ ของโรงเรียนไม่ทันเวลา	บริการทุกอย่าง ประทับใจ	ป้ายชื่อสำนักงานเขต พื้นที่/ทำเนียบบุคลากร	ให้บริการที่ดีต่อไป
8	ลดขั้นตอนในการทำงานที่ ซ้ำซ้อน	บริการทุกระดับ ประทับใจ	ควรมีที่ถ่ายเอกสาร	เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้พอเพียง
9	เรื่องด่วนให้เวลาโรงเรียนใน การรายงานในบางครั้ง ผู้รับผิดชอบเปลี่ยนแปลง บ่อย	บริการดี สะดวก ทันใจ	การบริการด้าน ก.พ.7 ควรสะดวกกว่านี้	บริการซ้ำบ้าง แต่ไม่เป็นไร ครับ
10	ควรมีกล่องรับความคิดเห็น ที่หน้าสำนักงาน	บุคลากรมีความพร้อม ในการให้บริการดี	พัฒนาองค์กรให้พร้อม บริการด้านเอกสาร มี เครื่องถ่ายเอกสารบริการ ในสำนักงานด้วยเพื่อความ สะดวกด้านเอกสาร	ดี
11	ยากลำบากในการติดต่อ หน่วยเบิกจ่ายเงิน สพม. นครศรีธรรมราช	บริการดีอยู่แล้ว	ควรมีบริการการถ่าย เอกสารให้ผู้ใช้ไปติดต่อ กรณี ต้องการสำเนาเอกสาร	ดีมาก ๆ
12	ควรมีกล่องรับความคิดเห็น หน้าสำนักงาน	บริการดีแล้ว	สำนักงานควรมีเครื่องถ่าย เอกสารที่สามารถถ่าย ก.พ. 7 ได้เพื่อบริการจะ เก็บค่าบริการก็ได้แต่ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ	ไม่มี ดีอยู่แล้ว
13		บริการ ดี สะดวก รวดเร็ว ทันใจ มีทุก อย่างตรงนี้คือได้หมด	มีบริการถ่ายเอกสารที่เขต	ไม่ต้องปรับปรุงค่ะ
14		ขาดแคลนคน	ควรมีเครื่องถ่ายเอกสาร บริการโดยที่ไม่ต้องเก็บ ค่าใช้จ่ายอีกและไม่ควรให้ ผู้ใช้บริการต้องขับรถ ออกไปถ่ายเอกสารข้าง นอกอีกต่อไป ห้องน้ำควร มีกระดาษชำระที่เพียงพอ สะอาดมีกลิ่นหอม	ขอบริการแบบนี้ต่อไป ตลอด

ตารางที่ 5 แสดงสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาพัทลุง (ต่อ)

ที่	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ
15			ไม่สะดวก	ภาพรวมทุกอย่างอยู่ในระดับที่ดี
16			ห้องปฏิบัติงาน เมื่อไปติดต่อ มันแน่น เต็มไปด้วยเอกสาร และโต๊ะ รุ้สึกอึดอัด	
17			การขอ ก.พ.7 การบริการ ล่าสมัย ทั้งที่มีเทคโนโลยีที่ ใช้ได้ หน่วยงานอื่นก็ใช้ แบบนั้น	ควรมีการบริการที่เป็น ระบบและรวดเร็วกว่า นี้
18			อำนวยความสะดวกได้ดี มาก	
19			ปรับปรุงภูมิทัศน์ ด้านหน้า สำนักงาน เพื่อรับบุคคล ที่มาติดต่อราชการ	
20			เพิ่มเทคโนโลยีที่ทันสมัย	

ตารางที่ 5 แสดงสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาพัทลุง (ต่อ)

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

- คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1** ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการจำแนกออกเป็น เพศ ตำแหน่ง
- ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง จำนวน 4 ด้าน
- กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบตามความรู้สึกของท่านคำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อ ใดๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน เพื่อจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1.1 เพศ () ชาย () หญิง

1.2 ท่านดำรงตำแหน่งใด () ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ

() ครู

() บุคลากรทางการศึกษา

() อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

2.1 โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการ ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีช่องทางที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก					
2	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีขั้นตอนที่ให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3	ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนของการให้บริการ					
4	ท่านได้รับการบริการสะดวกรวดเร็ว เป็นระบบครบถ้วน และถูกต้อง					
5	ท่านได้รับการให้บริการด้วยความเสมอภาค					

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
6	เจ้าหน้าที่ มีบุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท น้ำเสียงถ้อยคำเหมาะสม					
7	เจ้าหน้าที่ เอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ด้วยความชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
9	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
10	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการอำนวยความสะดวก					
12	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีสถานที่จอดรถเหมาะสมและเพียงพอ					
13	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีบริการห้องประชุมที่เหมาะสม					
14	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง มีห้องรับรอง และเครื่องดื่มบริการผู้มาติดต่อราชการที่เหมาะสม และเพียงพอ					
15	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง ตั้งอยู่พื้นที่ที่มีความสะดวกต่อการติดต่อ ประสานงานราชการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
16	ท่านได้รับบริการตรงกับความต้องการ					
17	ท่านได้รับบริการถูกต้องและครบถ้วน					
18	ท่านได้รับบริการข้อมูลที่มีความทันสมัย น่าสนใจ และเป็นประโยชน์					
19	ท่านได้รับบริการอย่างเป็นกัลยาณมิตร					
20	ผลของการรับบริการในภาพรวมเป็นที่ประทับใจและปรารถนาที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (โปรดระบุเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ)

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้
กลุ่มอำนวยการ สพม.พัทลุง



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง
 ประจำปี 2565

กลุ่มอำนาจการ

