



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มอำนวยการ

ที่ ศธ ๐๒๙๔./-

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดปฏิทินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน โดยได้กำหนดตัวชี้วัด ที่ ๙ ระดับความสำเร็จในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด), (กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท) เพื่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์จะได้นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นราชการ ๔.๐ (PMQA) ต่อไป นั้น

ในการนี้ กลุ่มอำนวยการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้จัดทำแบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เห็นสมควร ประทับมือ  
16 มิถุนายน ๒๕๖๕

ส.น.ล.

(นางสายชล สังข์พันธ์)  
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

ช.ล.  
(นางชาริตา กระต่ายทอง)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ช.ล.  
ช.ล.

( นายธัญ สายสุจริต )  
ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการ**  
**(กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท)**  
**สำนักศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

\*\*\*\*\*

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท) สำนักศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการโดยตรง,แจ้งหนังสือผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office),แจ้งหนังสือผ่านทางไปรษณีย์และผ่านสื่อออนไลน์ของสำนักงานฯ ระหว่างวันที่ 1 – 15 กันยายน 2565 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นระบบราชการ PMQA 4.0 ต่อไป

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

จำนวนชั้น

5

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายความว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จะนำเสนอในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	5	25
หญิง	15	75
<b>รวม</b>	<b><u>20</u></b>	<b><u>100</u></b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 75)

และเพศชาย 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 25) ตามลำดับ

#### 1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 - 30 ปี	4	20
31 - 40 ปี	4	20
41 - 50 ปี	6	30
51 - 60 ปี	4	20
60 ปี ขึ้นไป	2	10
<b>รวม</b>	<b><u>20</u></b>	<b><u>100</u></b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 30)

รองลงมาคือช่วงอายุ 21-30 ปี, ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวนช่วงละ 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) ตามลำดับ

#### 1.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	9	45
ปริญญาโท	11	55
<b>รวม</b>	<b><u>20</u></b>	<b><u>100</u></b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 11 คน

(คิดเป็นร้อยละ 55) รองลงมาปริญญาตรี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 45) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.65	0.49	มากที่สุด	3
2.การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.70	0.57	มากที่สุด	1
3.ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	4.65	0.49	มากที่สุด	4
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.65	0.49	มากที่สุด	5
5.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.70	0.47	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.50</b>	มากที่สุด	=

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย,ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

### 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.60	0.60	มากที่สุด	5
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.65	0.49	มากที่สุด	2
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด	1
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี	4.65	0.59	มากที่สุด	3
5.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.59	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.56</b>	มากที่สุด	=

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ,หน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้อย่างดี ,เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

### 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.20	0.83	มากที่สุด	4
2.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	0.60	มากที่สุด	1
3.มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.50	0.76	มากที่สุด	2
4.มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.35	0.75	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.74</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ .มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียงค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

### 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.70	0.47	มากที่สุด	1
2.ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.70	0.47	มากที่สุด	2
3.มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.65	0.67	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.70 และมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

### 2.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 4 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านที่1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด	2
ด้านที่2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.56	มากที่สุด	3
ด้านที่3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	0.74	มากที่สุด	4
ด้านที่4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.68	0.54	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>=</b>

จากตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.60 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ (ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง 4 ด้าน ภาพรวม) มีค่าเฉลี่ย 4.60 แปลงเป็นร้อยละ โดยนำ  $(100 \times 4.60/5) = 92$  จากนั้นนำร้อยละความพึงพอใจไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (ระดับคะแนน ร้อยละ 92) ได้ระดับคะแนนที่ 5

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

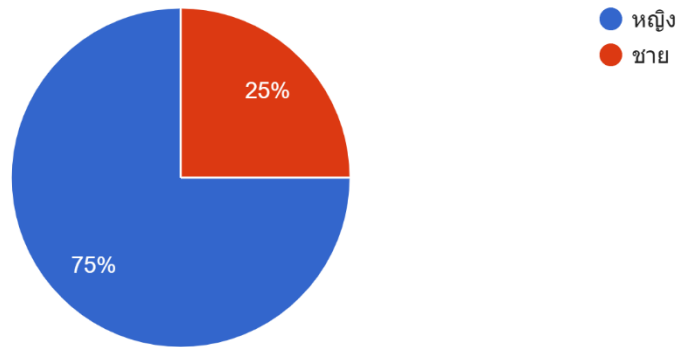
การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10	ร้อยละ 92	5	0.5

