

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังได้ดำเนินการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหมวดที่ ๓ ประเด็นที่ ๓.๑ (ระดับพื้นฐาน) ความสำเร็จในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric) และประเด็นที่ ๓.๒ ความสำเร็จในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย กำหนดให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการมีความโปร่งใส เป็นธรรม เทียบตรง นำเชื่อถือเป็นมาตรฐานสากลและส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังอย่างมีประสิทธิภาพและมีความคุ้มค่า รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกตเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้สนับสนุนการติดตามและรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังให้สมบูรณ์และทันสมัย

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังเป็นหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนส่งเสริม ประสานงาน และบูรณาการการจัดการศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท ในพื้นที่จังหวัดตรัง โดยมีกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ หน่วยงานทางการศึกษา คณะกรรมการ กศจ. และอนุกรรมการทั้ง ๓ คณะ บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจในครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการ กศจ. และอนุกรรมการทั้ง ๓ คณะ บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานทางการศึกษาและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

### ระยะเวลา

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕ – ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕

## นิยามศัพท์

๑. การให้บริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของการบริการที่ดี ผู้บริการก็จะได้รับความสะดวก ประทับใจ และชื่นชมหน่วยงาน

๒. ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากสำนักสำนักศึกษาธิการจังหวัดตรังโดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

๓. ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับสำนักงานจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมากน้อยเพียงใด

๔. สำนักงานหมายถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังได้นำข้อมูลจากการสำรวจ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการศึกษาโดยสังเขป ดังนี้

#### ๒.๑ แนวคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรูสึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของการให้บริการ โดยการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มารับบริการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป องค์กรภาครัฐ หรือองค์กรธุรกิจใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขั้นผ่านไปหรือลูกค้าไม่สนใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเลย (Mullins, ๑๙๘๕, อ้างถึงใน ปิณณวัชร พัชราวาลัย, ๒๕๕๘)

องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีระบบและกลไกในการให้บริการ มีโครงการหรือแผนการดำเนินการสนับสนุน มีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบ เช่น มีการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็วในช่องทางที่ให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วและมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อธิยาศยติ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในองค์กร ได้แก่ ป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ มีบริเวณที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำ สะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัยและมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (กิตติวัลย์ ทองอร่าม ๒๕๖๑)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑) ผลผลิตภัณฑบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความ เอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง ได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ ลดลงไปได้ เป็นต้น

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และคาดหวัง ต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ, ๒๕๔๘, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, ๒๕๕๖)

## ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาตินั้น เป็นการดำเนินงานทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นมีอาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยเน้นการพัฒนาบริการประชาชน การให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน รวมทั้งการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่ และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็น

สากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑- ๒๕๘๐)

การให้บริการสาธารณะนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ซึ่งค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการ สาธารณะมี ๕ ประการได้แก่ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดของหลักการให้บริการ ดังนี้

๑) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุผลทางเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา หรือสถานะทางสังคม ที่เป็นข้ออ้างในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ต้องได้รับมาตรฐาน ในการให้บริการเดียวกัน

๒) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความ ไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมี คุณลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาคและการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ที่จะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือถือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้ มากขึ้น โดยไซทรียากรเทาเดิม (John D. Milet, ๑๙๕๔, อ้างถึงใน สถาพร วิชัยรัมย์ ธีญญรัตน์ พุทธิพงษ์ ชัยชาญ ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และ จุฑารัตน์ จิตกุล, ๒๕๖๒)

### ๒.๓ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่หน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทียบได้กับมาตรฐานสากล ยกตัวอย่าง การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบ การบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ โดยนำพื้นฐานแนวคิด มาจากสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและนำมาผนวกกับเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐในระดับของการพัฒนาองค์การขั้นต้น เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นกรอบการประเมิน ที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

และมุ่งเข้าสู่องค์การที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ประเทศไทย ๔.๐ ครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน (หมวด) ต่อไปนี้

หมวด ๑ การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและความตั้งใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

หมวด ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ก.พ.ร. ๒๕๖๕)

จากการค้นคว้าเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ว่า การให้บริการแก่ ผู้รับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการภาครัฐตามการปฏิรูประบบราชการ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยเน้นการพัฒนาการให้บริการประชาชน ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและการปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์เชิงบวกร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ทั้งนี้ การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารและการสร้างความรู้ ความเข้าใจในภารกิจขององค์การ การบูรณาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมนั้น จะได้รับความเชื่อมั่น ไว้วางใจและความพึงพอใจจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

