



รายงานผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและ
ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ได้จัดทำแบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี มาวิเคราะห์เพื่อประเมิน และหาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 70 คน แบ่งเป็น 1) แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน 2) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานส่งเสริมการอุดหนุนกองทุนสงเคราะห์และสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน และ 3) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานสารบรรณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 26 คน

โดยการดำเนินการสำรวจแบ่งเป็น 2 ประเด็น ทั้งหมด 3 แบบสำรวจ รายละเอียด ดังนี้

1. การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 1 แบบสำรวจ คือ 1) แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 2 แบบสำรวจ คือ 1) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานส่งเสริมการอุดหนุนกองทุนสงเคราะห์และสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานสารบรรณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สำหรับผลการประเมินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 89.08 (ค่าเฉลี่ย 4.45) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยการสำรวจ 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) คิดเป็นร้อยละ 95.28
- 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00

2. ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนส่งเสริมและสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.98 (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยการสำรวจ 2 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน

- 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.28
- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.21
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.58
- 4) ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.83

2.2 ด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.50

3. ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานสารบรรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 92.63 (ค่าเฉลี่ย 4.63) อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยการสำรวจ 2 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.59

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.65

1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27

1.4 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90

2) ด้านความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.28

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
สารบัญ	ข
กิจกรรมสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.....	1
ชื่อกิจกรรม	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ระยะเวลาดำเนินการ	2
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	2
ผลผลิต	2
ผลลัพธ์	2
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	3
สรุปตัวชี้วัดโครงการ	3
ผลประเมินโครงการ.....	4
ภาคผนวก : 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	22
ภาคผนวก : 2 แบบประเมิน.....	28
คณะผู้จัดทำรายงาน	35

กิจกรรมสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพัน

ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ชื่อกิจกรรม

สำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความเป็นมา

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นเครื่องมือการประเมินระบบการบริหารในเชิงบูรณาการเพื่อเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการกับเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการพัฒนา และส่งผลต่อการขับเคลื่อนงานในเรื่องดังกล่าวของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ดังนั้น เพื่อให้มีการพัฒนาการกระบวนการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีจึงจัดกิจกรรมสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1. ระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการดำเนินงานส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนสงเคราะห์และสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3. ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการบรรณสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลลัพธ์

1. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีนำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

สรุปตัวชี้วัดโครงการ

ผลผลิต เชิงปริมาณ

1. ร้อยละของระดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่า 80

ร้อยละ 89.08
ระดับมาก

2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนส่งเสริมและสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่า 80

ความพึงพอใจ = ร้อยละ 93.98 ระดับมากที่สุด

ความผูกพัน = ร้อยละ 92.50 ระดับมากที่สุด

3. ร้อยละของระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อกระบวนการสรรบรณสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ไม่น้อยกว่า 80

ความพึงพอใจ = ร้อยละ 92.63 ระดับมากที่สุด

ความผูกพัน = ร้อยละ 91. ระดับมากที่สุด

ผลการประเมิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2565 มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน..... ฉบับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การประเมินความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยแบ่งแบบสำรวจเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
- 3) ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

2. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนส่งเสริมและสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการสรรบรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งสำรวจเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
- 2) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
- 3) ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
- 4) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข) คำนวณค่าร้อยละ
- ค) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2

การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) มีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ

- ความต้องการ/ความคาดหวัง

มากที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 1

- การแปลความหมาย ของระดับความต้องการ/ความคาดหวัง มีดังนี้

ช่วงคะแนน	ร้อยละ	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง
4.50 - 5.00	90.00 - 100.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	70.00 - 89.90	มาก
2.50 - 3.49	50.00 - 69.90	ปานกลาง
1.50 - 2.49	30.00 - 54.90	น้อย
ต่ำกว่า 1.50	20.00 - 39.90	น้อยที่สุด

- ข) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3

ข้อมูลข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี มีลักษณะเป็นแบบ ปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	9	45
บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน	8	40
บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ (เช่น สพป., สพม., อปท.)	2	10
ประชาชน	1	5
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	-	-
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	9	45
หญิง	11	55
ไม่ระบุ	-	-

