



สรุปผลจากแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖  
ครั้งที่ ๑ ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ๒๕๖๖  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง

ส่วนที่ ๑: เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องและผู้รับบริการขอรับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยมีผู้ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๓๗ คน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ขอรับบริการในแต่ละเรื่อง

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)
การเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	๕
การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร	๑๐
การขอหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล	๙
การขอรับเงินทุนเลี้ยงชีพ	๑๓
รวม	๓๗

ส่วนที่ ๒: แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้าน

การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณค่าเฉลี่ย ได้กำหนดระดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๕
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๔
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๓
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๒
ควรปรับปรุง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	๑

ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ สามารถนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## การสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ ๒ แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๗.๘	๔.๘๙	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๙๐.๘	๔.๕๔	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๓	๔.๕๑	มากที่สุด
ภาพรวม	๙๓.๐	๔.๖๕	มากที่สุด

จาก ตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง ในการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน ในภาพรวมมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๐ คิดเป็นค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ สามารถแปลความหมายได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในระดับมากที่สุด

## การสรุปผลความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน

ประกอบด้วย ๓ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๓ แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๓๓	๔	-	-	-
ร้อยละ	๘๙.๒	๑๐.๘	-	-	-

จาก ตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง ในด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าร้อยละ ๘๙.๒ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๑๐.๘ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

### ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๑๗	-	-	-
ร้อยละ	๕๔.๑	๔๕.๙	-	-	-

จาก ตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง ในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าร้อยละ ๕๔.๑ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๔๕.๙ มีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๕ แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
จำนวน (คน)	๒๐	๑๖	๑	-	-
ร้อยละ	๕๔.๑	๔๓.๒	๒.๗	-	-

จาก ตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระยอง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าร้อยละ ๕๔.๑ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๒ มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ ๒.๗ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