

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการผ่านงาน สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙



ของศูนย์บริการประชาชน
สำนักอำนวยการ สป.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

รายงานผลงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป.

ภารกิจงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะความคิดเห็น แจ้งเด็กหนีเรียน และแจ้งเบาะแสต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมประพฤติดมิชอบของข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน โดยให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. โทรศัพท์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
๒. เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th และเพจเฟซบุ๊ก “ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ”
๓. ณ จุดบริการ (Walk-in) ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

บุคลากรงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

ข้าราชการ ๑ ราย

บุคลากรภายนอกปฏิบัติงาน ๕ ราย :

ผู้ปฏิบัติงานช่วงกลางวัน เวลา ๐๘.๓๐- ๑๖.๓๐ น.

ผู้ปฏิบัติงานช่วงกลางคืน เวลา ๒๐.๓๐- ๐๔.๓๐ น.

(นอกจากช่วงเวลาดังกล่าว มีการหมุนเวียนบุคลากรภายในศูนย์บริการประชาชน สอ.สป. จำนวน ๙ ราย ในการปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ OT ช่วงเวลา ๑๖.๓๐ -๒๐.๓๐ น. และ ๐๔.๓๐ -๐๘.๓๐ น.)

สรุปภาพรวมงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ประเด็นที่มีประชาชนให้ความสนใจสอบถามข้อมูลและแจ้งเรื่องร้องเรียน จำนวนมาก ดังนี้

๑. ร้องเรียน เสนอแนะความคิดเห็น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับโรงเรียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าบำรุงการศึกษา ไม่เหมาะสม และขอคืนค่าธรรมเนียมการศึกษา
๒. สอบถามหลักเกณฑ์การป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ของกระทรวงศึกษาธิการ และมาตรการโรคมือ เท้า ปาก ในเด็กเล็ก
๓. สอบถามเรื่องการฉีดวัคซีนนักเรียนในสถานศึกษา
๔. กรณี นักเรียนสอบถามและร้องเรียนเกี่ยวกับทรงผมนักเรียน ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการไว้ทรงผมนักเรียน พ.ศ.๒๕๖๓ และกรณีครูละเมิดสิทธิโดยการตัดผมนักเรียน บังคับตัดผมสั้นเกรียนขัดระเบียบ
๕. ร้องเรียนพฤติกรรมประพฤติดมิชอบของข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษา และความไม่ปลอดภัยในสถานศึกษา เช่น ครูทำโทษนักเรียนเกินกว่าเหตุ และนักเรียนทำร้ายร่างกายกันในโรงเรียน
๖. ร้องเรียนโรงเรียนออกระเบียบยึดโทรศัพท์ไม่เหมาะสม เมื่อผู้ปกครองไปขอรับคืนก็ไม่คืนให้ผู้ปกครอง
๗. สอบถามการช่วยเหลือโครงการหนี้สินครู

(เรื่องที่ประสานงานได้ เจ้าหน้าที่สายด่วนจะดำเนินการประสานไปยังโรงเรียนเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพื่อให้ยุติเรื่องได้ในทันที)

สถิติการใช้บริการสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	รายการติดต่อ	จำนวนสาย												รวม
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๒,๗๑๐	๑,๗๒๕	๙๕๗	๑,๐๖๓	๑,๒๕๓	๑,๒๑๔	๗๗๖	๑,๓๔๐	๑,๑๙๘	๖๕๐	๗๑๗	๖๕๓	๑๔,๒๕๖
๒	แจ้งเด็กหนีเรียน/ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	๗๘	๔๙	๑๙	๓๖	๓๒	๓๖	๑๘	๓๕	๙๒	๕๕	๖๘	๙๐	๖๐๘
๓	รับฟังข้อมูลทั่วไป	๕๔	๓๒	๑๓	๑๒	๒๑	๒๔	๖	๒๓	๓๙	๙๓	๒๐	๒๕	๓๖๒
๔	ฝากข้อความ/ แสดงความเห็น	๒๓	๑๒	๖	๑๑	๑๐	๕	๖	๑๔	๒๒	๗	๙	๑๘	๑๔๓
๕	ขอเอกสารทางโทรสาร	๑๐	๑๐	๔	๒	๗	๗	๓	๔	๙	๘	๖	๑๑	๘๑
ยอดรวม		๒,๘๗๕	๑,๘๒๘	๙๙๙	๑,๑๒๔	๑,๓๒๓	๑,๒๘๖	๘๐๙	๑,๔๑๖	๑,๓๖๐	๘๑๓	๘๒๐	๗๙๗	๑๕,๔๕๐