ภาคผนวก

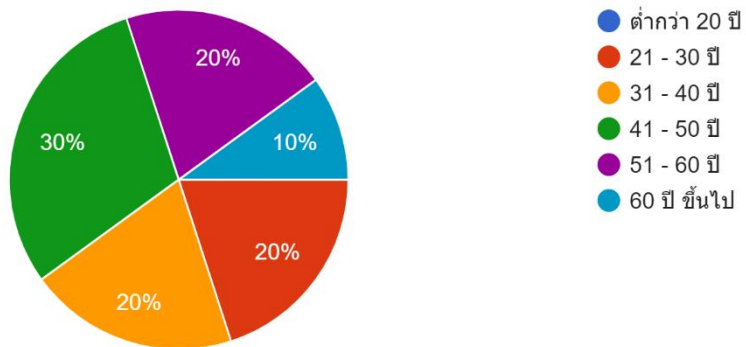
### 1. เพศ

คำตอบ 20 ข้อ



### 2. อายุ

คำตอบ 20 ข้อ

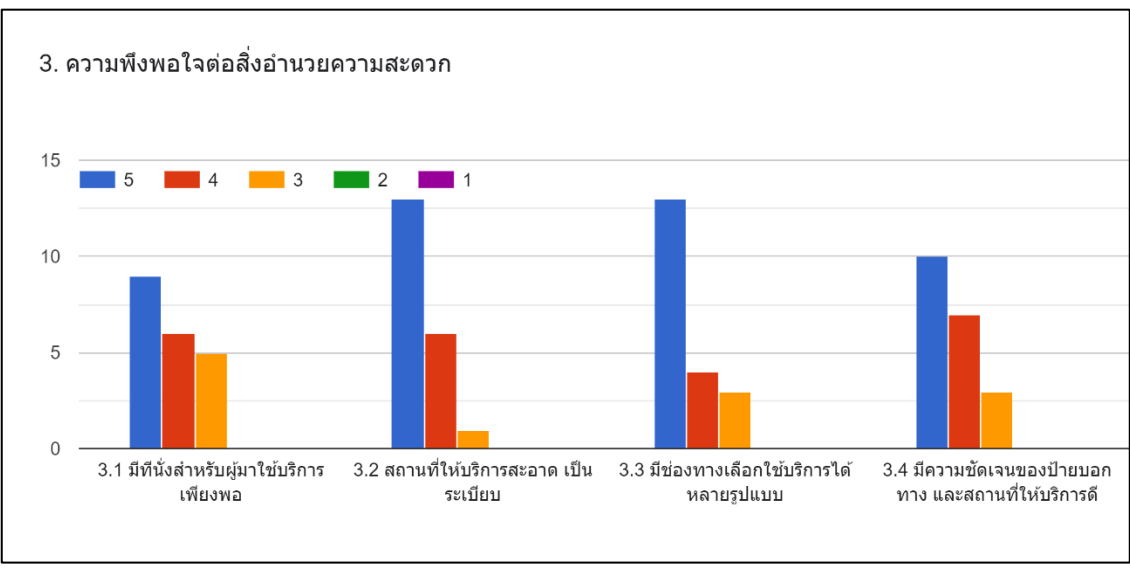
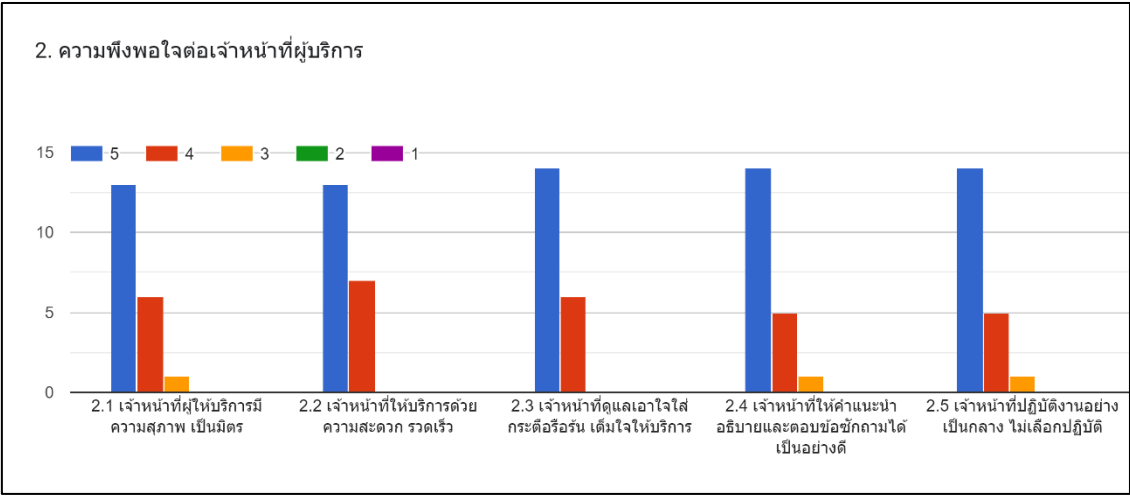
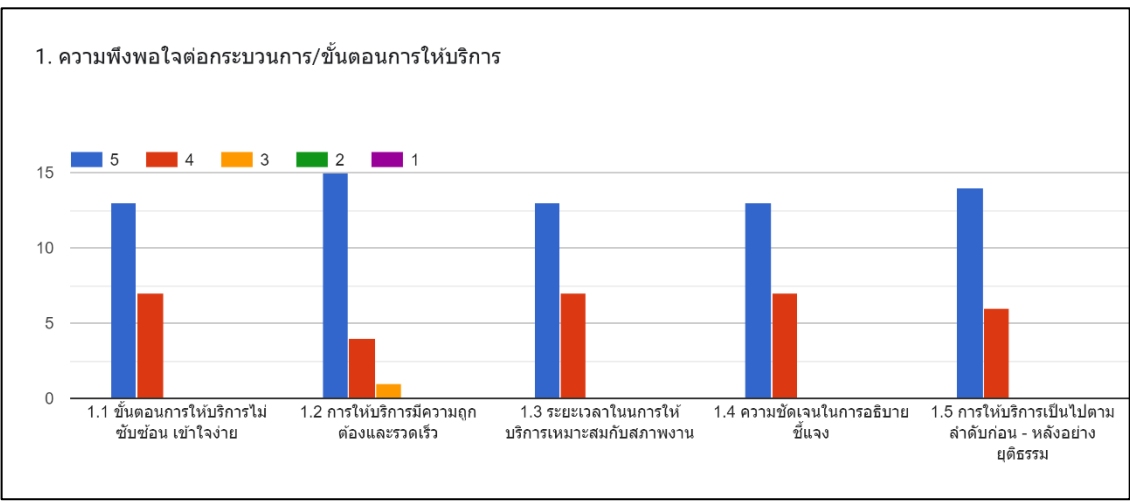


### 3. ระดับการศึกษา

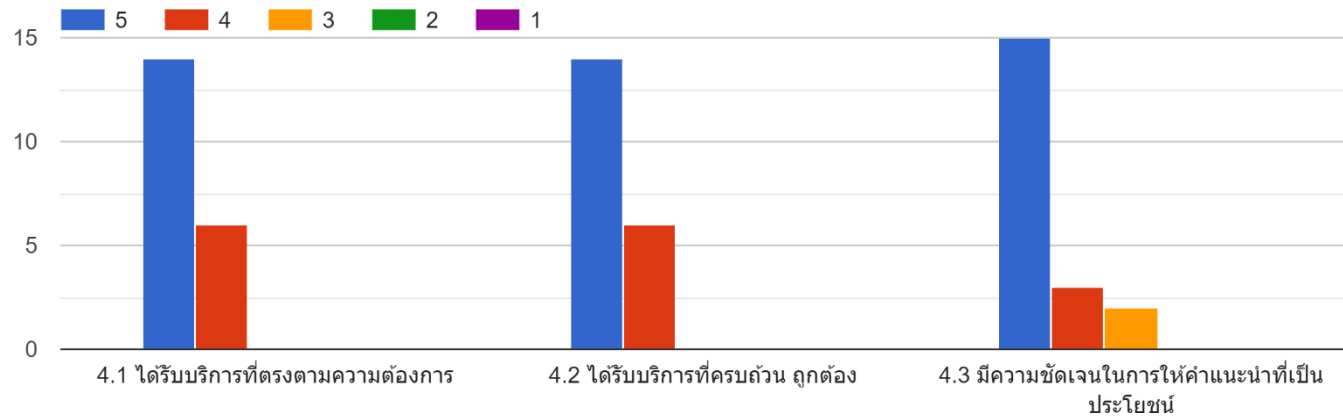
คำตอบ 20 ข้อ



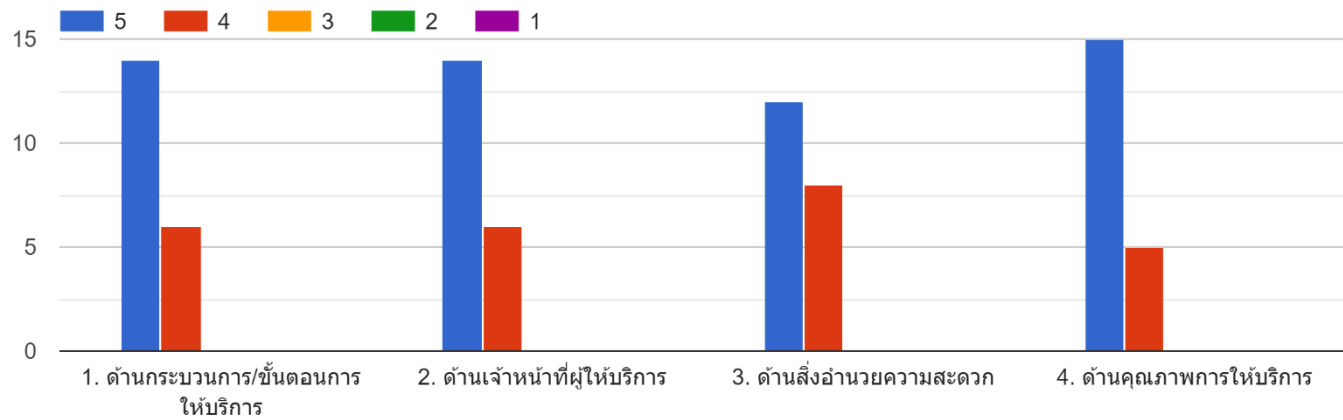




#### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งคุณภาพของการให้บริการ



#### ตอนที่ 3 ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

(กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

\*\*\*\*\*

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการ แผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด) ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการโดยตรง,แจ้งหนังสือผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office),แจ้งหนังสือผ่านทางไปรษณีย์และผ่านสื่อออนไลน์ของสำนักงานฯ ระหว่างวันที่ 1 – 15 กันยายน 2565 เพื่อนำ ผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นระบบราชการ PMQA 4.0 ต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น**

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วย การอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{(คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)} = (5-1) = 0.8$$

จำนวนชั้น

5

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายความว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จะนำเสนอในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

### ตอนที่ 3 ทศนคติของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	5	15.20
หญิง	28	84.80
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 84.80) และเพศชาย 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.20) ตามลำดับ

##### 1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
ระหว่าง 20 - 30 ปี	7	20
ระหว่าง 31 - 40 ปี	8	25
ระหว่าง 41 - 50 ปี	10	30
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	8	25
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ระหว่าง 41-50ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) รองลงมาคือช่วงอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 25) ช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 25) และช่วงอายุต่ำกว่า 20-30 ปี จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 20) ตามลำดับ

##### 1.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ระดับปริญญาตรี	23	70
ระดับปริญญาโท	10	30
ระดับปริญญาเอก	0	0
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 70) รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) ตามลำดับ

#### 1.4 ประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา	3	9
ข้าราชการพลเรือนสามัญ	0	0
ข้าราชการครู/ บุคลากรทางการศึกษา	23	70
ลูกจ้าง/พนักงานราชการ	7	21
นักเรียน นักศึกษา	0	0
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู/บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 70) รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานราชการ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 21) และผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 9) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

##### 2.1 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน	4.06	0.66	มาก	10
2.กระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน	4.12	0.70	มาก	8
3.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.09	0.80	มากที่สุด	9
4.ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.97	0.77	มากที่สุด	11
5.การนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงาน	3.94	0.66	มากที่สุด	12
6.การดำเนินการเป็นไปตามระบบและขั้นตอนชัดเจน	4.18	0.68	มาก	5
7.ปฏิบัติตามลำดับก่อน-หลัง(หลักนิติธรรม)	4.21	0.60	มากที่สุด	2
8.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส (หลักคุณธรรม)	4.33	0.65	มากที่สุด	1
9.หากมีข้อร้องเรียนจะมีการตรวจสอบร้องเรียนทันที (หลักความโปร่งใส)	4.21	0.60	มากที่สุด	3
10.การรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน (หลักการมีส่วนร่วม)	4.21	0.65	มากที่สุด	4
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ(หลักความรับผิดชอบ)	4.21	0.65	มากที่สุด	6
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (หลักความคุ้มค่า)	4.15	0.62	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งทุ่มเท เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส (หลักคุณธรรม) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ปฏิบัติตามลำดับก่อน-หลัง(หลักนิติธรรม) , หากมีข้อร้องเรียนจะมีการตรวจสอบร้องเรียนทันที (หลักความโปร่งใส) , การรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน (หลักการมีส่วนร่วม) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ(หลักความรับผิดชอบ) มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ การดำเนินการเป็นไปตามระบบและขั้นตอนชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (หลักความคุ้มค่า) มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ กระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และการนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

## 2.2 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ท่านไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1.85	0.71	น้อย	1
2.ท่านไม่พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1.88	0.74	น้อย	3
3.ท่านไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่นโทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์	1.85	0.76	น้อย	2
4.ท่านไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน	1.91	0.80	น้อย	4
5.ท่านไม่พึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน	1.91	0.77	น้อย	5
<b>รวม</b>	<b>1.88</b>	<b>0.76</b>	<b>น้อย</b>	<b>-</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความไม่พึงพอใจ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.88 โดยไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ , ท่านไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่นโทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.85 รองลงมาไม่พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 1.88 , รองลงมาไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน และไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 1.91 ตามลำดับ

## ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ คำชมเชย ข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

### 1.คำชมเชย

- เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี
- การประสานงานได้รับการบริการที่ดี

2.ข้อร้องเรียน

- ไม่มี

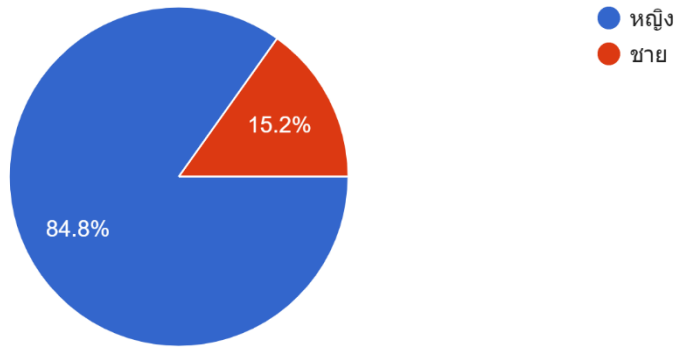
3.ความไม่พึงพอใจ

ภาคผนวก



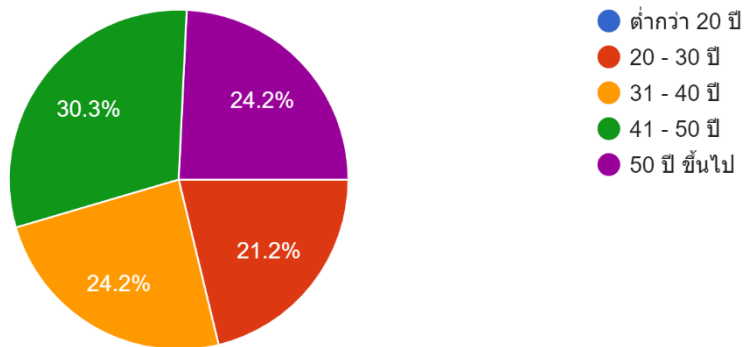
### 1. เพศ

คำตอบ 33 ข้อ



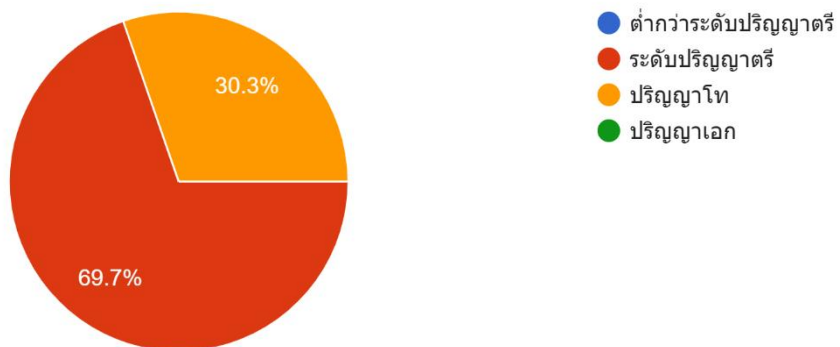
### 2. อายุ

คำตอบ 33 ข้อ



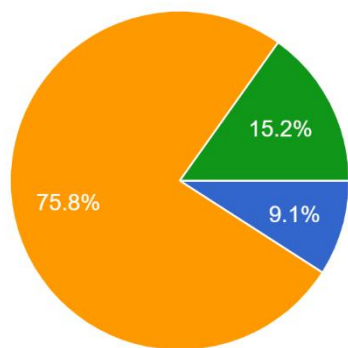
### 3. ระดับการศึกษา

คำตอบ 33 ข้อ



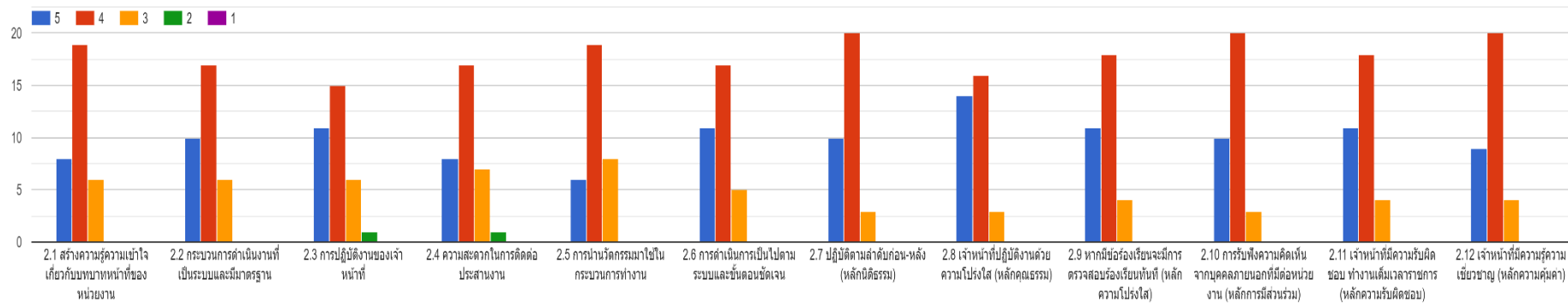
#### 4. ประเภท

คำตอบ 33 ข้อ

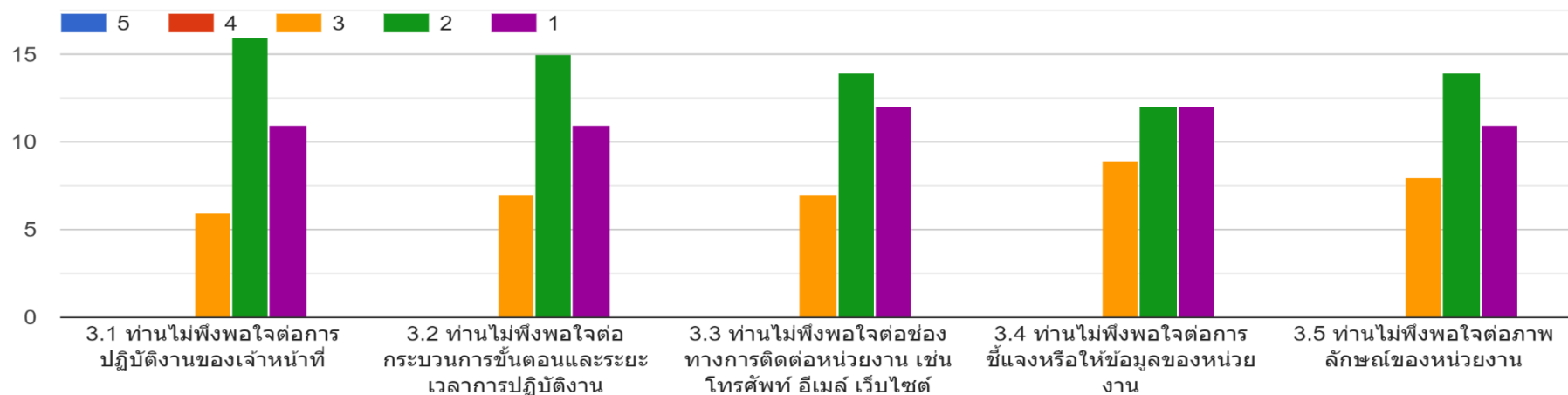


- ผู้บริหารหน่วยงานการศึกษา/สถานศึกษา
- หัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานราชการ
- ข้าราชการครู/ครูโรงเรียนเอกชน/บุคลากรทางการศึกษา
- ลูกจ้าง/พนักงานราชการ
- นักเรียน/นักศึกษา
- อื่นๆ (รวม)

2. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน



3. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน



### 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ คำชมเชย ข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

#### 3.1 คำชมเชยคำตอบ 2 ข้อ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี  
การประสานงานได้รับการบริการที่ดี

#### 3.2 ข้อร้องเรียนคำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

#### 4.3 ความไม่พึงพอใจคำตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีคำตอบสำหรับคำถามนี้

**สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

\*\*\*\*\*

กลุ่มอำนาจการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการโดยตรง, แจกหนังสือผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office), แจกหนังสือผ่านทางไปรษณีย์และผ่านสื่อออนไลน์ของสำนักงานฯ ระหว่างวันที่ 1 – 15 กันยายน 2565 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นระบบราชการ PMQA 4.0 ต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น**

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$
--

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79	หมายความว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.39	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จะนำเสนอในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา
- ตอนที่ 2** ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 3** ทศณคดีด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	13	23.6
หญิง	42	76.4
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 76.4) และเพศชาย 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.6) ตามลำดับ

### 1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.8
ระหว่าง 26 - 35 ปี	18	32.7
ระหว่าง 36 - 45 ปี	14	25.5
ระหว่าง 46 - 55 ปี	10	18.2
ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป	12	21.8
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ ระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.7) รองลงมาคือช่วงอายุ ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.5) ช่วงอายุ ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.8) ช่วงอายุ ระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.2) และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8) ตามลำดับ

### 1.3 ประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา	23	41.8
ข้าราชการพลเรือนสามัญ	-	-
ข้าราชการครู/ บุคลากรทางการศึกษา	24	43.7
ลูกจ้าง/พนักงานราชการ	7	12.7
นักเรียน นักศึกษา	-	-
อื่น ๆ	1	1.8
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู/บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.7) รองลงมาคือผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.8) ลูกจ้าง/พนักงานราชการ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.7) และ อื่น ๆ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8)

#### 1.4 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3.6
ระดับปริญญาตรี	25	45.5
ระดับปริญญาโท	26	47.3
ระดับปริญญาเอก	2	3.6
<b>รวม</b>	<b><u>100</u></b>	<b><u>100</u></b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.3) รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.5) ระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.6) และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.6) ตามลำดับ

#### 1.5 หน่วยงานผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต้นสังกัด)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
สถานศึกษาเอกชน	22	40
สถานศึกษาอาชีวศึกษา	4	7.3
สพป.เพชรบูรณ์ เขต 1	7	12.7
สพป.เพชรบูรณ์ เขต 2	1	1.8
สพป.เพชรบูรณ์ เขต 3	1	1.8
สพม.เพชรบูรณ์	7	12.7
กศน.จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	13	23.7
<b>รวม</b>	<b><u>55</u></b>	<b><u>100</u></b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงานผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต้นสังกัด)

ส่วนใหญ่อยู่สถานศึกษาเอกชน จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 40)

รองลงมาอยู่ในอยู่ในสังกัดอื่นๆ จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.7)

สังกัด สพป.เพชรบูรณ์ เขต 1 จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.7)

สังกัด สพม.เพชรบูรณ์ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.7)

สังกัด สพม.เพชรบูรณ์ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.7)

สังกัดสถานศึกษาอาชีวศึกษา จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.3)

สังกัด สพป.เพชรบูรณ์ เขต 2 จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8)

สังกัด สพป.เพชรบูรณ์ เขต 3 จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.8)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ

ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงาน/ประสานงานกับ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์	4.33	0.64	มากที่สุด	7
2.ความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ต้องการประสานงาน ให้ความร่วมมือ และตรวจสอบร่วมกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์	4.20	0.70	มากที่สุด	11
3.ความรู้สึกยินดีเมื่อต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	4.45	0.69	มากที่สุด	1
4.ความชื่นชอบและกล่าวชื่นชมกับบุคคลอื่นเสมอว่า สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่น่าร่วมงาน ยินดีร่วมมือหรือควร ประสานงาน	4.42	0.63	มากที่สุด	2
5.ความสบายใจและประทับใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเพชรบูรณ์	4.42	0.63	มากที่สุด	3
6.ความรู้สึกประทับใจต่อกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์	4.22	0.63	มากที่สุด	10
7.ความยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมของนักเรียนหรือปัญหาการ ทะเลาะวิวาท หรือหากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ก่อให้เกิดความ เดือนร้อนหรือเสียหายกับสังคมชุมชนให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพชรบูรณ์	4.33	0.70	มากที่สุด	8



