

รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างปลัดกระทรวงศึกษาธิการและหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี โดยการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี

คณะทำงานดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
๒. เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. รับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนรับทราบข้อปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการพัฒนางานของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
๒. นำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ

แนวทางการดำเนินงาน

๑. แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ตอน
 - ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ
 - ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. จัดทำรายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอผู้บริหารทราบ

๔. นำผลสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาพัฒนาและปรับปรุงการ
ปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ให้มีคุณภาพ

**รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานกรออกแบบสอบถาม จำนวน ๖๐ คน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๕๓.๓๓
หญิง	๒๘	๔๖.๖๗
รวม	๖๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๐	๓๓.๓๓
๓๐ - ๔๐ ปี	๑๖	๒๖.๖๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๒๑.๖๗
มากกว่า ๕๐ ปี	๑๑	๑๘.๓๓
รวม	๖๐	
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๖.๖๗
ปริญญาตรี	๔๒	๗๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๘	๑๓.๓๓
รวม	๖๐	
๔. ประเภทผู้รับบริการ		
การรับ - ส่งเอกสาร	๔๐	๖๖.๖๗
การร้องเรียนร้องทุกข์	๑๓	๒๑.๖๗
การขอเข้าพบผู้บริหาร	๕	๘.๓๓
อื่น ๆ	๒	๓.๓๓
รวม	๖๐	

ตอนที่ ๒ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๒.๓๓	๑๕.๓๓	๑.๖๗	๐.๖๗	๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔๓	๑๔	๓	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วของการให้บริการ	๔๓	๑๕	๐	๒	๐
๑.๓ ความถูกต้อง และครบถ้วนในกระบวนการให้บริการ	๔๑	๑๗	๒	๐	๐
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๘.๗๕	๙.๒๘	๑.๗๕	๐.๒๕	๐
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๕๑	๗	๒	๐	๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔๙	๙	๒	๐	๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ฯลฯ	๔๕	๑๓	๒	๐	๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐	๘	๑	๑	๐
๓. ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๕.๕	๑๒	๒	๐.๕	๐
๓.๑ ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	๔๓	๑๔	๒	๑	๐
๓.๒ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๘	๑๐	๒	๐	๐
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (เฉลี่ย)	๔๖	๑๑	๑	๒	๐
๔.๑ ได้รับการตรงตามความต้องการ	๔๘	๙	๑	๒	๐
๔.๒ ได้รับการครบถ้วน ถูกต้อง	๔๔	๑๓	๑	๒	๐

**รายงานผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๓.๓๓
๑.๒	ความรวดเร็วของการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๑.๓	ความถูกต้อง และครบถ้วนในกระบวนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	รวม	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๓.๑๑

	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๒	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๒.๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใส	๔.๘๒	๐.๔๗	มากที่สุด	๙๖.๓๓
๒.๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๘	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๕.๖๗
๒.๓	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ฯลฯ	๔.๗๒	๐.๕๒	มากที่สุด	๙๔.๓๓
๒.๔	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๘	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๕.๖๗
	รวม	๔.๗๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๕.๕๐

	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๓	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑	ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	๔.๖๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
๓.๒	ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๗	๐.๕๐	มากที่สุด	๙๕.๓๓
	รวม	๔.๗๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๔.๑๗

	การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๔	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ				
๔.๑	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๙๔.๓๓
๔.๒	ได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๖๕	๐.๖๘	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	รวม	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๓.๖๗
	รวมเฉลี่ย ๔ ด้าน	๔.๗๑	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๔.๑๑

เกณฑ์การแปลความหมาย

๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	พอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	พอใจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	พอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด