



ที่ ศธ ๐๒๑๐.๑๓๔/ ๕๐๐

ถึง หน่วยงาน /สถานศึกษาในสังกัด สำนักงาน กศน. ทุกแห่ง

พร้อมหนังสือฉบับนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงาน กศน. ขอส่งสำเนาหนังสือ
ที่ ศธ ๐๒๑๒/๑๔๒๕๗ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงาน กศน. ขอเผยแพร่และ
ประชาสัมพันธ์ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ทราบและนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปพัฒนา/
ปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงาน

สำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี
เลขที่รับ.....1๕๓๗
วันที่.....09 ก.ย. 2565
เวลา.....1๕.24 น.
มอบงานกลุ่ม
☒ อำนวยการ
☐ ยุทธศาสตร์
☐ ส่งเสริมฯ นอกระบบ
☐ ส่งเสริมฯ ตามอัธยาศัย
☐ ส่งเสริมฯ ตามอัธยาศัย
☐ ประเภทวิชา
☐ ประเภทวิชา



เรียน ผู้อำนวยการสำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี

- ☒ เพื่อโปรดทราบ/อนุมัติ
- ☒ เพื่อโปรดพิจารณาเห็นควร.....
ประชาสัมพันธ์สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด
ทาง e-Office / e-mail

ลงชื่อ.....(นางสาวชณิษฐ์ สมพันธ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
12 ก.ย. 2565

สำนักงาน กศน.

กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบงาน

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๐๓๘๖ เบอร์ภายใน ๕๔๔

E-mail : Change_nfed@nfe.go.th

เบอร์โทรติดต่อกับ ๐๖๓ ๔๔๔ ๓๔๔๔ นางสาวกฤษฎา เกษตรสินธุ์

1๑๑ ก.ค. ๒๕๖๕

(นายไพรัตน์ เมืองเกตุ)

ผู้อำนวยการ กศน.อำเภอเมืองชลบุรี

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี



บันทึกข้อความ

กลุ่มเลขานุการกรม
เลขรับ 4103
วันที่ 1 ก.ย. 2565
เวลา

14/15
17/45

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๖๔๐๗

ที่ ศธ ๐๒๑๒/๑๔๒๕๗

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ/หัวหน้า สำนัก/สถาบัน/กอง/ศูนย์/กลุ่ม ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามแนวทางการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ขอแจ้งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาให้หน่วยงานทราบและนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงาน รายละเอียดปรากฏดังสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมใจ วิเศษทักษิณ)

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เรียน เลขาธิการ กคณ.

ตรวจสอบ เพื่อโปรดทราบ

๑ ก.ย. ๖๕

พิจารณา

เห็นควรมอบ กง.

ป.น.

(นายสุรเชษฐ์ เหลี่ยมมานิช)

นักวิชาการศึกษานโยบายการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกลุ่มเลขานุการกรม

๒๗ ก.ย. ๖๕

หนังสือแจ้ง

หนังสือแจ้ง

- ตามที่

๓๐.๙.๖๕

(นายพนมดล สิบหมื่นเปี่ยม)

นักวิชาการศึกษานโยบายการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบงาน

สำนักงาน กคณ.	
รับที่ 16045	
วันที่ 1 ก.ย. 2565	
เวลา 11.13	
☐ กล.	☐ กท.
☐ กค.	☐ ศว.
☐ กข.	☐ ศท.
☐ กพ.	☐ ดสน.
☐ กศ.	☐ สพร.
☐ กบ.	☐ ศกพ.
☐ กก.	☐ สทก.
☐ กย.	☐
ลงชื่อ.....	

- ทราบ

- สอบ

(นายปรเมศวร์ ศิริรัตน์)

รองเลขาธิการ กคณ. ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการ กคณ.

