

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของสำนักงาน จึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว เพื่อจะได้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงงานการให้บริการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประชากร

ประชากรใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ บุคคลที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เครื่องมือที่ใช้สำรวจ

เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน ๑ ฉบับ มีทั้งหมด ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ
- กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร สะดวก รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ
- ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเอง กระตือรือร้นเต็มใจบริการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว
- ให้บริการเต็มความรู้ความสามารถ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ บันทึกราชการ โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line Facebook ฯลฯ)
- ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ (ที่นั่ง,สถานที่จอดรถ,ห้องน้ำ)
- ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่
- มีป้ายชื่อสำนักงาน ป้ายกลุ่มงาน และแผนผังของบุคลากร ชัดเจน

/4.ด้านคุณ...

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ได้รับบริการ ตรงตามความต้องการ
- ได้รับบริการ ถูกต้อง ครบถ้วน
- ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ กระชับเวลา

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. วิธีการดำเนินการเก็บข้อมูล

ดำเนินการโดยการจัดทำแบบประเมินในรูปแบบ Paper และรูปแบบออนไลน์ Google Form ประชาสัมพันธ์บริเวณแต่ละกลุ่มงาน และเผยแพร่ผ่านระบบสมาร์ทโฟน (line) ดำเนินการตอบข้อคำถาม (ตอบแบบสอบถามจำนวน 212 คน)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานดังกล่าว เป็นการตอบแบบสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 12 ข้อ กำหนดระดับคะแนนและความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ออกเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

ดีมาก	กำหนดให้	5 คะแนน
ดี	กำหนดให้	4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

2.2 จุดเด่นของการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดำเนินการนำเสนอโดยวิธีการบรรยายความเรียง

/ผลการ...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	25
หญิง	159	72
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 18	0	0
18 – 22	1	0.50
23 – 27	21	9.92
28 – 32	21	9.92
33 – 37	20	9.43
38 – 42	40	18.81
43 – 47	23	10.87
48 – 50	16	7.54
51 ปีขึ้นไป	70	33.01
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.30
ปริญญาตรี	110	51.9
ปริญญาโท	84	39.62
ปริญญาเอก	11	5.18
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม		
แบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)		
นักเรียน	3	1.42
ครู	59	27.83
บุคลากรทางการศึกษา	22	10.38
อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ/หน่วยงานอื่นๆ/ ประชาชน/ผู้ปกครอง/ฯลฯ)	128	60.37
ใช้บริการกลุ่มงานของสำนักงาน		
กลุ่มอำนวยการ	20	9.43
กลุ่มนโยบายและแผน	7	3.30
กลุ่มพัฒนาการศึกษา	22	10.38
กลุ่มบริหารงานบุคคล	73	34.43
กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน	30	14.16
กลุ่มนิเทศ ติดตามประเมินผล	11	5.19
กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน	27	12.73
ครูสภา	22	10.38

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
หนังสือราชการ	142	66.98
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	18	8.49
สื่อสิ่งพิมพ์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	4	1.89
ประจวบคีรีขันธ์		
Website ของสำนักงานฯ	15	7.08
Facebook	9	4.24
Line	24	11.32

2. ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของข้าราชการ บุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปรากฏดังตารางที่ 2 ตารางที่ 2 ร้อยละ และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	5	4	3	2	1
1.ด้านกระบวนการ					
1.1 ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ	43.40	50.48	0	5.18	0.94
1.2 กระบวนการปฏิบัติงานโปร่งใส ตรวจสอบได้	95.76	4.24	0	0	0
1.3 ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	35.84	64.16	0	0	0
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	34.90	65.10	0	0	0
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	34.43	65.57	0	0	0
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความรับผิดชอบ	100	0	0	0	0
2.3 ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเอง กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	33.97	66.03	0	0	0
2.4 ให้บริการเต็มความรู้ความสามารถ	100	0	0	0	0
2.5 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ บันทึก ราชการ โทรศัพท์ เว็บไซต์)	32.08	67.92	0	0	0
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ	28.78	71.22	0	0	0
3.2 ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	28.78	71.22	0	0	0
3.3 มีความชัดเจน ของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	27.36	72.64	0	0	0
3.4 ได้รับการบริการ ตรงตามความต้องการ	26.89	73.11	0	0	0
3.5 ได้รับการบริการ ครบถ้วน ถูกต้อง	26.41	73.59	0	0	0

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	5	4	3	2	1
3.6 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	100	0	0	0	0
3.7 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ/บริการที่ดี	100	0	0	0	0

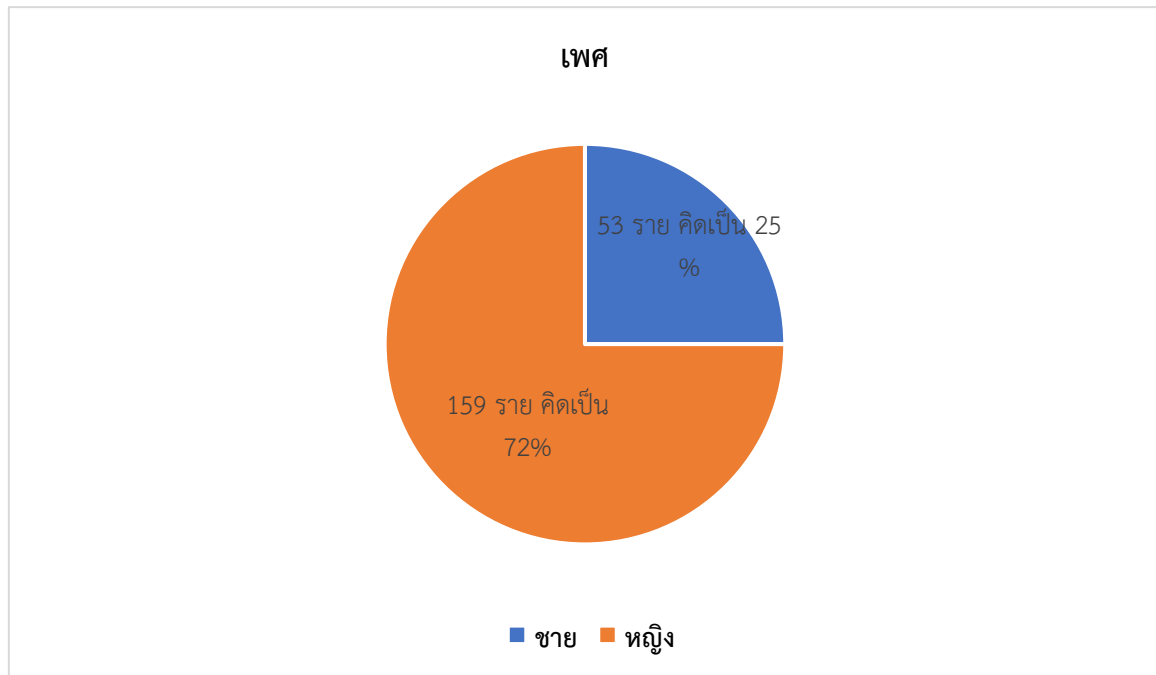
3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณที่บริการประทับใจ
- เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้เข้าใจง่าย
- ควรรับงานลูกเสือ ยุวฯ มารับผิดชอบโดยตรง
- เพิ่มป้ายบอกทาง
- บริการดีมาก พุดจาไฟเราะ
- เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อรับบริการ ด้วยความเต็มใจและยินดี พร้อมให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มอำนวยการ
- บุคลากรเป็นกัลยามิตรทุกคน
- ได้รับความรู้ ความช่วยเหลือ เป็นกัลยาณมิตร เป็นองค์กรที่อบอุ่น
- ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี
- ไปติดต่อตอนเที่ยง พักเที่ยงก็ยินดีให้บริการชอบตรงนี้
- ขอให้รักษามาตรฐานการบริการที่ดีให้เกิดความต่อเนื่องต่อไป
- พอใจในการติดต่อประสานงานดีมาก
- ให้บริการได้ดีเยี่ยม
- มีการดำเนินการปฏิบัติที่ดี ขอให้ดียิ่งขึ้นไป
- ประทับใจการบริการเป็นอย่างมาก
- บริการดี มีไมตรีจิต
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมาก
- ให้การบริการดีมากครบตามนโยบาย
- ไกลไปหน่อยค่ะ
- มีการอบรมพัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง

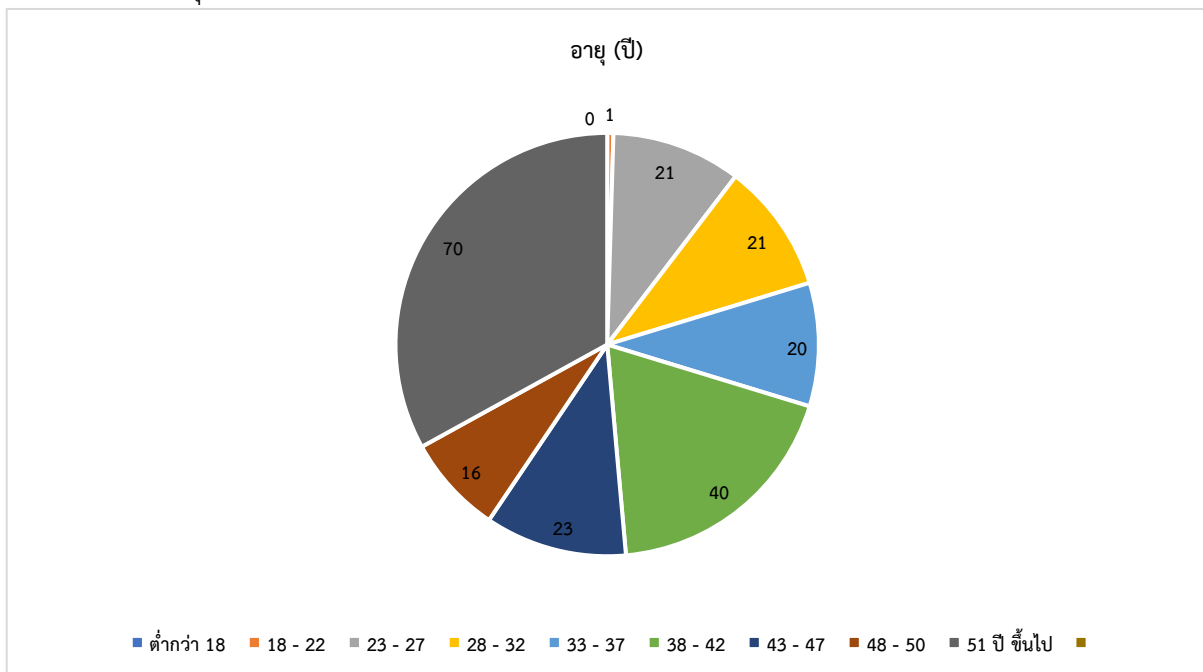
แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
การตอบกลับ จำนวน 212 ราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