สถิติช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนเรื่อง												รวม
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑	สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๑๑	๒๑	๒	๔	๑๐	๙	๑๑	๑๒	๑๒	๖	๑๓	๖	๑๑๗
๒	ณ จุดบริการ (Walk-in)	๑๔	๒	๕	๔	๓	๖	๖	๓	๒	๓	๔	๔	๕๖
๓	เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ และผ่านเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th	๑๕	๖	๕	๓	๖	๑๒	๙	๓๖	๑๗	๘	๑๘	๑๔	๑๔๙
ยอดรวม		๔๐	๒๙	๑๒	๑๑	๑๙	๒๗	๒๖	๕๑	๓๑	๑๗	๓๕	๒๔	๓๒๒

สถิติการส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(จำนวนเรื่องร้องเรียน ๒๙๘ เรื่อง ซึ่ง ๑ เรื่อง ส่งหลายหน่วยงาน รวมเป็น ๓๐๔ เรื่อง)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง (บางเรื่องส่งหลายหน่วยงาน)												รวม
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑๐	๑๕	๕	๔	๕	๑๕	๑๗	๒๗	๑๖	๗	๑๗	๑๗	๑๕๕
๒	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒๘	๙	๓	๑	๙	๗	๔	๑๕	๑๒	๘	๙	๔	๑๐๙
๓	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๑	๒	๒	๓	๔	๒	๓๔	๔	๔	๒	๕		๖๓
๔	กองทุนสงเคราะห์ ศธ.								๑					๑
๕	สำนักงาน ก.ค.ศ.			๑			๑						๑	๓
๖	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา											๑		๑๔
๗	สำนักงาน กศน.	๑	๒	๑	๑	๑	๒		๓			๒	๑	๗
๘	สำนักนิติการ สป.							๑	๖					๑
๙	สสวท.				๑									๑
๑๐	กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษา ในภูมิภาค สป.		๑											๑
๑๑	ศจ.นครปฐม		๑											๑
๑๒	ศจ. ฉะเชิงเทรา								๑					๑
๑๓	ศจ. กทม											๑		๑
๑๔	ศูนย์ความปลอดภัย ศธ.				๑									๑
๑๕	สำนักอำนวยการ สป.												๑	๑
ยอดรวม		๔๐	๓๐	๑๒	๑๑	๑๙	๒๗	๒๖	๕๖	๓๑	๑๗	๓๕	๒๔	๓๒๘

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง												รวม
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑	สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่ไม่เป็นธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒	ร้องทุกข์สถานศึกษา ข้าราชการที่มีพฤติกรรม ส่อไปในทางไม่สุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	๑๓	๒๖	๑๑	๙	๑๖	๒๐	๑๖	๒๗	๒๒	๑๕	๒๘	๑๙	๒๒๒
๓	กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ	-	-	-	-	-	-	๑	๑๒	-	-	๓	-	๑๖
๔	ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ใน เรื่องต่าง ๆ	๒๖	๒	-	-	๑	๔	๘	๘	๗	๒	๒	๓	๖๓
๕	แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑	๑	๑	๒	๒	๓	๒	๔	๒	-	๒	๒	๒๒
ยอดรวม		๔๐	๒๙	๑๒	๑๑	๑๙	๒๗	๒๖	๕๑	๓๑	๑๗	๓๕	๒๔	๓๒๒

ประเภทผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภท	จำนวนเรื่อง												รวม
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	
๑	ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป	๓๔	๒๓	๑๐	๙	๑๗	๒๑	๒๔	๓๖	๓๐	๑๕	๓๑	๒๐	๒๗๐
๒	นักเรียน นักศึกษา	๕	๔	๑	๒	-	๒	๑	๑๔	๑	๑	๓	๑	๓๕
๓	ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๑	๒	๑	-	๒	๔	๑	๑	-	๑	๑	๓	๑๗
ยอดรวม		๔๐	๒๙	๑๒	๑๑	๑๙	๒๗	๒๖	๕๑	๓๑	๑๗	๓๕	๒๔	๓๒๒

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๓๓๒ ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๓๒ ราย มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = ๔.๓๑$, $S.D. = ๐.๑๓$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ๓ อันดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๔๐$, $S.D. = ๐.๒๕$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๒๙$, $S.D. = ๐.๒๔$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๓๕$, $S.D. = ๐.๒๗$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ส่วนด้านที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = ๔.๒๐$, $S.D. = ๐.๒๒$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม

ประเด็น (ด้าน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๒๕	๘๘.๐๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๙	๐.๒๔	๘๕.๘๐	มาก
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๒๗	๘๗.๐๐	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๐	๐.๒๒	๘๔.๐๐	มาก
รวมทุกประเด็น	๔.๓๑	๐.๑๓	๘๖.๒๐	มาก