๕ ก.ย. ๖๕

๓. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	ความต้องการ ของผู้รับบริการในอนาคต	ความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการบริการในอนาคต	ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ
สำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบ และการศึกษา ตามอัธยาศัย	๑. การให้บริการ/การปฏิบัติงานที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส เต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ/ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ/ นำเทคโนโลยีมาใช้ ๒. มีช่องทางการให้บริการด้านการศึกษาที่หลากหลาย ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทันสมัย ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ/ มีช่องทางสอบถามแบบอัตโนมัติ/ e-service/ ระบบออนไลน์ที่มีเสถียรภาพ ครอบคลุมหน่วยงานในพื้นที่/ สามารถใช้บัตรประชาชนเพียง ๑ ใบในการทำธุรกรรมได้ทุกอย่าง/ ขอบเขตการศึกษาอื่นขอบ การสอบ ทางระบบออนไลน์ ๓. มีสื่อการเรียนรู้ทางออนไลน์ที่ทันสมัย/ สื่อส่งเสริมแนะนำด้านอาชีพ/ โทรศัพท์ สัญญาณ เคเบิล/ การเข้าถึงฟรีอินเทอร์เน็ต/ หลักสูตรวิชาชีพ ๔. มีอุปกรณ์การเรียน/หนังสือวิชาเลือกเสรี/ คอมพิวเตอร์บริการผู้เรียน/ ไฟฟ้าสำหรับการเรียนของประชาชนในพื้นที่ห่างไกล	๑. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรในจุดเดียว ครอบคลุมทุกพื้นที่ โปร่งใส/ นำระบบดิจิทัลมาใช้เต็มรูปแบบ ๒. การจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์หลากหลายช่องทาง/ มีแพลตฟอร์มรองรับการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ๓. มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึงทุกระดับพื้นที่อย่างรวดเร็ว ๔. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว ๕. บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำปรึกษาได้ทุกคน มีความใส่ใจบริการ อย่างเป็นมิตร สุภาพ พุดจาไพเราะ รวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีคุณธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ๖. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุม ทั่วถึง และมีความเสถียรภาพ ๗. มีการพัฒนางาน/ระบบออนไลน์ ให้เป็นปัจจุบัน มีความทันสมัย ๘. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ/ มีวัสดุการฝึกเรียนมากขึ้น ๙. มีสารสนเทศ ทิศทาง หรือฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระยะสั้น ๓-๕ ปี	๑. ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ชัดเจน บริการข้อมูลตลอด ๒๔ ชั่วโมง/ ใช้ระบบการให้บริการทางออนไลน์ให้คุ้มค่า/เสถียรภาพ มีช่องทางการเข้าถึงเว็บไซต์หน่วยงาน โดยแอปพลิเคชันผ่านหน้าจอมาร์ทโฟน เพื่อลดขั้นตอนการขอรับบริการ ๓. บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา ยิ้มแย้ม แจ่มใส รับฟังปัญหา ตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว มีจิตสาธารณะ สุภาพเรียบร้อย ไม่เลือกปฏิบัติ มีคุณธรรม ไม่ยุ่งเกี่ยวลาเสียดิต พัฒนาระบบข้อมูลออนไลน์ เว็บไซต์ให้เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย ๕. ผู้รับบริการสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ๖. พัฒนาการให้บริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพ ๗. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ๘. เป็นองค์กรที่มีความทัดเทียมกับนานาชาติ ๙. มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ๑๐. มีอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ ๑๑. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงภาวะฉุกเฉิน ๑๒. การทำงานร่วมกับทุกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงองค์กร