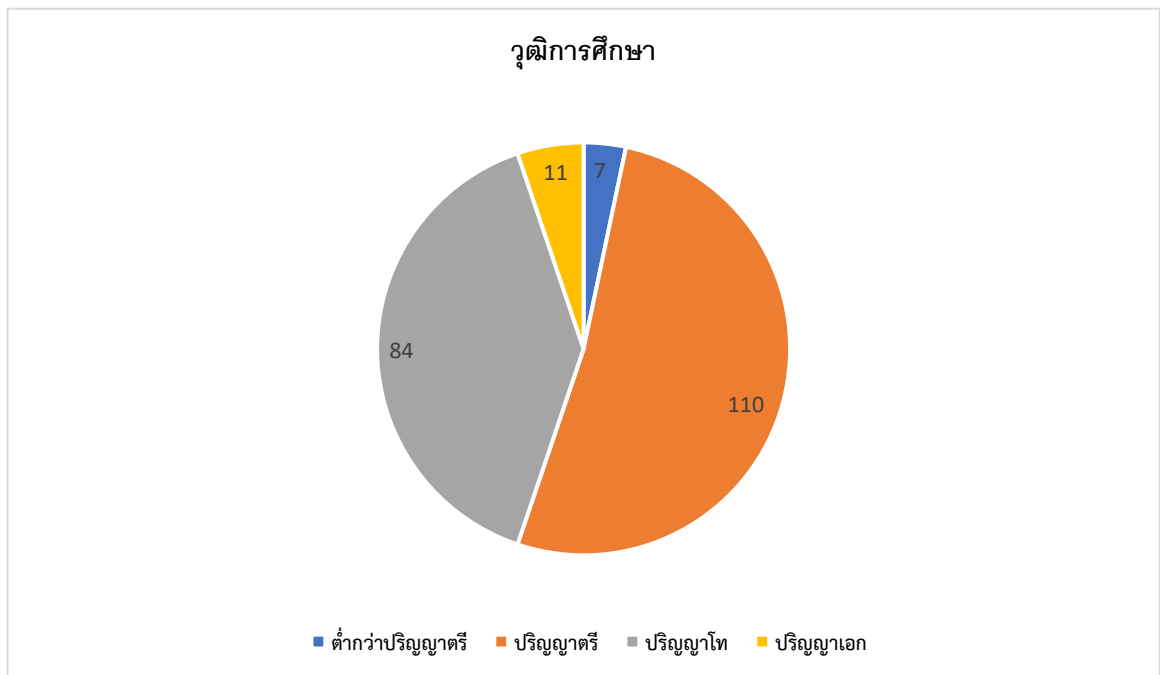
1.1 เพศ



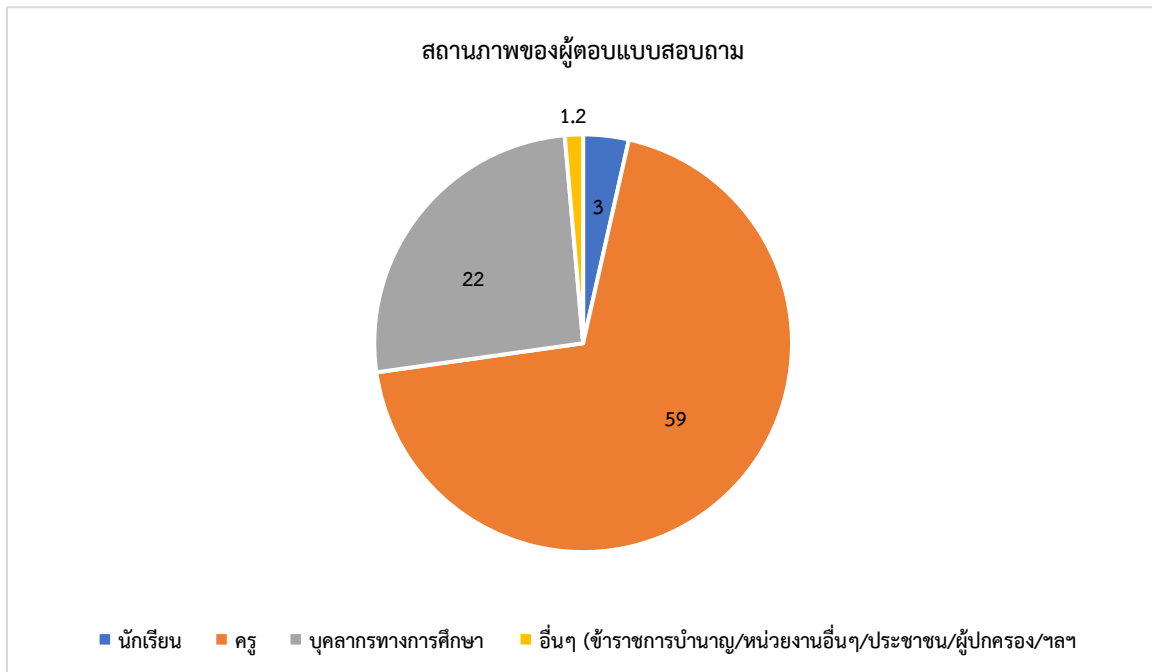