8.ความเต็มใจที่จะแนะนำให้เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่รู้จักให้เข้ามาร่วมงานกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์	4.40	0.66	มากที่สุด	4
9.ความเต็มใจที่จะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อ และคนรู้จักให้มาขอคำแนะนำในเรื่องทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์	4.27	0.68	มากที่สุด	9
10.ความตั้งใจที่จะกล่าวปกป้องให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์หากมีใครกล่าวถึงในประเด็นที่ไม่เหมาะสม	4.40	0.63	มากที่สุด	5
11.ความรู้สึกผูกพันต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวม	4.35	0.62	มากที่สุด	6
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจประเด็นความผูกพัน ความรู้สึกยินดีเมื่อต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ความชื่นชอบและกล่าวชื่นชมกับบุคคลอื่นเสมอว่า สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่น่าร่วมงาน ยินดีร่วมมือหรือควรประสานงาน มีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ทักษะด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 1.ในฐานะเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ท่านรู้สึกผูกพัน มีทัศนคติหรือรู้จักกับหน่วยงานในภาพรวมดีเพียงใด

-เป็นหน่วยงานที่ประสานความร่วมมือด้านการศึกษาที่ 1 มีระบบ ระเบียบนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการดีเยี่ยม รวดเร็ว โปร่งใสตรวจสอบได้ บุคลากรมีความเป็นมิตร สุภาพมีความรู้ต่อข้อซักถามเมื่อต้องการขอแนะนำสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

-มีทัศนคติที่ดีในการรับบริการติดต่อด้านต่างๆ

-เป็นหน่วยที่รับผิดชอบกับโรงเรียนเอกชนโดยตรงซึ่งได้ปรึกษาหารือข้อสงสัยมาโดยตลอดและได้รับคำตอบข้อชี้แนะเป็นอย่างดี

-ปานกลางค่ะ

- มีความรู้สึกดี และผูกพันอย่างมากกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด การเปลี่ยนแปลงระบบการบังคับบัญชาตามกฎหมายการศึกษา อาจเป็นสาเหตุ การบริหารงานหลายด้านคงต้องใช้เวลา แต่ก็ก้าวหน้าและมีแนวโน้มความร่วมมือดี

-มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานในการติดต่อประสานงาน สามารถติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องกับงานให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

- บริการดี ให้คำแนะนำในการติดต่อทำงานในด้านต่างๆ

- ดี

- มีความรู้สึกที่ดีและผูกพันมาก เพราะดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี มีความสุภาพ ไม่เคยทำตัวเหมือนผู้บังคับบัญชา แต่เหมือนเพื่อนที่ดีต่อกันอย่างจริงใจมากกว่า
  - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจนตรงตามความต้องการตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ให้บริการรวดเร็ว ทำให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาใดๆ และรู้สึกดีที่มีหน่วยงานที่สนับสนุนโดยตรง
  - ได้รับความบริการด้วยความเรียบร้อยและเป็นกันเองในการติดต่อประสานงาน
  - การมีทัศนคติต่อการทำงานในระดับปานกลางเพราะต้องมีการปรับการทำงานร่วมกันในส่วนที่เกี่ยวข้องให้มากกว่าที่เป็นปัจจุบัน
  - เปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน ที่มีแต่คำแนะนำที่ดี มอบแต่สิ่งดีๆและมีความเป็นกันเองกับโรงเรียนในทุกๆเรื่อง
  - สามารถช่วยเหลือ ติดต่อ ติดตามงานต่างๆได้ทันเวลา ส่งงานตามกำหนดเวลา มีการติดตามงานตลอดเวลา
  - มีความรู้สึกดี
  - การดำเนินงานทำเอกสารต่างๆ ทางเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- มีความรู้สึกการทำงานระหว่างโรงเรียนและบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์มีความเป็นกันเอง ประสานงานขอความแนะนำ ช่วยเหลือได้ง่ายขึ้น
- ดี
  - ประทับใจต่อการให้บริการ และประสานงานให้ความร่วมมือโดยตรงกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์
  - รู้สึกผูกพัน และมีทัศนคติที่ดี อย่างมากกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์
  - มีการบริหารที่ดีและให้ความผูกพัน และปฏิบัติหน้าที่ดี
  - ทุกครั้งที่เข้าไปติดต่อประสานงานจะรู้สึกเป็นมิตร สะดวกสบายเข้าถึงกับครูผู้สอนทุกระดับอย่างเท่าเทียม มีการให้บริการและให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - มีการให้บริการที่เหมือนพี่น้อง และปฏิบัติงานที่ดี
  - สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เป็นองค์กรที่มีบุคลากรมากประสบการณ์ และสนับสนุนโครงการ กิจกรรมและความรู้ด้านต่างๆให้กับโรงเรียนมาตลอด ดิฉันรู้สึกประทับใจในทุกๆบริการของศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ค่ะ
  - ประทับใจในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ มีลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่าย การบริการที่เป็นมิตร
  - ดี
  - เจ้าหน้าที่บริการดี ทำงานได้เร็ว เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยในการจัดทำเอกสารได้ดีมาก แต่อยากเพิ่มเติมกรณีเบิกเงินผู้ป่วยนอกค่อนข้างจะนานพอสมควร
  - ได้รับการสนับสนุน ประสานงาน และช่วยเหลือในกระบวนการดำเนินงานอย่างดียิ่ง

2. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพชรบูรณ์เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ยินดี	55	100
ไม่ยินดี	-	-
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

3. หากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วย สนับสนุนบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว	55	100
ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว	-	-
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

4. ท่านยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ ในการขยายผลหรือต่อยอดนโยบายของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สำเร็จในพื้นที่อื่นหรือไม่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ยินดี	55	100
ไม่ยินดี	-	-
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

## 5.กระบวนการทำงานที่ต้องการให้ปรับปรุงการบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

### กระบวนการการติดต่อประสานงานราชการทั่วไป

#### ข้อเสนอแนะ

- ต้องให้ความสำคัญทุกสังกัดอย่างเท่าเทียมกัน
- การติดต่อประสานงานขอให้มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน
- อยากให้มีคนคอยให้บริการมากขึ้น

### กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด

#### ข้อเสนอแนะ

- ต้องเข้าใจความแตกต่าง ในการจัดการศึกษา แผนพัฒนาสู่เป้าหมาย เดียวกันแต่หลากหลายวิธีการ
- ผู้บริหารโรงเรียนเอกชนมีส่วนร่วมหรือมีความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัดน้อย
- มีการหาแนวทางการพัฒนาการศึกษาที่มากขึ้น

### กระบวนการส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา

#### ข้อเสนอแนะ

- ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและแหล่งสนับสนุนการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีและการบำบัดหรือแก้ไขที่เป็นกัลยามิตร
- ช่วยสนับสนุนและดูแลนักเรียนให้ปลอดภัยเสพติดในสถานศึกษา

### กระบวนการประสาน สนับสนุนการตรวจติดตามความประพฤตินักเรียนและนักศึกษาพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

#### ข้อเสนอแนะ

- ควรให้ความสำคัญ ตัวแทนของทุกสังกัดมีบทบาทในสังกัดของเขาเองซึ่งย่อมรู้ดีกว่า
- การติดต่อประสานงานให้รวดเร็วมากขึ้น

### กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

กระบวนการประสาน และสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

- มีการประสานงานและการสนับสนุนให้มากขึ้น

กระบวนการการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อเสนอแนะ

-ไม่มีข้อเสนอแนะ

กระบวนการการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

ข้อเสนอแนะ

- มีการตรวจสอบและให้คำแนะนำแนวทางการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ถูกต้อง