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	ความต้องการ ของผู้รับบริการในอนาคต	ความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการบริการในอนาคต	ข้อเสนอแนะ
๕. อบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยี เว็บไซต์ การใช้สื่อการเรียนการสอน ๖. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและโปร่งใส/ มีข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ๗. ฐานข้อมูลทะเบียนประวัติของผู้เรียน ขั้นพื้นฐานทางออนไลน์/ คลังความรู้ ข้อสอบ หนังสือเรียน/ มีการรวบรวม คำถาม-คำตอบ แนวปฏิบัติ และระเบียบ ที่จำเป็น เผยแพร่บนเว็บไซต์ ๘. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ/ ตอบข้อซักถามอย่างทันท่วงที/ ๙. การแนะนำให้ความรู้ ส่งเสริมการศึกษา/ อาชีพให้กับประชาชน สามารถนำไป ประกอบอาชีพได้	๑๐. บริการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อน จากปัญหาการทุจริต ๑๑. ความพร้อมการให้บริการของสถานศึกษา กศน. ตำบล ในระดับพื้นที่/ ขยายพื้นที่การให้บริการ ให้ทั่วถึง ๑๒. พัฒนาการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ๑๓. การรับรองคุณวุฒิของนักเรียน นักศึกษา ๑๔. มีการศึกษาดูงาน ๑๕. มีการติดตามผลหลังการให้บริการ ๑๖. มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ๑๗. มีสื่อการเรียนรู้ของครู ๑๘. เพิ่มช่องทางการให้บริการกลุ่มประชาชนที่ไม่มี โทรศัพท์มือถือในการใช้บริการแบบออนไลน์ ๑๙. รับฟังปัญหาของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการศึกษา ๒๐. ปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรในการให้บริการ ๒๑. ประชาชนได้รับโอกาสทางการศึกษา อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น ๒๒. การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	๑๓. สถานศึกษามีการพัฒนาแบบข้อมูล สารสนเทศที่ให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ๑๔. เพิ่มบุคลากรในการให้บริการ เพื่อคุณภาพการศึกษา ๑๕. มีช่องทางการร้องเรียนที่ตอบสนอง ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ๑๖. ปรับหรือแก้ไขระเบียบให้เอื้อต่อการ ดำเนินงานของสถานศึกษา ๑๗. ให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น สามารถนำไปปฏิบัติได้ ๑๘. ปฏิรูประบบการศึกษาและการเรียนรู้ พัฒนามาตรกรรมทางการศึกษา และเสริมสร้างความร่วมมือกับเครือข่าย ๑๙. มีการจัดอบรม สัมมนา ๒๐. ควรมีการติดตามงานทุกขั้นตอนที่ให้บริการ ๒๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ๒๒. มีบริการสายด่วน ๒๓. มีการให้บริการสำหรับกลุ่มคนที่ไม่สามารถ เข้าถึงโซเชียล และกลุ่มผู้พิการ ๒๔. ประชาชนมีส่วนร่วมในการศึกษา ผ่านโซเชียลมีเดีย และช่องทางต่าง ๆ ๒๕. มีคู่มือ ขั้นตอนการใช้งาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง ๒๖. การให้ความรู้และการบริการที่เป็นประโยชน์ ต่อชุมชน	

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	ความต้องการ ของผู้รับบริการในอนาคต	ความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการบริการในอนาคต	ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ
	๑๘. มีแนวทางการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมที่เป็นปัจจุบัน ๑๙. มีครูที่ดูแลผู้เรียนให้มากขึ้น ๒๐. การเรียนรู้นอกสถานที่/ เรียนรู้กับแหล่งเรียนสถานที่จริง ๒๑. การบริการถึงที่บ้าน/ นอกสถานที่ ๒๒. บริการแนะแนวและให้ความรู้ในการเรียนและอาชีพ ๒๓. การพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ๒๔. จัดกิจกรรมให้นักศึกษาทำร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ๒๕. มี Application ของ กศน.จังหวัด/อำเภอ/ตำบล ๒๖. มีศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนทุกพื้นที่		๒๗. พัฒนาระบบการศึกษา ๒๘. แหล่งเรียนรู้ของครูและผู้เรียน ๒๙. อบรมและพัฒนาความรู้เรื่องนวัตกรรมให้ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ ๓๐. พัฒนาแรงงานให้มีมือเป็นแรงงานฐานความรู้ ๓๑. เทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ง่าย ๓๒. กระจายการให้บริการลงสู่ระดับพื้นที่ตำบลหมู่บ้าน ๓๓. การพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ๓๔. จัดทำใบงานแบบออนไลน์และสอบแบบออนไลน์

