

**ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของครูสภาจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของครูสภาจังหวัดพิษณุโลก โดยได้รับคืน ๑๒๓ ฉบับ ปรากฏผลดังตาราง ๑ - ๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ แสดงความถี่และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๒๕	๒๐.๓๓
- หญิง	๙๘	๗๙.๖๗
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- ต่ำกว่า ๒๕ ปี	๔	๓.๒๕
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๒๔	๑๙.๕๑
- ๓๖ - ๔๕ ปี	๔๑	๓๓.๓๓
- ๔๖ - ๕๕ ปี	๓๙	๓๑.๗๑
- ๕๖ ปี ขึ้นไป	๑๕	๑๒.๒๐
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐
๓. ตำแหน่ง		
- ครู	๙๗	๗๘.๘๗
- ผู้บริหารสถานศึกษา	๑๔	๑๑.๓๘
- ผู้บริหารการศึกษา	๐	๐.๐๐
- ศึกษานิเทศก์	๑๐	๘.๑๓
- ผู้ประสงค์ที่จะประกอบวิชาชีพ	๑	๐.๘๑
- นักวิชาการศึกษา	๑	๐.๘๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐
๔. งานบริการที่ใช้		
- งานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	๑๐๙	๘๘.๖๒
- งานยกย่องเชิดชูเกียรติ (รางวัลของครูสภา)	๔	๓.๒๕
- งานด้านการพัฒนาวิชาชีพ	๗	๕.๖๙
- งานด้านมาตรฐานวิชาชีพ	๓	๒.๔๔
รวม	๑๒๓	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด ๑๒๓ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๙๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๗)

อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๔๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓) รองลงมาคือ อายุ ๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๓๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๑) และอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๑) ตามลำดับ

ดำรงตำแหน่งครู จำนวน ๘๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๗) รองลงมาคือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๑๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๘) และศึกษานิเทศก์ จำนวน ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๓) ตามลำดับ

งานบริการที่ใช้ได้แก่ งานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ จำนวน ๑๐๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๒) รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาวิชาชีพ จำนวน ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๙) และงานยกย่องเชิดชูเกียรติ (รางวัลของคุรุสภา) จำนวน ๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕) ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของคุรุสภาจังหวัดพิษณุโลก

ตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ

ที่	ข้อรายการ	N = ๑๒๓		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๑. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑.๑	ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๔.๓๘	๐.๖๓	มาก
๑.๒	มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ขอคำแนะนำ เมื่อเกิดปัญหาในเรื่องต่าง ๆ	๔.๓๒	๐.๖๘	มาก
๑.๓	ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	๔.๓๓	๐.๖๖	มาก
๑.๔	กระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ขอรับบริการ	๔.๓๔	๐.๖๘	มาก
	รวม	๔.๓๔	๐.๖๕	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๒.๑	มีการประกาศรายละเอียด คู่มือ ขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการในเรื่องที่ติดต่ออย่างชัดเจน	๔.๒๘	๐.๗๑	มาก
๒.๒	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๓๓	๐.๖๖	มาก
	รวม	๔.๓๑	๐.๖๘	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑	สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับ ผู้มาใช้บริการเพียงพอ	๔.๒๙	๐.๖๖	มาก
๓.๒	มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๒๘	๐.๖๕	มาก
๓.๓	มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๖๔	มาก
	รวม	๔.๓๐	๐.๖๔	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีที่ให้บริการ				
๔.๑	ประสิทธิภาพการตอบสนองของระบบออนไลน์	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๔.๒	ระบบมีความพร้อมในการใช้งาน	๔.๓๑	๐.๖๙	มาก
๔.๓	ความสะดวกในการกรอกและบันทึกข้อมูล	๔.๓๓	๐.๗๑	มาก
	รวม	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๕. ความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว				
๕.๑	ระบบออนไลน์ใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๒๘	๐.๗๓	มาก
๕.๒	ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ	๔.๒๔	๐.๗๔	มาก
	รวม	๔.๒๖	๐.๗๓	มาก

ตาราง ๒ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ (ต่อ)

ที่	ข้อรายการ	N = ๑๒๓		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
๖. ความพึงพอใจต่อด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
	๖.๑ บริการเป็นธรรม พฤติกรรมเหมาะสม มีน้ำใจ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่	๔.๓๗	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ		๔.๔๐	๐.๖๕	มาก
รวมทั้งสิ้น		๔.๓๒	๐.๖๖	มาก

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของครูสภาจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$) ข้อที่ ๑.๑ ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยเสียดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$) และข้อที่ ๖.๑ บริการเป็นธรรม พฤติกรรมเหมาะสม มีน้ำใจ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๗$) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ความถี่

ลงชื่อ

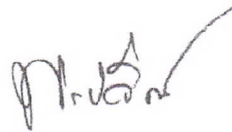


(นางสาวดวงดาว แซ่โจ้ว)

ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ

ผู้รายงานผลการวิเคราะห์

ลงชื่อ

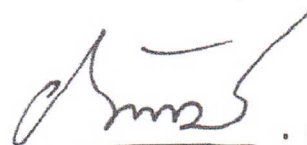


(นางพรวิมล คงนันทิพัฒน์)

รองศึกษานิเทศก์จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ตรวจทานรายงานผลการวิเคราะห์

ลงชื่อ



(นายภัทรวรรณ นิลแก้ววรวิชัย)

ศึกษานิเทศก์จังหวัดพิษณุโลก

ผู้รับรองรายงานผลการวิเคราะห์