**6. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการดำเนินงานหรือโครงการที่ตอบสนองต่อนโยบายในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์**

-เป็นหน่วยงานพร้อมที่จะให้คำปรึกษาชี้แนะที่ดีตลอดไป รวดเร็ว ทันใจ บริการทุกระดับประทับใจ

-โครงการส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

-ได้รับบริการด้วยความเรียบร้อยในปฏิบัติงาน

-ถนนทางเข้าไปสำนักงาน สถานที่จอดรถ

-ได้รับการตอบสนองและประสานความร่วมมือ

-งบประมาณจัดสรรต่อหน่วยงานให้ทั่วถึงหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน

-ต้องการให้มีการหาแนวทางมาพัฒนาการศึกษาที่มากขึ้น

-มีการหาแนวทางและการหาโครงการที่ตอบสนองต่อการบริหารมากขึ้น

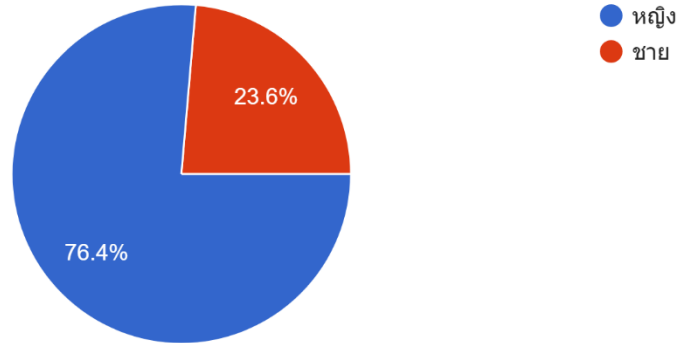
-ความต้องการด้านงบประมาณ อยากให้ศึกษาธิการสานต่อด้านเงินอุดหนุนที่นักเรียนทุกคนควรได้รับเฉพาะเงินอาหารกลางวัน และเงินอุดหนุนที่ได้รับต่างจากโรงเรียนรัฐบาลนักเรียนควรได้สิทธิอย่างเท่าเทียมกัน

-การได้รับการสนับสนุนในหารดำเนินการในด้านต่าง ๆ

ภาคผนวก

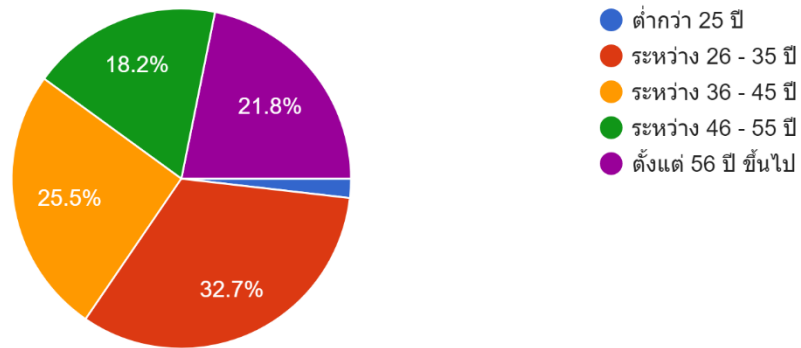
### 1. เพศ

คำตอบ 55 ข้อ



### 2. อายุ

คำตอบ 55 ข้อ



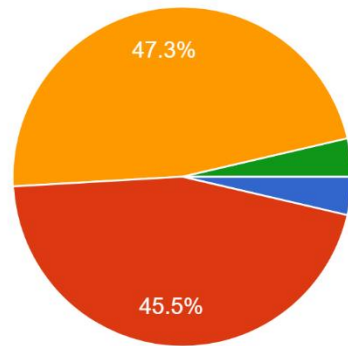
### 3. ประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย

คำตอบ 55 ข้อ



#### 4. ระดับการศึกษา

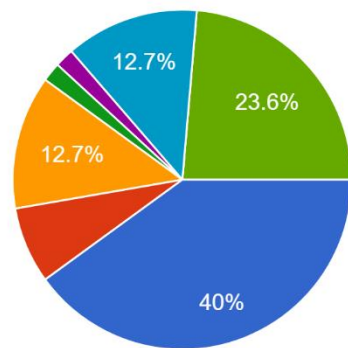
คำตอบ 55 ข้อ



- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
- ระดับปริญญาตรี
- ระดับปริญญาโท
- ระดับปริญญาเอก

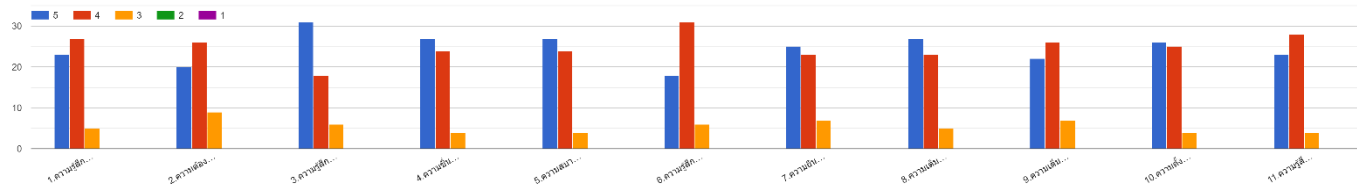
#### 5. หน่วยงานผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต้นสังกัด)

คำตอบ 55 ข้อ



- สถานศึกษาเอกชน
- สถานศึกษาอาชีวศึกษา
- สพป.เพชรบูรณ์ เขต 1
- สพป.เพชรบูรณ์ เขต 2
- สพป.เพชรบูรณ์ เขต 3
- สพม.เพชรบูรณ์
- กศน.จังหวัดเพชรบูรณ์
- อื่น ๆ (ระบุ).....