เอกสารแนบเพิ่มเติม

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

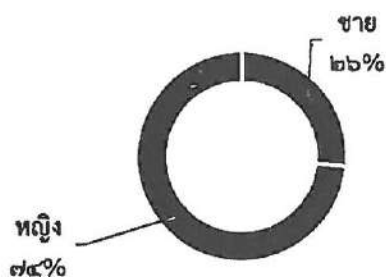
ที่ ศธ ๐๒๑๒/๑๔๒๕๓

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) จำนวน ๒,๑๕๒ คน สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

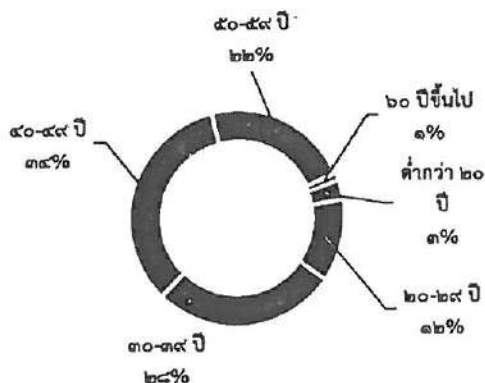
ภาพที่ ๑ ลักษณะของ (เพศ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ชาย	๕๗๑	๒๖.๕๐
๒. หญิง	๑,๕๘๑	๗๓.๕๐
รวม	๒,๑๕๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๑,๕๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๐ และเพศชาย จำนวน ๕๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

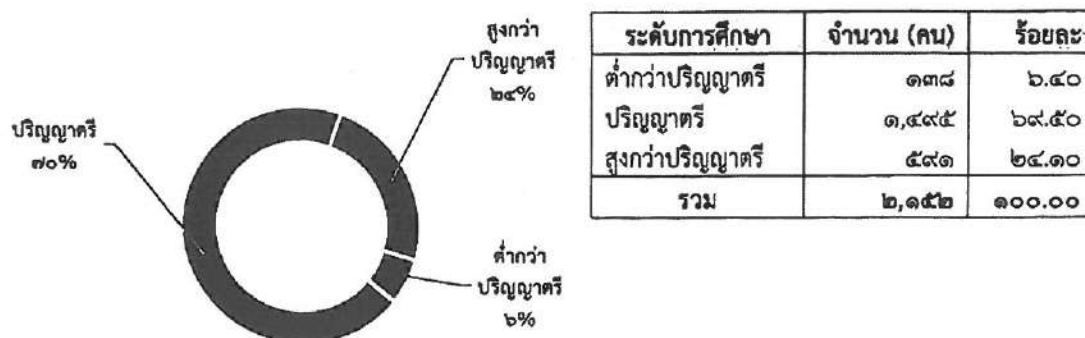
ภาพที่ ๒ ลักษณะของ (อายุ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๒	๒.๙๐
๒. ๒๐ - ๒๙ ปี	๒๖๕	๑๒.๓๐
๓. ๓๐ - ๓๙ ปี	๕๙๖	๒๗.๗๐
๔. ๔๐ - ๔๙ ปี	๗๒๔	๓๓.๖๐
๕. ๕๐ - ๕๙ ปี	๔๘๒	๒๒.๔๐
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๓	๑.๑๐
รวม	๒,๑๕๒	๑๐๐.๐๐