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	3	15
31 – 40 ปี	3	15
41 – 50 ปี	7	35
51 – 60 ปีขึ้นไป	7	35

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของความถี่ในการเข้าใช้บริการผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1 – 3 ครั้งต่อเดือน	11	55
4 – 6 ครั้งต่อเดือน	2	10
7 – 9 ครั้งต่อเดือน	3	15
10 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน	4	20

จากตารางที่ 1 – 4 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี เป็นผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 45 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 และ 51 – 60 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี 1 – 3 ครั้ง ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 55

ส่วนที่ 2 การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	91	4.55	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ชัดเจน	90	4.5	มากที่สุด
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	91	4.55	มากที่สุด
รวม	90.67	4.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความต้องการ/ความคาดหวังด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุด (ทุกข้อ) ในเรื่องของความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91 และเรื่องระยะเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91 รองลงมาคือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.5) คิดเป็นร้อยละ 90

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ/ ความคาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเรื่องที่ขอรับบริการ	91	4.55	มากที่สุด
2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	94	4.7	มากที่สุด
3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	95	4.75	มากที่สุด
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน	88	4.4	มากที่สุด
5. มีความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	91	4.55	มากที่สุด
รวม	91.80	4.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวังด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความต้องการ/ความคาดหวังในเรื่องมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือ เรื่องมีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.7) คิดเป็นร้อยละ 94

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ/ ความคาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีตัวอย่าง/แบบฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวก	82	4.1	มาก
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	84	4.2	มาก
รวม	83	4.15	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความต้องการเรื่องช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.2) คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือ มีตัวอย่าง/แบบฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.1) คิดเป็นร้อยละ 82

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความต้องการ/ ความคาดหวัง
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. บริการที่ตรงตามความต้องการ	87	4.35	มากที่สุด
2. บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว	88	4.4	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	86	4.3	มากที่สุด
รวม	87	4.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ/ความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความต้องการ ในเรื่องบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4) คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือเรื่องบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) คิดเป็นร้อยละ 87

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี

ผลความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยสำรวจตามประเด็นการสำรวจ 4 ส่วน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่เห็นควรต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและวางแผนรองรับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ผลสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุง ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรให้มีบริการการถ่ายเอกสาร เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

2. การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 2 แบบสำรวจ ได้แก่ 1) แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนสงเคราะห์และสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 2) แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการสรรบรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- ข) คำนวณค่าร้อยละ
- ค) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2

ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ก) มีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ

- ความพึงพอใจ

มากที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 1

- การแปลความหมาย ของระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ช่วงคะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	90.00 - 100.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	70.00 - 89.90	มาก
2.50 - 3.49	50.00 - 69.90	ปานกลาง
1.50 - 2.49	30.00 - 54.90	น้อย
ต่ำกว่า 1.50	20.00 - 39.90	น้อยที่สุด

ข) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3

ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก) มีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ

- ความผูกพัน

มากที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 5
มาก	ระดับคะแนน	เท่ากับ 4
ปานกลาง	ระดับคะแนน	เท่ากับ 3
น้อย	ระดับคะแนน	เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน	เท่ากับ 1

- การแปลความหมาย ของระดับความผูกพัน มีดังนี้

ช่วงคะแนน	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
4.50 - 5.00	90.00 - 100.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	70.00 - 89.90	มาก
2.50 - 3.49	50.00 - 69.90	ปานกลาง
1.50 - 2.49	30.00 - 54.90	น้อย
ต่ำกว่า 1.50	20.00 - 39.90	น้อยที่สุด

ข) นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 4

ข้อมูลข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี มีลักษณะเป็นแบบ ปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

**2.1 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนสงเคราะห์และสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน สำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	8	33.33
หญิง	16	66.67
ไม่ระบุ	-	-

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	14	58.33
31 – 40 ปี	7	29.17
41 – 50 ปี	1	4.17
51 ปีขึ้นไป	2	8.33