1.2 อายุ



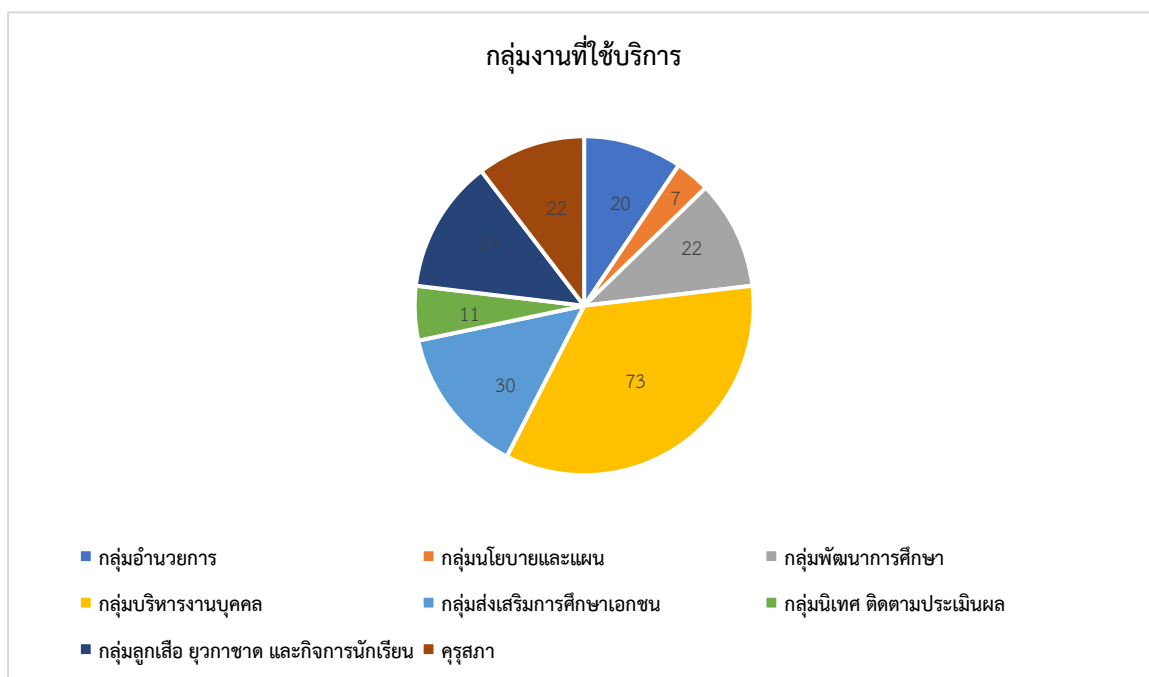
1.3 วุฒิการศึกษา



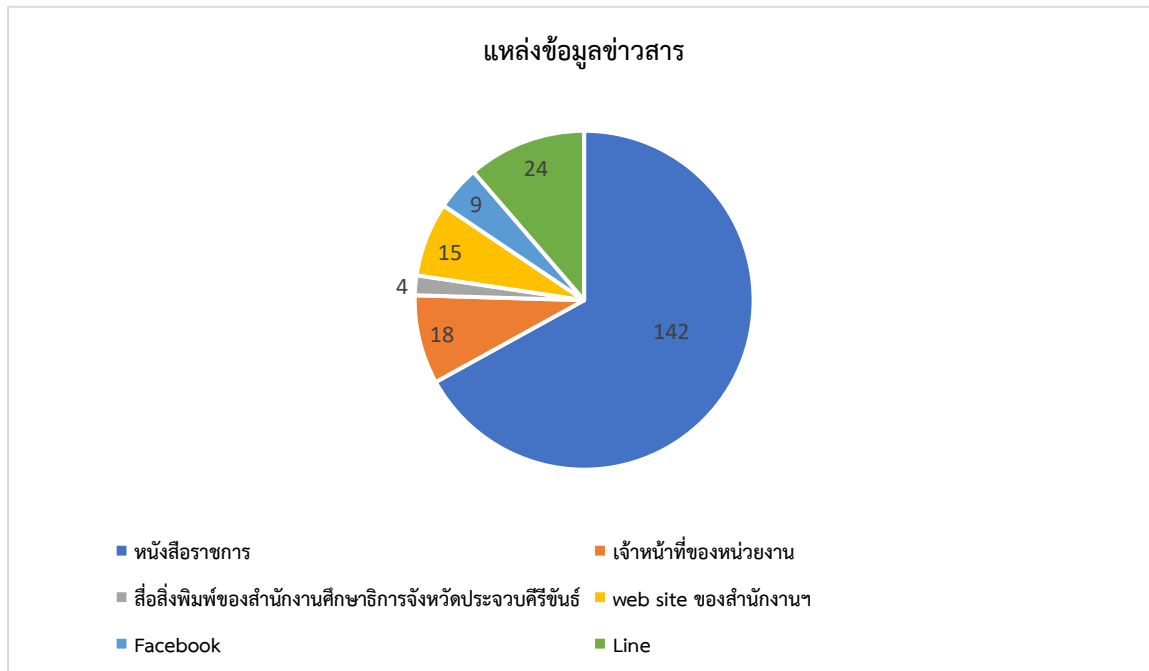
1.4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