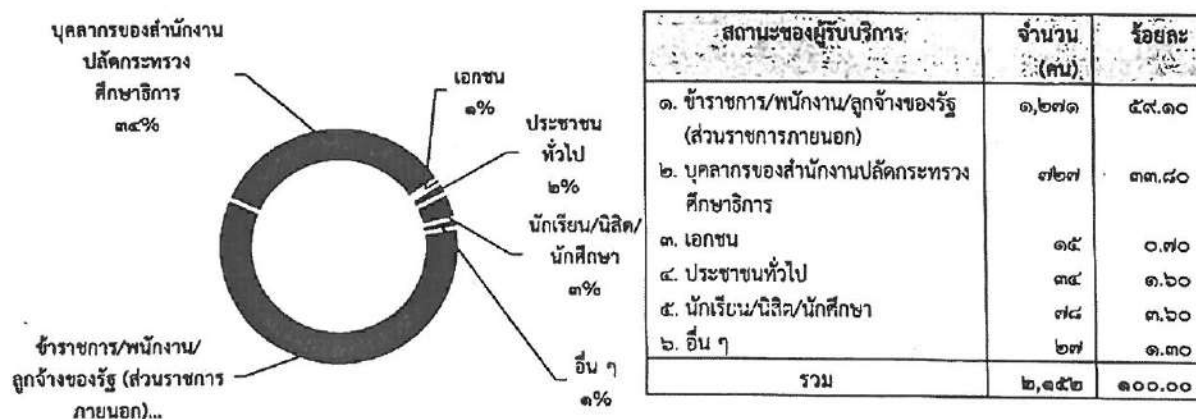
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี มากที่สุด จำนวน ๗๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๕๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๐ อายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๔๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๐ อายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี จำนวน ๒๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๐ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ตามลำดับ

ภาพที่ ๓ ลักษณะของ (ระดับการศึกษา) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑,๔๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๐ รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๐ และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๐ ตามลำดับ

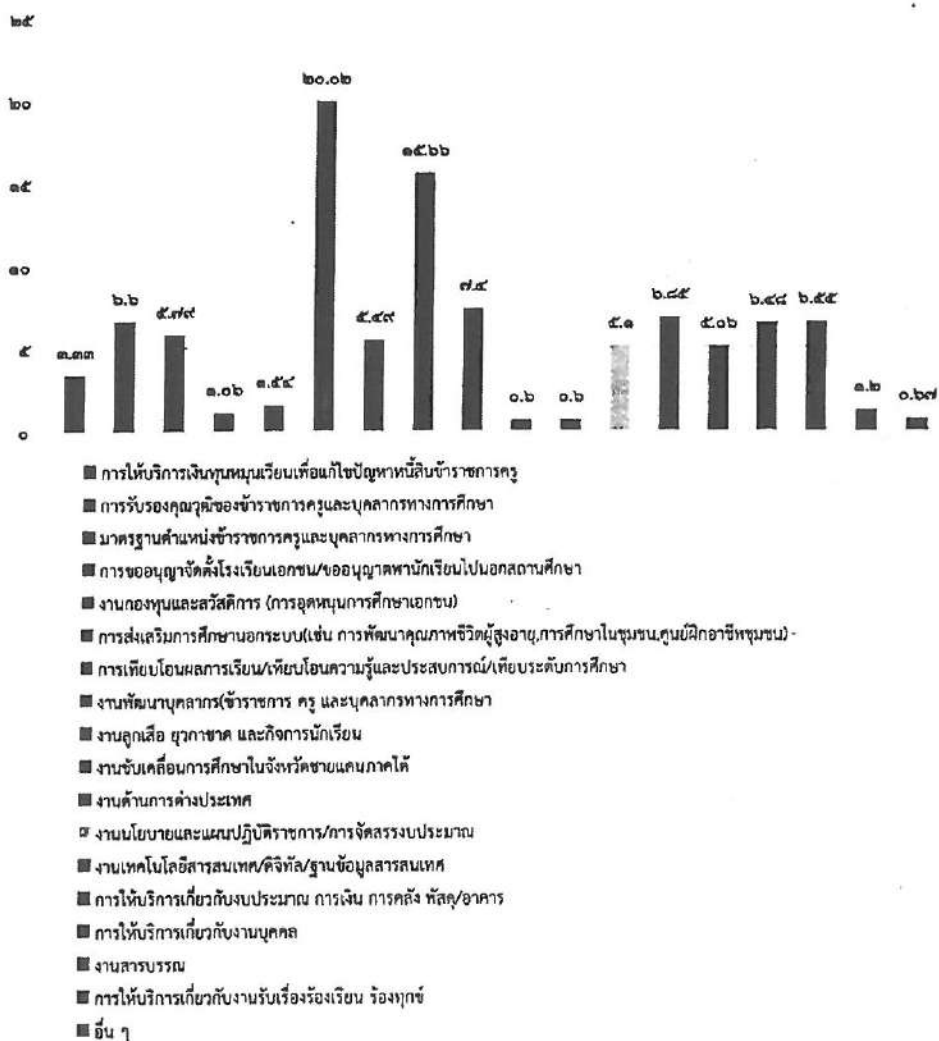
ภาพที่ ๔ ลักษณะของ (สถานะของผู้รับบริการ) ของผู้ตอบแบบสอบถาม