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	-	-
ปวช./ปวส.	1	4.17
ปริญญาตรี	22	91.66
ปริญญาโท	1	4.17
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	-	-
บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน	19	79.16
บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ (เช่น สพป., สพม., อปท.)	3	12.50
ประชาชน	1	4.17
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	-	-
อื่น ๆ	1	4.17

จากตารางที่ 1 – 4 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน เป็นผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 79.16 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.66

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	93.33	4.67	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	95.83	4.79	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	96.67	4.83	มากที่สุด
รวม	95.28	4.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม

มีอัตราค้ายดี (ค่าเฉลี่ย 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.83 และเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ			
1. สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	95.83	4.79	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก	95.83	4.79	มากที่สุด
3. ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดส่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้/ที่พัก/น้ำดื่ม เป็นต้น	94.17	4.71	มากที่สุด
4. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	95	4.75	มากที่สุด
รวม	95.21	4.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการภาพรวมในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ และสถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.83 รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95 และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	95	4.75	มากที่สุด
2. ระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	93.33	4.67	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	94.17	4.71	มากที่สุด
4. ได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงความต้องการ	95.83	4.79	มากที่สุด
รวม	94.58	4.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของการได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.83 รองลงมาคือมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.75) คิดเป็นร้อยละ 95 และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.17

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	90	4.50	มากที่สุด
2. ช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึง	91.67	4.58	มากที่สุด
รวม	90.83	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ความผูกพัน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพัน
1. ความสบายใจและความประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	92.50	4.63	มากที่สุด
2. ความรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	91.67	4.58	มากที่สุด
3. ชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	93.33	4.67	มากที่สุด
รวม	92.50	4.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.50 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากจะมีความผูกพันกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักงาน ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดทำงานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้

- ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

**2.2 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อกระบวนการงานสารบรรณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ ของเพศผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	7	26.92
หญิง	19	73.08
ไม่ระบุ	-	-

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ของอายุผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
21 – 30 ปี	7	26.92
31 – 40 ปี	6	23.08
41 – 50 ปี	4	15.38
51 ปีขึ้นไป	9	34.62

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ของวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	1	3.85
ปวช./ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	17	65.38
ปริญญาโท	8	30.77
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ของสถานภาพการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสำรวจ

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	10	38.46
บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน	9	34.62
บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ (เช่น สพป., สพม., อปท.)	3	11.54
ประชาชน	1	3.85
หน่วยงานราชการอื่น ๆ	1	3.85
อื่น ๆ	2	7.69

จากตารางที่ 1 – 4 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 38.46 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.08 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.38

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	93.85	4.69	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	94.62	4.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	92.31	4.62	มากที่สุด
รวม	93.59	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.62 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.85 และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.31

ตารางที่ 6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ			
1. สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	93.85	4.69	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก	96.92	4.85	มากที่สุด
3. ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดส่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น แก้ว/ที่พัก/น้ำดื่ม เป็นต้น	88.46	4.42	มากที่สุด
4. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	95.38	4.77	มากที่สุด
รวม	93.65	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการภาพรวมในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของสถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.85) คิดเป็นร้อยละ 96.92 รองลงมาคือมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.38 และสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.85

ตารางที่ 7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	95.38	4.77	มากที่สุด
2. มีระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	93.08	4.65	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	93.08	4.65	มากที่สุด
4. ได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงความต้องการ	91.54	4.58	มากที่สุด
รวม	93.27	4.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.38 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.08

ตารางที่ 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	90	4.50	มากที่สุด
2. ช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึง	90	4.50	มากที่สุด
รวม	90	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุดทุกข้อ ในเรื่องของช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึงและมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 9 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับคะแนนความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ความผูกพัน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความผูกพัน
1. ความสบายใจและความประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	91.54	4.58	มากที่สุด
2. ความรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	91.54	4.58	มากที่สุด
3. ชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี	90.77	4.54	มากที่สุด
รวม	91.28	4.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความผูกพันภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.28 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากจะมีความผูกพันกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักงาน ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดนนทบุรี

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็น
แนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดทำงานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่า
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้

- ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

ภาคผนวก 1: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
ที่ ๓๔๙/๒๕๖๕
เรื่อง แก้ไขคำสั่ง

อนุสนธิคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ที่ ๑๓๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี เพื่อดำเนินการจัดทำตัวชี้วัด เอกสารประกอบ และรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชน นั้น

เพื่อให้การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ จึงขอแก้ไขคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ที่ ๑๓๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี รายละเอียด ดังนี้

๑. คณะทำงานอำนวยการ ประกอบด้วย

๑) ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี			ประธานคณะกรรมการ
๒) รองศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี			คณะกรรมการ
๓) นางสมภาพร มณีอ่อน	ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ		คณะกรรมการ
๔) นายโชติพงษ์ ลิ้มเจียสพงษ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ
๕) นางสาวปิยาภา ศิริเวทิน	นักวิชาการศึกษานโยบายการพิเศษ		คณะกรรมการ
๖) นางหทัยพร สุภาสุรย์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ
๗) นางสาวนันท์นภัส เขียวเกษม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ
๘) นางฉวีวรรณ พรหมเมศร์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ
๙) นายภาณุวัฒน์ อัสสระพงศ์เผ่า	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ
๑๐) นางสาวรณิดา อมรเวช	นักวิชาการศึกษานโยบายการ		คณะกรรมการ
๑๑) นางปัทมณี ถึงสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ		คณะกรรมการ

และเลขานุการ

มีหน้าที่ อำนวยการ ติดตาม ควบคุม ประสานงาน อำนวยความสะดวก และแนะนำแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและผู้เกี่ยวข้อง

/๒. คณะทำงาน...

-๒-

๒. คณะทำงานจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ ๑ ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการที่ส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนเฉลี่ย
ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินี้ขั้นพื้นฐาน (O-NET) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ๑) นางหทัยพร สุภาสุรย์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวพร มณีอ่อน | ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ | คณะทำงาน |
| ๓) นางฉวีวรรณ พรหมเมศร์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๔) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๕) นางอุไรวรรณ ภูเจริญ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานศึกษานิเทศก์ | คณะทำงาน |
| ๖) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษ
ที่ ๒๑ ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ๑) นางหทัยพร สุภาสุรย์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวพร มณีอ่อน | ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ | คณะทำงาน |
| ๓) นางฉวีวรรณ พรหมเมศร์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๔) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๕) นางอุไรวรรณ ภูเจริญ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานศึกษานิเทศก์ | คณะทำงาน |
| ๖) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการศึกษาระดับปฐมวัย ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ๑) นางหทัยพร สุภาสุรย์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวพร มณีอ่อน | ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ | คณะทำงาน |
| ๓) นางฉวีวรรณ พรหมเมศร์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๔) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๕) นางอุไรวรรณ ภูเจริญ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานศึกษานิเทศก์ | คณะทำงาน |
| ๖) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and
Transparency : OIT) ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| ๑) นางปัทมณี ถึงสุข | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวนันท์นภัส เขียวเกษม | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๓) นางสาววิมล จันทบุรณ์ | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๔) นางศิริวรรณ สาระบุตร | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| ๕) นางสาวศิริกมล ผลดี | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะทำงาน |
| ๖) นายฤกษ์ชัย โภคะ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ | คณะทำงาน |
| ๗) นางสาวณัฐริกา มาฉิมมี | พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๘) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะทำงานและเลขานุการ |

/ตัวชี้วัดที่ ๕...

-๓-

ตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการธำรงรักษาสถาบันหลักของชาติ
พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๗๐