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = ๔.๓๑$, $S.D. = ๐.๑๓$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ๓ อันดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๔๐$, $S.D. = ๐.๒๕$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๒๙$, $S.D. = ๐.๒๔$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๓๕$, $S.D. = ๐.๒๗$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ส่วนด้านที่ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = ๔.๒๐$, $S.D. = ๐.๒๒$) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ รายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ คะแนน	ระดับความพึง พอใจ
๑. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๕๖	๙๑.๔๐	มากที่สุด
๒. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการ การให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	๔.๒๕	๐.๖๒	๘๕.๐๐	มาก
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๕๐	๐.๕๘	๙๐.๐๐	มาก
๔. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๑	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๕. มีการติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็ว	๔.๓๒	๐.๖๕	๘๖.๔๐	มาก
รวม	๔.๔๖	๐.๒๕	๘๙.๑๖	มาก

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๕๗ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = ๔.๔๖$, S.D. = ๐.๒๕) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ข้อที่ ๔ ระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x} = ๔.๖๕$, S.D. = ๐.๕๑) เท่ากับมีค่าคะแนน ความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ รองลงมาคือ ข้อที่ ๑ การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = ๔.๕๗$, S.D. = ๐.๕๖) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และอันดับที่ ๓ คือ ข้อที่ ๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = ๔.๕๐$, S.D. = ๐.๕๘) เท่ากับมีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ ๒ มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการ การให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๒) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ คะแนน	ระดับความพึง พอใจ
๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๔	๘๘.๐๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความพร้อม ในการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๘	๘๔.๐๐	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเป็นไป อย่างถูกต้อง	๔.๓๕	๐.๕๗	๘๗.๐๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๑	๘๙.๐๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพ และให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔.๑๐	๐.๖๓	๘๒.๐๐	มาก
รวม	๔.๓๐	๐.๒๔	๘๖.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๕๗ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.24) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.51) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือ ข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.64) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ และอันดับที่ ๓ คือ ข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.57) เท่ากับมีคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพและให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.63) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ คะแนน	ระดับความพึง พอใจ
๑. การให้บริการมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน	๔.๒๑	๐.๕๙	๘๔.๒๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้เพิ่มเติม	๔.๔๐	๐.๕๔	๘๘.๐๐	มาก
๓. การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	๔.๓๐	๐.๕๙	๘๖.๐๐	มาก
๔. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา	๔.๑๑	๐.๖๐	๘๒.๒๐	มาก
รวม	๔.๒๖	๐.๒๗	๘๕.๑๐	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๕๗ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.27) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้เพิ่มเติม ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.54) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาคือ ข้อที่ ๑ การให้บริการมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.59) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ และอันดับที่ ๓ คือ ข้อที่ ๓ การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.59) เท่ากับมีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ ๔ มีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.60) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ คะแนน	ระดับความพึง พอใจ
๑. วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงาน มีความทันสมัย	๔.๑๐	๐.๕๑	๘๒.๐๐	มาก
๒. สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	๔.๒๐	๐.๕๖	๘๔.๐๐	มาก
๓. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน	๔.๓๐	๐.๕๒	๘๖.๐๐	มาก
๔. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบ สารสนเทศ พร้อมในการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๕๑	๘๓.๐๐	มาก
๕. มีช่องทางหลายช่องทาง ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	๔.๑๐	๐.๕๙	๘๒.๐๐	มาก
รวม	๔.๑๗	๐.๒๒	๘๓.๔๐	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๙๗ โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.22) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรกได้แก่ ข้อที่ ๓ เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.52) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาคือ ข้อที่ ๒ สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.56) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และอันดับที่ ๓ คือ ข้อที่ ๕ มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.59) เท่ากับมีคะแนนความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อที่ ๑ วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานมีความทันสมัย ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.51) เท่ากับมีค่าคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐



แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการงานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป
- () นักเรียน นักศึกษา
- () ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่

- ๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๒.๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงตามระดับความพึงพอใจ ตามความเป็นจริง

- | | | |
|------------------|---------|------------------------------|
| ค่าคะแนน ๕ คะแนน | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าคะแนน ๔ คะแนน | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| ค่าคะแนน ๓ คะแนน | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าคะแนน ๒ คะแนน | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| ค่าคะแนน ๑ คะแนน | หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
๒. มีการจัดขั้นตอน / กระบวนการการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน					
๓. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๔. ระยะเวลาในการให้บริการ					
๕. มีการติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการ					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความพร้อมในการให้บริการ					
๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง					
๔. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
๕. เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีความสุภาพและให้บริการด้วยความเสมอภาค					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. การให้บริการมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้เพิ่มเติม					
๓. การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง					
๔. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงาน มีความทันสมัย					
๒. สภาพแวดล้อมของหน่วยงานมีความเหมาะสม					
๓. เอกสารสำหรับให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความชัดเจน					
๔. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบสารสนเทศ พร้อมในการให้บริการ					
๕. มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ					

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