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ (ส่วนราชการภายนอก) จำนวน ๑,๒๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๐ รองลงมา บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๗๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๐ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ อื่น ๆ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ และเอกชน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐ ตามลำดับ

คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๐ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐ สำนักการลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียนและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ กองส่งเสริมและพัฒนาการบริหารการศึกษาในภูมิภาค จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐ ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ สำนักนิติการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ และสำนักงานรัฐมนตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๐ ตามลำดับ

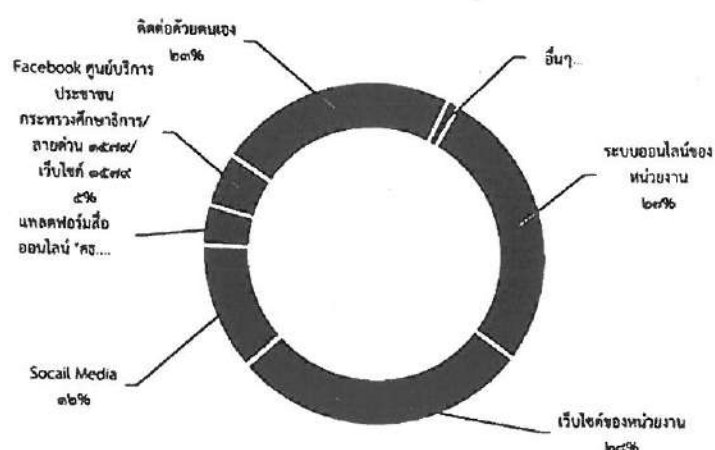
ภาพที่ ๖ งานบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ



งานบริการที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. การให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู	๑๔๕	๓.๓๓
๒. การรับรองคุณวุฒิของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒๘๗	๖.๖๐
๓. มาตรฐานตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๒๕๒	๕.๗๙
๔. การขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียนเอกชน/ ขออนุญาตพำนักเรียนไปนอกสถานศึกษา	๔๖	๑.๐๖
๕. งานกองทุนและสวัสดิการ (การอุดหนุนการศึกษาเอกชน)	๖๗	๑.๕๔
๖. การส่งเสริมการศึกษานอกระบบ (เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ, การศึกษาในชุมชน, ศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน)	๘๗๑	๒๐.๐๒
๗. การเทียบโอนผลการเรียน/เทียบโอนความรู้และประสบการณ์/เทียบระดับการศึกษา	๒๓๙	๕.๔๙
๘. การพัฒนาบุคลากร (ข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษา)	๖๘๑	๑๕.๖๖
๙. งานลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน	๓๒๒	๗.๔๐
๑๐. งานขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้	๒๖	๐.๖๐
๑๑. งานด้านการต่างประเทศ	๒๖	๐.๖๐
๑๒. งานนโยบายและแผนปฏิบัติราชการ / การจัดสรรงบประมาณ	๒๒๒	๕.๑๐
๑๓. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล/ฐานข้อมูลสารสนเทศ	๒๙๘	๖.๘๕
๑๔. การให้บริการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การคลัง พัสดุ /งานอาคาร	๒๒๐	๕.๐๖
๑๕. การให้บริการเกี่ยวกับงานบุคคล	๒๘๒	๖.๔๘
๑๖. งานสารบรรณ	๒๘๕	๖.๕๕
๑๗. การให้บริการเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕๒	๑.๒๐
๑๘. อื่น ๆ	๒๙	๐.๖๗
รวม	๔,๓๕๐	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ (เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ, การศึกษาในชุมชน, ศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน) จำนวน ๘๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๒ รองลงมา การพัฒนาบุคลากร (ข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษา) จำนวน ๖๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๖ งานลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน จำนวน ๓๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล/ฐานข้อมูลสารสนเทศ จำนวน ๒๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๕ การรับรองคุณวุฒิของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๐ งานสารบรรณ จำนวน ๒๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๕ งานบุคคล จำนวน ๒๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๘ มาตรฐานตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๙ การเทียบโอนผลการเรียน/เทียบโอนความรู้และประสบการณ์/เทียบระดับการศึกษา จำนวน ๒๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๙ งานนโยบายและแผนปฏิบัติราชการ/การจัดสรรงบประมาณ จำนวน ๒๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐ งานงบประมาณ การเงิน การคลัง พัสดุ/งานอาคาร จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๖ การให้บริการเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครูจำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ งานกองทุนและสวัสดิการ (การอุดหนุนการศึกษาเอกชน) จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔ การให้บริการเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๐ การขออนุญาตจัดตั้งโรงเรียนเอกชน/ ขออนุญาตพำนักเรียนไปนอกสถานศึกษา จำนวน ๔๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๐๖ งานด้านอื่น ๆ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๗ และงานขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน ๒๖ คน และงานด้านการต่างประเทศ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ ตามลำดับ

ภาพที่ ๗ ช่องทางการที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการ



ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ระบบออนไลน์ของหน่วยงาน	๕๗๘	๒๖.๓๐
๒. เว็บไซต์ของหน่วยงาน	๖๐๙	๒๘.๓๐
๓. Social Media	๒๖๒	๑๒.๒๐
๔. แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ "ศธ. ๓๖๐ องศา"	๘๑	๓.๘๐
๕. Facebook ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ/ สายด่วน ๑๕๗๙/ เว็บไซต์ ๑๕๗๙	๑๑๐	๕.๑๐
๖. ติดต่อด้วยตนเอง	๔๘๘	๒๒.๗๐
๗. อื่น ๆ	๒๔	๑.๑๐
รวม	๒,๑๕๒	๑๐๐.๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการจากช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๖๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๐ รองลงมาจากช่องทางระบบออนไลน์ของหน่วยงาน จำนวน ๕๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๐ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๔๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๐ ผ่านทาง Social Media จำนวน ๒๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ แพลตฟอร์มสื่อออนไลน์ "ศธ. ๓๖๐ องศา" จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐ และช่องทางอื่น ๆ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๖๕๒	๘๐.๖๐	มาก
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๓	๐.๖๒๖	๘๒.๖๐	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๐	๐.๖๓๑	๘๒.๐๐	มาก
๔. ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ	๔.๐๙	๐.๖๓๒	๘๑.๘๐	มาก
๕. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	๔.๐๙	๐.๖๓๒	๘๑.๘๐	มาก
รวมทั้งสิ้น	๔.๐๙	๐.๖๓๒	๘๑.๘๐	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ (ร้อยละ ๘๑.๘๐) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ (ร้อยละ ๘๒.๖๐) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙ (ร้อยละ ๘๑.๘๐) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ตามลำดับ

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ๓.๑ ควรนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการของหน่วยงาน
- ๓.๒ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น
- ๓.๓ มีฐานข้อมูลด้านการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ มีความเป็นเอกภาพและเป็นปัจจุบันเชื่อมโยงกับหน่วยงานทางการศึกษาทั่วประเทศ