- | | | |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| ๑) นางฉวีวรรณ พรหมเมศร์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) นางสาวณัฐมน ณ ถลาง | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓) นางสาวสาธิตา ฉิมบรรเทิง | พนักงานจ้างปฏิบัติงานธุรการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ตัวชี้วัดที่ ๖ หมวด ๓ : ประเด็นที่ ๓.๑ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการใช้ข้อมูลและ
สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| ๑) นางปัทมณี ถึงสุข | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) นางสาวรณิดา อมรเวช | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓) นางสาววิมล จันทบุรณ์ | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔) นางจิราภรณ์ ปานมณี | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕) นายทัศนัย จันทโนทัย | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๖) นางสาวศิริกมล ผลดี | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะกรรมการ |
| ๗) นายชวโรจน์ คงชาติ | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๘) นายอรรถพล สายศิลา | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๙) นายสุรศักดิ์ ขวณรัมย์ | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๑๐) นางสาวสโรชา วารศรี | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๑๑) นายฤกษ์ชัย โภคะ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ | คณะกรรมการ |
| ๑๒) นางสาวณัฐริกา มาฉิมมี | พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑๓) นางสาวรัชนีวรรณ สงกรานต์ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานธุรการ | คณะกรรมการ |
| ๑๔) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ตัวชี้วัดที่ ๗ หมวด ๓ : ประเด็นที่ ๓.๒ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการประเมินความพึงพอใจ
และความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| ๑) นางปัทมณี ถึงสุข | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) นางสาวรณิดา อมรเวช | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓) นางสาววิมล จันทบุรณ์ | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔) นางจิราภรณ์ ปานมณี | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕) นายทัศนัย จันทโนทัย | นักวิชาการศึกษาชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๖) นางสาวศิริกมล ผลดี | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะกรรมการ |
| ๗) นายชวโรจน์ คงชาติ | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๘) นายอรรถพล สายศิลา | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๙) นายสุรศักดิ์ ขวณรัมย์ | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๑๐) นางสาวสโรชา วารศรี | พนักงานราชการ | คณะกรรมการ |
| ๑๑) นายฤกษ์ชัย โภคะ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ | คณะกรรมการ |
| ๑๒) นางสาวณัฐริกา มาฉิมมี | พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ | คณะกรรมการ |
| ๑๓) นางสาวรัชนีวรรณ สงกรานต์ | พนักงานจ้างปฏิบัติงานธุรการ | คณะกรรมการ |
| ๑๔) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

/ตัวชี้วัดที่ ๘...

-๕-

ตัวชี้วัดที่ ๘. หมวด ๓ : ประเด็นที่ ๓.๓ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรม
การบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการ

๑) นางปัทมณี ถึงสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
๒) นางสาวณิศา อมรเวช	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๓) นางสาวมิล จันทบูรณ์	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔) นางจิราภรณ์ ปานมณี	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๕) นายทัศนัย จันทโนทัย	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๖) นางสาวศิริกมล ผลดี	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๗) นายขวโรจน์ คงชาติ	พนักงานราชการ	คณะกรรมการ
๘) นายอรรถพล สายศิลป์	พนักงานราชการ	คณะกรรมการ
๙) นายสุรศักดิ์ ขวณมัย	พนักงานราชการ	คณะกรรมการ
๑๐) นางสาวสโรชา วารศิริ	พนักงานราชการ	คณะกรรมการ
๑๑) นายฤกษ์ชัย โภคะ	พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ	คณะกรรมการ
๑๒) นางสาวณัฐริกา มาณิมมี	พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	คณะกรรมการ
๑๓) นางสาวรัชนิวรรณ สงกรานต์	พนักงานจ้างปฏิบัติงานธุรการ	คณะกรรมการ
๑๔) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะกรรมการและเลขานุการ

ตัวชี้วัดที่ ๙. หมวด ๓ : ประเด็นที่ ๓.๔ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียน
ที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

๑) นายโชติพงษ์ ลิ่มเจียสพงษ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
๒) นางสาวปิยาภา ศรีเวทิน	นักวิชาการศึกษานำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
๓) นางสาวสุกีนทรา นรสิงห์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	คณะกรรมการ
๔) นางสาวณิศา อมรเวช	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๕) นางจิราภรณ์ ปานมณี	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๖) นายทัศนัย จันทโนทัย	นักวิชาการศึกษานำนาญการ	คณะกรรมการ
๗) นางจินตนา จันสีนาก	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘) นางสาวจิรภัทร ชาติชำนาญ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	คณะกรรมการ
๙) นางจินดา อรุณรักษา	พนักงานจ้างปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล	คณะกรรมการ
๑๐) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะกรรมการและเลขานุการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๐. หมวด ๔ : ประเด็นที่ ๔.๑ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูล
ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๑) นางสาวนันทน์ภัส เขียวเกษม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ประธานคณะกรรมการ
๒) นางศิริวรรณ สาระบุตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะกรรมการ และเลขานุการ

/ตัวชี้วัดที่ ๑๑...

-๕-

ตัวชี้วัดที่ ๑๑ หมวด ๔ : ประเด็นที่ ๔.๓ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

๑) นางสาวพร มณีอ่อน	ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะทำงาน
๒) นางสาวนันท์นภัส เขียวเกษม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓) นางสาวปิยาภา ศิริเวทิน	นักวิชาการศึกษานำงานการพิเศษ	คณะทำงาน
๔) นางหทัยพร สุภาสุรีย์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๕) นางฉวีวรรณ พรหมเมศรี	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๗) นางอุไรวรรณ ภูเจริญ	พนักงานจ้างปฏิบัติงานศึกษานิเทศก์	คณะทำงาน
๘) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๙) นางสาววดี จันทบาล	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๐) นางศิริวรรณ สารบุตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน และเลขานุการ

ตัวชี้วัดที่ ๑๒ หมวด ๖ : ประเด็นที่ ๖.๑ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process)

๑) นางสาวพร มณีอ่อน	ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะทำงาน
๒) นายโชติพงษ์ ล้มเจียสพงษ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓) นางหทัยพร สุภาสุรีย์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๔) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๕) นางสาวปิยาภา ศิริเวทิน	นักวิชาการศึกษานำงานการพิเศษ	คณะทำงาน
๖) นางสาวนันท์นภัส เขียวเกษม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๗) นางปัทมณี ถึงสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๘) นางฉวีวรรณ พรหมเมศรี	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๙) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๐) นางสาวสุกัษรา นรสิงห์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๑) นางสาวธัญญา อมรเวช	นักวิชาการศึกษานำงานการ	คณะทำงาน
๑๒) นางจิราภรณ์ ปานมณี	นักวิชาการศึกษานำงานการ	คณะทำงาน
๑๓) นายทัศนัย จันทโนทัย	นักวิชาการศึกษานำงานการ	คณะทำงาน
๑๔) นางสุวิมล จันทบูรณ์	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๕) นางสาวณัฐมน ณ ถลาง	นักวิชาการศึกษานำงานการ	คณะทำงาน
๑๖) นางสาววดี จันทบาล	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๗) นางศิริวรรณ สารบุตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๙) นายฤกษ์ชัย โภคะ	พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐) นางสาวณัฐริกา มาธิมมี	พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

/ตัวชี้วัดที่ ๑๓...

-๖-

ตัวชี้วัดที่ ๑๓ หมวด ๖ : ประเด็นที่ ๖.๒ : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการบริหารจัดการ
กระบวนการอย่างเป็นระบบ

๑) นางสาวพร มณีอ่อน	ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ	ประธานคณะทำงาน
๒) นายโชติพงษ์ ลิ่มเจียสพงษ์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓) นางหทัยพร สุภาสุรย์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๔) นายณัฐพงษ์ หน่วยตระกูลพล	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๕) นางสาวปิยาภา ศิริเวทิน	นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖) นางสาวนันทน์ภัส เชี่ยวเกษม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๗) นางปัทมณี ถึงสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๘) นางฉวีวรรณ พรหมเมศรี	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๙) นายภาณุวัต อัสสระพงศ์เผ่า	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๐) นางสาวสุกิธรา นรสิงห์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๑) นางสาวรณิดา อมรเวช	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๒) นางจิราภรณ์ ปานมณี	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๓) นายทัศนัย จันทโนทัย	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๔) นางสาววิมล จันทบุรณ	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๕) นางสาวณัฐมน ณ ถลาง	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๖) นางสาววดี จันทบาล	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๗) นางศิริวรรณ สารบุตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นายชินณลักษณ์ แผนสง่า	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๙) นายฤกษ์ชัย โภคะ	พนักงานจ้างปฏิบัติงานพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐) นางสาวณัฐริกา มาฉิมมี	พนักงานจ้างปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัด เอกสารประกอบ และรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูงสุด เพื่อให้เกิดผลดีแก่ทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายณัฐชัย ใจเย็น)
ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ภาคผนวก 2: แบบประเมิน

แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- คำชี้แจง
1. เพื่อประเมินความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. สถานภาพ

- ☐ บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
- ☐ บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน
- ☐ บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ (เช่น สพฐ., สทศ., อปท.)
- ☐ ประชาชน
- ☐ หน่วยงานราชการอื่น ๆ
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

2. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ

3. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

- ☐ 1-3 ครั้งต่อเดือน ☐ 4-6 ครั้งต่อเดือน ☐ 7-9 ครั้งต่อเดือน ☐ 10 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง ที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านต้องการเลือกหรือกรอกข้อความที่ถูกต้องตามความเป็นจริง โดย

คะแนน 5 หมายถึง ความต้องการ/ความคาดหวัง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความต้องการ/ความคาดหวัง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ความต้องการ/ความคาดหวัง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความต้องการ/ความคาดหวัง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความต้องการ/ความคาดหวัง น้อยที่สุด

รายการ	คะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อขอให้บริการ					
2. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรีมีขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ชัดเจน					
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม					

รายการ	คะแนนความต้องการ/ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเรื่องที่ขอรับบริการ					
2. บุคลากรมีความสุภาพและมีอัธยาศัยดีต่อผู้ใช้บริการ					
3. บุคลากรมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. บุคลากรมีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน					
5. บุคลากรมีความสามารถในการตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีตัวอย่าง/แบบฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวก					
2. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น อีเมล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว					
3. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อกระบวนการส่งเสริมการอุดหนุน กองทุนส่งเสริมและสวัสดิการของโรงเรียนเอกชน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์
 - 1.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 - 1.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
2. องค์ประกอบของแบบสำรวจ
 - 2.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
 - 2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 - 2.3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 - 2.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการปฏิบัติงาน

☐ บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ☐ บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน
☐ บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ ☐ หน่วยงานราชการอื่น ๆ
☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความผูกพันของท่าน

(ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี					
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2. ด้านสถานที่ให้บริการ					
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก					
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดส่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น แก้ว/ที่พัก/น้ำดื่ม เป็นต้น					
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					
3. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2) ระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงความต้องการ					
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร					
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง					
2) ช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ประเด็นคำถาม	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
1) ท่านมีความสบายใจและความประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี					
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับบริการ/ขอความช่วยเหลือกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ					
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี					

4. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการงานสารบรรณ
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
- 1.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
2. องค์ประกอบของแบบสำรวจ
 - 2.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล
 - 2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 - 2.3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี
 - 2.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส
☐ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพการปฏิบัติงาน

☐ บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ☐ บุคลากรสังกัดสถานศึกษาเอกชน
☐ บุคลากรสังกัดหน่วยงานทางการศึกษาภาครัฐ ☐ หน่วยงานราชการอื่น ๆ
☐ ประชาชน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น/ความพึงพอใจ/ความผูกพันของท่าน

(ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 2 = น้อย ระดับ 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี					
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2. ด้านสถานที่ให้บริการ					
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางติดต่อได้สะดวก					
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดส่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น แก้ว/ที่พัก/น้ำดื่ม เป็นต้น					
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					
3. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
2) ระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงความต้องการ					
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร					
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง					
2) ช่องทาง/วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสมต่อการเข้าถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

ประเด็นคำถาม	ระดับความผูกพัน				
	1	2	3	4	5
1) ท่านมีความสบายใจและความประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี					
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับบริการ/ขอความช่วยเหลือกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ					
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี					

4. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

คณะผู้จัดทำรายงาน

ที่ปรึกษา

นายณัทชัย

ใจเย็น

ศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

นางสาวสุวรินทร์

เพ็ญธัญญการ

รองศึกษาธิการจังหวัดนนทบุรี

วิเคราะห์ข้อมูล

นางปัทมณี

ถึงสุข

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

นายชินณลักษณ์

แผนสง่า

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