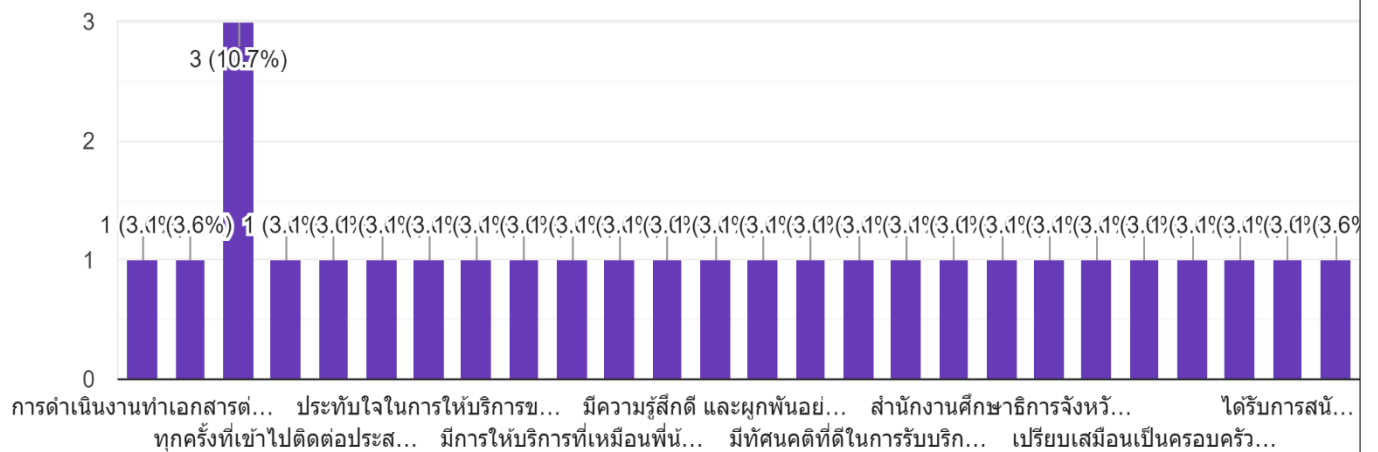
ประเด็นความผูกพัน





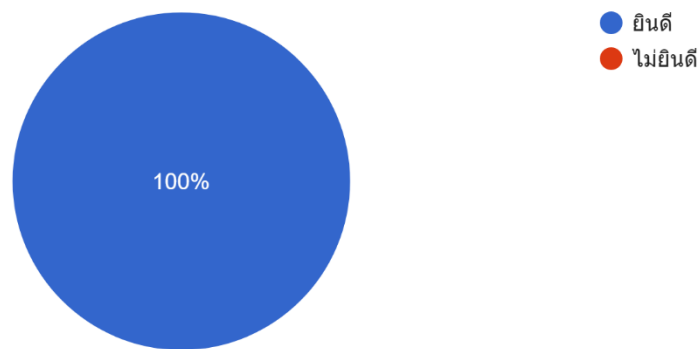
1. ในฐานะเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ท่านรู้สึกผูกพัน มีทัศนคติหรือรู้จักกับหน่วยงานในภาพรวมดีเพียงใด

คำตอบ 28 ข้อ

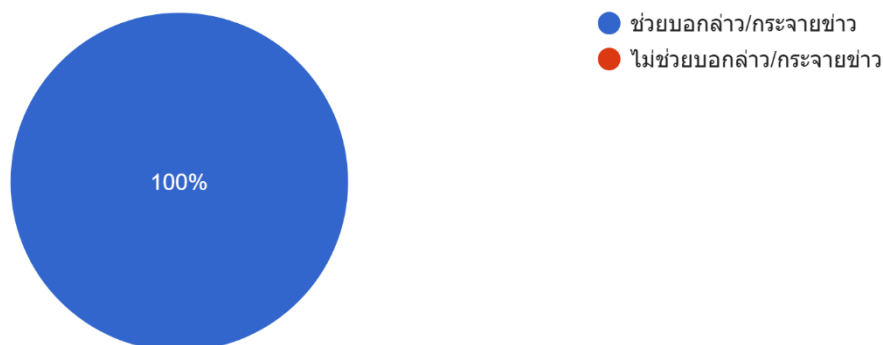


2. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

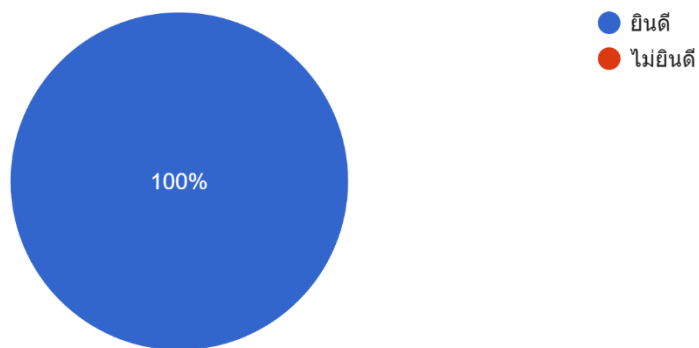
คำตอบ 55 ข้อ



3.หากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยสนับสนุนบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่  
คำตอบ 55 ข้อ



4.ท่านยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ ในการขยายผลหรือต่อยอดนโยบายของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สำเร็จในพื้นที่อื่นหรือไม่  
คำตอบ 53 ข้อ



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
(กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด)  
สำนักศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

\*\*\*\*\*

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด) สำนักศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการโดยตรง,แจ้งหนังสือผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (My office),แจ้งหนังสือผ่านทางไปรษณีย์และผ่านสื่อออนไลน์ของสำนักงานฯ ระหว่างวันที่ 1 – 15 กันยายน 2565 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ และกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นระบบราชการ PMQA 4.0 ต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น**

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ใช้ค่าทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	จำนวนชั้น	หมายความว่า
1.00 - 1.79	1	น้อยที่สุด
1.80 - 2.59	2	น้อย
2.60 - 3.39	3	ปานกลาง
3.40 - 4.19	4	มาก
4.20 - 5.00	5	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จะนำเสนอในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	17.6
หญิง	28	82.4
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 82.4) และเพศชาย 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.6) ตามลำดับ

#### 1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21 - 30 ปี	10	29.4
31 - 40 ปี	6	17.6
41 - 50 ปี	9	26.5
51 - 60 ปี	9	26.5
60 ปี ขึ้นไป	0	0
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.4) รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวนช่วงละ 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.5) และช่วงอายุ 31-40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.6) ตามลำดับ

#### 1.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	22	64.7
สูงกว่าปริญญาตรี	12	35.3
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.7) รองลงมาปริญญาโท จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.5) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.06	0.69	มาก	2
2.การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.97	0.72	มาก	4
3.ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	3.97	0.80	มาก	5
4.ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.00	0.70	มาก	3
5.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.24	0.70	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.97 และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงานมีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

### 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.35	0.69	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.09	0.79	มาก	5
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.15	0.82	มาก	3
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้ดี	4.15	0.70	มาก	4
5.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	0.73	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายหรือตอบข้อซักถามได้ดี ค่าเฉลี่ย 4.15 และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

## 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	3.88	0.77	มาก	4
2.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.03	0.76	มาก	1
3.มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.97	0.76	มาก	3
4.มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.03	0.76	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

## 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.24	0.74	มากที่สุด	2
2.ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.21	0.69	มากที่สุด	1
3.มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.21	0.6	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>=</b>

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.21 และมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

## 2.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 4 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวม	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านที่1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.72	มาก	3
ด้านที่2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.75	มาก	2
ด้านที่3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.76	มาก	4
ด้านที่4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.22	0.68	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>	<b>=</b>

จากตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ (ตารางที่ 2.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง 4 ด้าน ภาพรวม) มีค่าเฉลี่ย 4.11 แปลงเป็นร้อยละ โดยนำ  $(100 \times 4.11/5) = 82.2$  จากนั้นนำร้อยละความพึงพอใจไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (ระดับคะแนน ร้อยละ 82.2) ได้ระดับคะแนนที่ 4

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

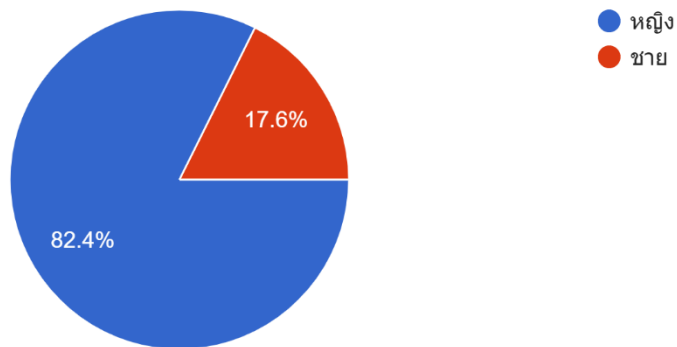
ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	10	ร้อยละ 82.2	4	0.4