1.5 กลุ่มงานที่ใช้บริการในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

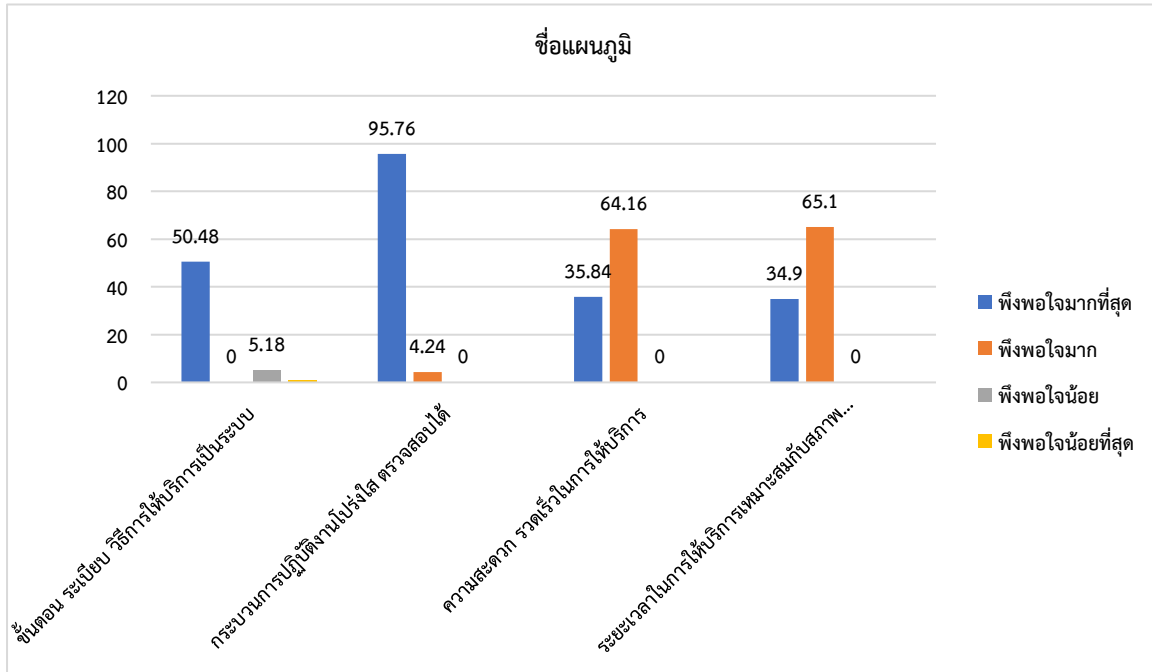


1.6 แหล่งข้อมูลข่าวสาร

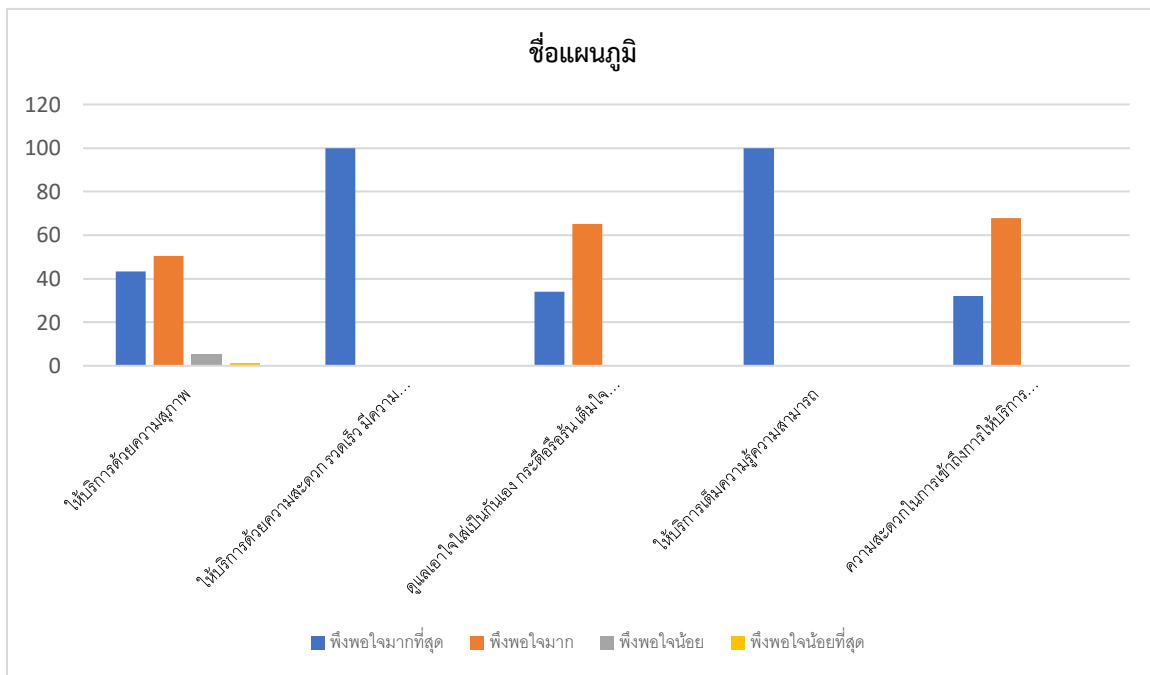


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

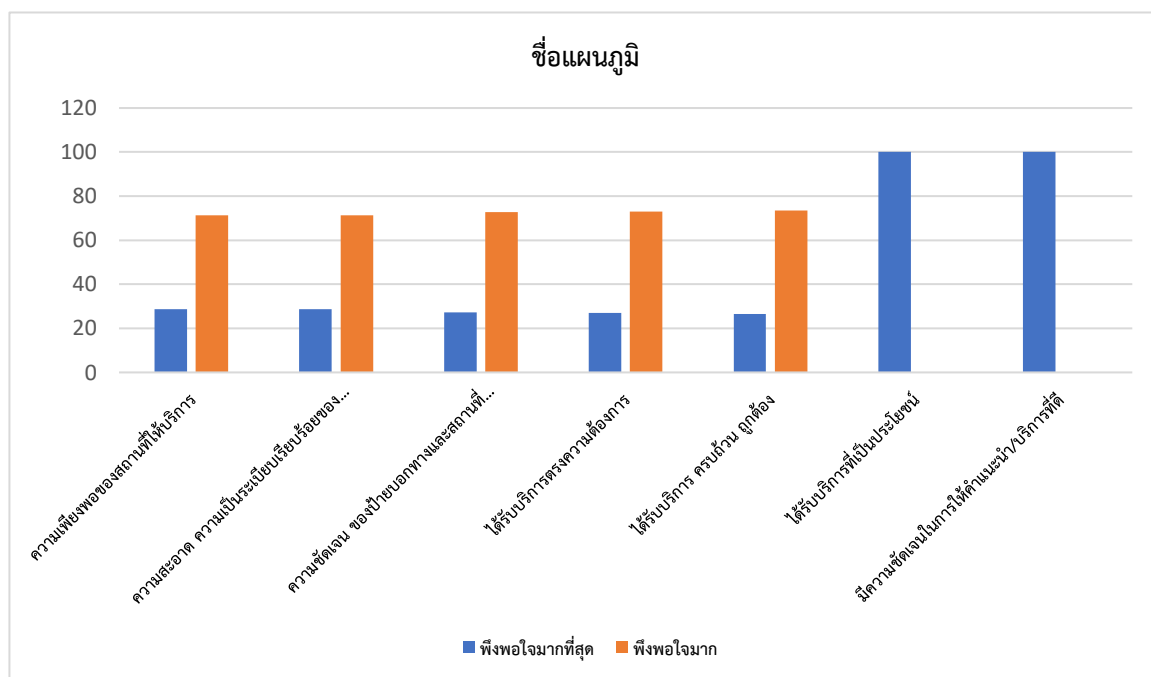
1. ด้านกระบวนการ



2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ชอบคุณที่บริการประทับใจ
- เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี เป็นกันเอง ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้เข้าใจง่าย
- ควรรับงานลูกเสือ ยุวฯ มารับผิดชอบโดยตรง
- เพิ่มป้ายบอกทาง
- บริการดีมาก พุดจาไฟเราะ
- เจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อรับบริการ ด้วยความเต็มใจและยินดี

พร้อมให้คำปรึกษา โดยเฉพาะ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มอำนวยการ

- บุคลากรเป็นกัลยามิตรทุกคน
- ได้รับความรู้ ความช่วยเหลือ เป็นกัลยาณมิตร เป็นองค์กรที่อบอุ่น
- ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี
- ไปติดต่อตอนเที่ยง พักเที่ยงก็ยินดีให้บริการชอบตรงนี้
- ขอให้รักษามาตรฐานการบริการที่ดีให้เกิดความต่อเนื่องต่อไป
- พอใจในการติดต่อประสานงานดีมาก
- ให้บริการได้ดีเยี่ยม
- มีการดำเนินการปฏิบัติที่ดี ขอให้ดียิ่งขึ้นไป
- ประทับใจการบริการเป็นอย่างมาก
- บริการดี มีไมตรีจิต
- เจ้าหน้าที่ให้การบริการดีมาก
- ให้การบริการดีมากครับตามนโยบาย
- ไกลไปหน่อยค่ะ