



ที่ ศธ ๐๒๖๔/ว ๑๕๓๑

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์
๓๓๑/๒ ถนนสามัคคีชัย ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปี ๒๕๖๕ (กระบวนการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ)

เรียน ผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนเอกชน ทุกแห่ง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการฯ จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท) เพื่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์จะได้นำผลการสำรวจที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นราชการ ๔.๐ (PMQA) ต่อไป นั้น

ในการนี้ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์บุคลากรในหน่วยงานร่วมตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและแบบประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท) โดยดำเนินการสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕ และส่งคืนแบบสอบถามฯ ให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ภายในวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธัญ สายสุจริต)
ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

กลุ่มอำนวยการ

โทรศัพท์ ๐-๕๖๐๒-๙๖๕๙

โทรสาร ๐-๕๖๐๒-๙๙๓๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : pnbpeo@sueksa.go.th

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
(กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท)**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำผลการสำรวจไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ 3 ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

โปรดจัดลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้
ลำดับที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = มีความพึงพอใจน้อย, 1 = มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์



(กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ ทุกประเภท)

1. ข้อมูลทั่วไป (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ตามความเป็นจริง)

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป

1.3 การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.4 ประเภท ผู้บริหารหน่วยงานทางการศึกษา/สถานศึกษา หัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานราชการ

ข้าราชการครู/ครูโรงเรียนเอกชน/บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง/พนักงานราชการ

อื่น ๆ (ระบุ)..... นักเรียน/นักศึกษา

2. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน					
2.2 กระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน					
2.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
2.4 ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
2.5 การนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงาน					
2.6 การดำเนินการเป็นไปตามระบบและเป็นขั้นตอนชัดเจน					
ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน					
2.6 ปฏิบัติงานตามลำดับก่อน-หลัง (หลักนิติธรรม)					
2.7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส (หลักคุณธรรม)					
2.8 หากมีการร้องเรียนจะมีการตรวจสอบร้องเรียนทันที (หลักความโปร่งใส)					
2.9 การรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงาน (หลักความมีส่วนร่วม)					
2.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ทำงานเต็มเวลาราชการ (หลักความรับผิดชอบ)					
2.11 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ (หลักความคุ้มค่า)					

3. ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน (โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็นคำถาม	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ท่านไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
3.2 ท่านไม่พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.3 ท่านไม่พึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์					
3.4 ท่านไม่พึงพอใจต่อการชี้แจงหรือให้ข้อมูลของหน่วยงาน					
3.5 ท่านไม่พึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน					

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ คำชมเชย ข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจ

4.1 คำชมเชย

4.2 ข้อร้องเรียน

4.3 ความไม่พึงพอใจ

"ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาตอบแบบสำรวจเพื่อให้เราสามารถปรับปรุงบริการที่ดีที่สุดให้คุณ"



แบบประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

วัตถุประสงค์ : เพื่อประเมินความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการที่ได้รับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวม โดยจะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับเป็นระบบราชการ PMQA 4.0 ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : กรุณาเลือกข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยใส่เครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี ระหว่าง 26 - 35 ปี
 ระหว่าง 36 - 45 ปี ระหว่าง 46 - 55 ปี
 ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป
3. ประเภทผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ผู้บริหารหน่วยงาน/สถานศึกษา ข้าราชการพลเรือนสามัญ
 ข้าราชการครู/บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง/พนักงานราชการ
 นักเรียน นักศึกษา อื่น ๆ (ระบุ).....
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี
 ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก
5. หน่วยงานผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต้นสังกัด)
 สถานศึกษาเอกชน สถานศึกษาอาชีวศึกษา
 สพป.เพชรบูรณ์ เขต 1 สพป.เพชรบูรณ์ เขต 2
 สพป.เพชรบูรณ์ เขต 3 สพม.เพชรบูรณ์
 กศน.จังหวัดเพชรบูรณ์ อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | รู้สึกผูกพันต่อการให้บริการอย่างมาก |
| 4 | หมายถึง | รู้สึกผูกพันต่อการให้บริการ |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจว่ารู้สึกผูกพันต่อการให้บริการ/รู้สึกเฉย ๆ |
| 2 | หมายถึง | รู้สึกไม่ผูกพันต่อการให้บริการ |
| 1 | หมายถึง | รู้สึกไม่ผูกพันต่อการให้บริการอย่างมาก |

ประเด็นความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงาน/ประสานงานกับ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
2. ความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ต้องการประสานงาน ให้ความร่วมมือ และตรวจสอบร่วมกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
3. ความรู้สึกยินดีเมื่อต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ					
4. ความชื่นชอบและกล่าวชื่นชมกับบุคคลอื่นเสมอว่า สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานที่นำร่วมงาน ยินดีร่วมมือหรือควรประสานงาน					
5. ความสบายใจและประทับใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพชรบูรณ์					
6. ความรู้สึกประทับใจต่อกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
7. ความยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมของนักเรียนหรือปัญหาการ ทะเลาะวิวาท หรือหากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือน ร้อนหรือเสียหายกับสังคมชุมชนให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
8. ความเต็มใจที่จะแนะนำให้เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่รู้จักให้เข้ามาร่วมทำงาน กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
9. ความเต็มใจที่จะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อ และคนรู้จักให้มาขอคำแนะนำใน เรื่องทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์					
10. ความตั้งใจที่จะกล่าวปกป้องให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์หากมี ใครกล่าวถึงในประเด็นที่ไม่เหมาะสม					
11. ความรู้สึกผูกพันต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวม					

ส่วนที่ 3 ทศนคติด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.ในฐานะเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ท่านรู้สึกผูกพัน มีทัศนคติหรือรู้จักกับหน่วยงานในภาพรวมดีเพียงใด

.....

.....

.....

.....

2.ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

- ยินดี
- ไม่ยินดี เนื่องจาก.....

.....

3.หากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะช่วยสนับสนุนบอกกล่าวหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

- ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว
- ไม่ช่วยบอกกล่าว/กระจายข่าว เนื่องจาก.....

.....

4.ท่านยินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการใด ๆ ในการขยายผลหรือต่อยอดนโยบายของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สำเร็จในพื้นที่อื่นหรือไม่

- ยินดี
- ไม่ยินดี เนื่องจาก.....

.....

5.กระบวนการทำงานที่ต้องการให้ปรับปรุงการบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการเสนอแนะ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

() กระบวนการติดต่อประสานงานราชการทั่วไป

ข้อเสนอแนะ.....

.....

() กระบวนการจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์และแนวทางการจัดการแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัด

ข้อเสนอแนะ.....

.....

() กระบวนการส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

() กระบวนการประสาน สนับสนุนการตรวจติดตามความประพฤตินักเรียนและนักศึกษาพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

ข้อเสนอแนะ.....

.....

() กระบวนการกำกับ ดูแล ประสานและสนับสนุนการบริหารจัดการเงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชนในระบบ
ข้อเสนอแนะ.....

() กระบวนการประสาน และสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่
ข้อเสนอแนะ.....

() กระบวนการการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์
ข้อเสนอแนะ.....

() กระบวนการการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน
ข้อเสนอแนะ.....

6. ความต้องการหรือความคาดหวังต่อการดำเนินงานหรือโครงการที่ตอบสนองต่อนโยบายในการให้บริการของ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพชรบูรณ์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