ภาคผนวก



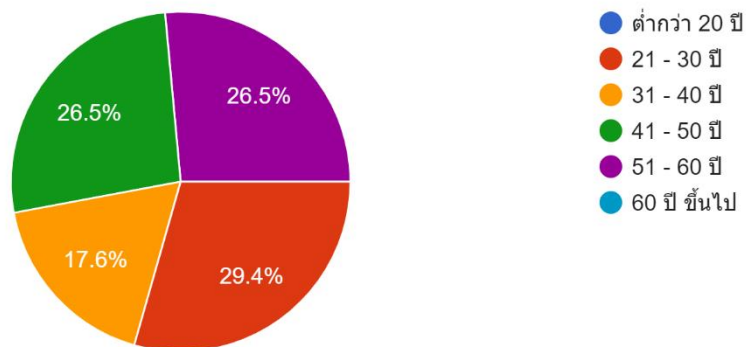
### 1. เพศ

คำตอบ 34 ข้อ



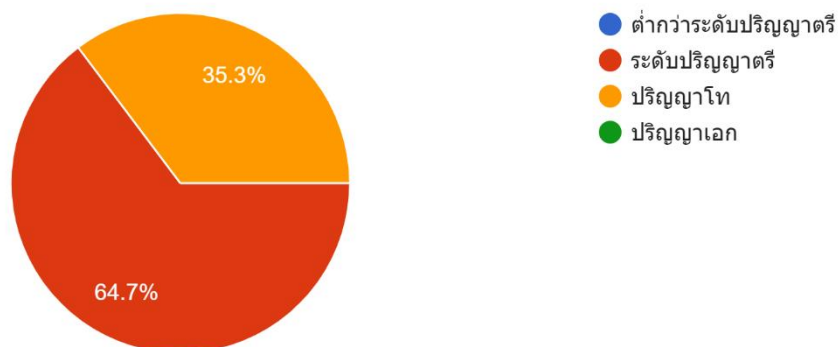
### 2. อายุ

คำตอบ 34 ข้อ

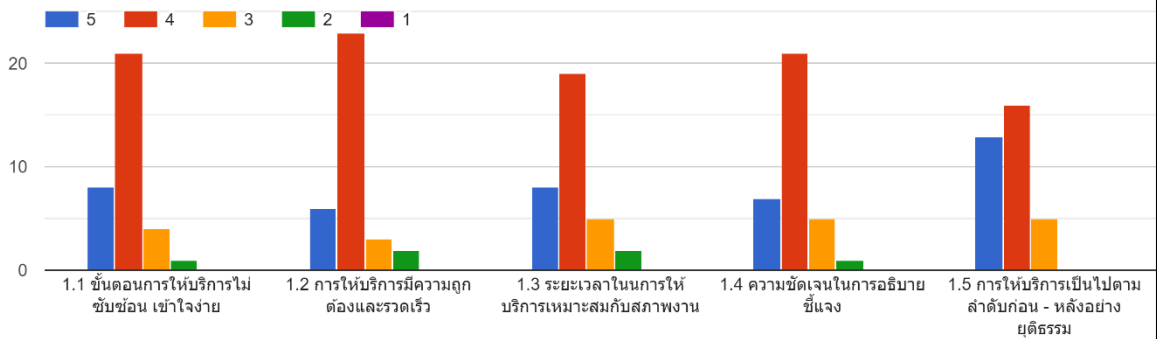


### 3. ระดับการศึกษา

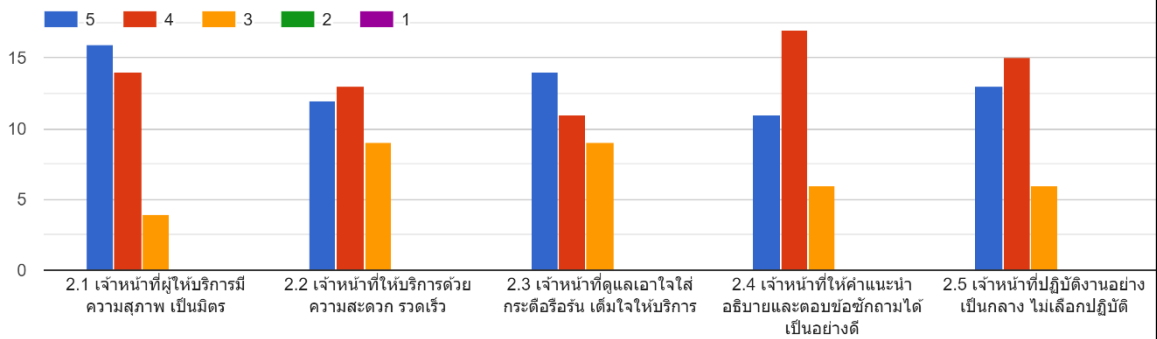
คำตอบ 34 ข้อ



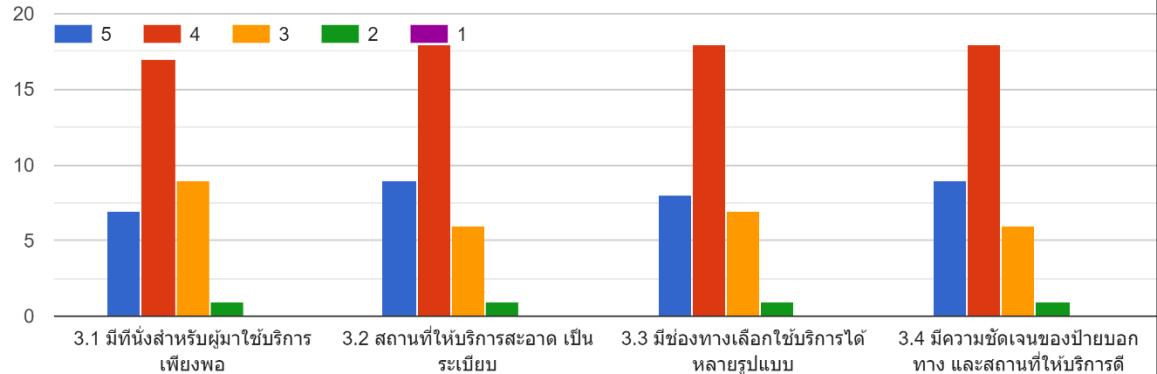
### 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



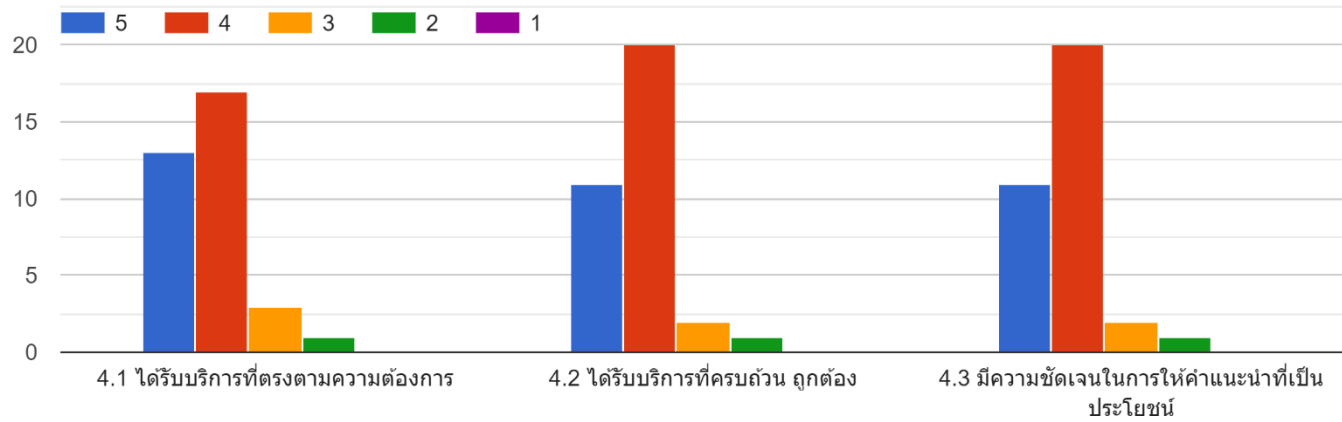
### 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้บริการ



### 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



#### 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งคุณภาพของการให้บริการ



#### ตอนที่ 3 ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