## ๒.๔ บทบาทภารกิจหน้าที่

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามคำสั่ง คสช.ที่ ๑๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ มีดังนี้

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของ กศจ. อศจ. คณะอนุกรรมการบริหารราชการเชิงยุทธศาสตร์ คณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย

(๒) จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการ

(๓) สั่งการ กำกับ ดูแล เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

(๔) จัดระบบ ส่งเสริม และประสานงานเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา

(๕) ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเพื่อคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความสามารถพิเศษ

(๖) ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(๗) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ การนิเทศ และแนะแนวการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท รวมทั้งติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา

(๘) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

(๙) ส่งเสริมและประสานงานการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬาเพื่อการศึกษา

(๑๐) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเอกชน

(๑๑) ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการหรือตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการ และประสานงานต่าง ๆ ในจังหวัด



## บทที่ ๓

### กระบวนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการตอบแบบสอบถาม ผ่านแบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

#### ๓.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ใช้แบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลสภาพทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

#### ๓.๒ ขั้นตอนในการดำเนินการเก็บข้อมูล

- ๑) กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมตามกรอบความต้องการสำรวจ
- ๒) จัดทำเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๓) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการจัดทำแนวทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ รวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการ
- ๔) จัดทำ QR Code / Link เพื่อใช้ในการสำรวจ
- ๕) ทำหนังสือแจ้งกลุ่ม/หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง เพื่อดำเนินการส่ง QR Code / Link ให้กลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางต่าง ๆ

#### ๓.๓ วิธีสำรวจข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ออกแบบสอบถามการวัดระดับความพึงพอใจ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำแนวทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ก่อนดำเนินการสำรวจแบบออนไลน์ โดยได้ร่วมออกแบบและตรวจสอบเครื่องมือที่เหมาะสมกับการสำรวจ โดยเครื่องมือหลักที่ใช้ในการสำรวจดังกล่าวเป็นแบบสอบถามประกอบการสำรวจ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของส่วนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังเป็นรายด้าน รายละเอียดเนื้อหาในการสำรวจดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

### ๓.๔ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวัดค่าระดับความพึงพอใจ โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นกำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางแสดงการคิดคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็น

คะแนน	ความหมาย
๕	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๔	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๓	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๒	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยเครื่องมือหรือแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายนำมาประมวลผล วิเคราะห์ผล ตามลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย ดังนี้

**ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล** จำแนกเป็นคณะกรรมการ กศจ. และอนุกรรมการ ทั้ง ๓ คณะ หน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่จังหวัดตรัง สำนักงานศึกษาธิการภาค สยย. สป. กลุ่มตรวจสอบภายใน สป.ศธ. หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา และผู้ปกครอง ใช้สถิติวิเคราะห์ความถี่

**ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ** จำแนกเป็น ๔ ด้าน ความพึงพอใจ ๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ แบ่งค่าระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด (๕) มาก (๔) ปานกลาง (๓) น้อย (๒) น้อยที่สุด (๑) ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และร้อยละ

๑) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาสรุปผลโดยเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐ - ๑.๕๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนี้

๒) นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม มาสรุปผลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมิน เป็นร้อยละ

ร้อยละ	ความหมาย
๘๑.๐๐ - ๑๐๐.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๗๑.๐๐ - ๘๐.๘๘	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๕๑.๐๐ - ๗๐.๘๘	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๓๑.๐๐ - ๕๐.๘๘	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๐๐.๐๐ - ๓๐.๘๘	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง สันเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามเพื่อนำไปเป็นข้อมูลใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานต่อไป

## บทที่ ๔

### ผลสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ได้กำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามออนไลน์ ระหว่างวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ โดยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๕๔ คน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังจึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพแต่ละกระบวนการตามภารกิจของหน่วยงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย คณะกรรมการ กศจ. และอนุกรรมการ ทั้ง ๓ คณะ หน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่จังหวัดตรัง สำนักงานศึกษาธิการภาค สนย. สป. กลุ่มตรวจสอบภายใน สป.ศธ. หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา และผู้ปกครอง ดังตารางที่ ๑ - ๓

#### ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๑๐	๓๑.๐๗
หญิง	๒๔๔	๖๘.๙๓
รวม/เฉลี่ย	๓๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน ๒๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๓ และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗

#### ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๒๐	๓๓.๙๐
๓๑-๔๐ ปี	๙๐	๒๕.๔๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๐	๓๑.๐๗
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๔	๙.๖๑
รวม/เฉลี่ย	๓๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๐ และรองลงมามีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗ และอายุมากกว่า ๕๐ ปี น้อยที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑

### ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๙	๕.๓๗
ปริญญาตรี	๑๑๕	๓๒.๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๒๐	๖๒.๑๕
รวม/เฉลี่ย	๓๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๕ และรองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๘ และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๗

### ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังจำแนกเป็นรายด้าน จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

### ตารางที่ ๔ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
<b>๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๔.๓๐</b>	<b>๘๖.๖๐</b>	<b>มาก</b>
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๒๙	๘๖.๕๔	มาก
๑.๒ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๓๒	๘๖.๙๕	มาก
๑.๓ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๓๐	๘๖.๕๔	มาก
๑.๔ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง	๔.๒๙	๘๖.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๕ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๕ รองลงมาระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔ โดยขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๔

### ตารางที่ ๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
<b>๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๓๙</b>	<b>๘๘.๗๒</b>	<b>มาก</b>
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๗	๙๐.๑๔	มาก
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๔	๘๘.๙๙	มาก
๒.๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๙	๘๘.๙๓	มาก
๒.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๓๖	๘๘.๑๕	มาก
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๓๒	๘๗.๕๒	มาก
๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๘	๘๘.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๒ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๔ รองลงเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๙ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๕ และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๒

### ตารางที่ ๖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
<b>๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๓๒</b>	<b>๘๗.๕๓</b>	<b>มาก</b>
๓.๑ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๔.๒๕	๘๖.๖๑	มาก
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๙	๘๘.๔๕	มาก
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	๔.๓๒	๘๗.๕๙	มาก
๓.๔ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๓๓	๘๗.๖๒	มาก
๓.๕ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	๔.๓๐	๘๗.๓๙	มาก

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๓ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๕ รองลงมีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๙ ความทันสมัย

ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๙ และมีที่หนึ่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๑

#### ตารางที่ ๗ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
<b>๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>	<b>๔.๓๔</b>	<b>๘๗.๖๙</b>	<b>มาก</b>
๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๓๓	๘๗.๔๗	มาก
๔.๒ ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามความคาดหวัง และมีความเหมาะสม	๔.๓๔	๘๗.๘๐	มาก
๔.๓ ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๔.๓๔	๘๗.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๙ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย และร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามความคาดหวัง และมีความเหมาะสม และความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๗

#### ตารางที่ ๘ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
<b>สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม</b>	<b>๔.๓๔</b>	<b>๘๗.๖๓</b>	<b>มาก</b>
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๐	๘๖.๖๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๐	๘๘.๗๒	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๘๗.๕๓	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	๔.๓๔	๘๗.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๓ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยและร้อยละจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๙ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๓ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

## บทที่ ๕

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครอบคลุมงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คณะกรรมการ กศจ. และอนุกรรมการ ทั้ง ๓ คณะ หน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่จังหวัดตรัง สำนักงานศึกษาธิการภาค สนย. สป. กลุ่มตรวจสอบภายใน สป.ศธ. หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา และผู้ปกครอง สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### ๕.๑ สรุปผล

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง จำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

#### ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีอัธยาศัยที่ดี ทำให้บรรยากาศการให้บริการอยู่ในระดับดี ผู้บริหารสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังให้ความสำคัญต่อการให้บริการ ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความสุข เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยผู้รับบริการได้ตรงประเด็น และไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับสูงสุด

#### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ดังนี้

๑. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
๒. เพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถาม/ประสานงาน เช่น Line , facebook , website ของหน่วยงาน
๓. ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลข่าวสารทางการศึกษาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
๔. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกิจกรรม
๕. มีสรุปผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพด้านการศึกษาของจังหวัดตรัง



## บรรณานุกรม

- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. ประจำปีงบประมาณ.  
2561. ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2565. จาก [https://www.paktan.go.th/  
projectRev2.php?hd=40](https://www.paktan.go.th/projectRev2.php?hd=40)
- ปณณวัชร พัชราวาลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคาร  
เฉพาะกิจที่ส่งผลต่อ ความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.  
(การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. 2561– 2580
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2556). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์  
การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2556. ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2565  
จาก [http://www.qa.cmru.ac.th/web/index.php?name=databasecmd  
&category=2556](http://www.qa.cmru.ac.th/web/index.php?name=databasecmd<br/>&category=2556)
- สถาพร วิชัยรัมย์ ธีญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ภัทรนันท์ เกิดในหล้า จุฑารัตน์ จัตกุล. (2562). จริยธรรมใน  
การให้บริการสาธารณะของไทย.วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่ 11  
ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2562) ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2565 จาก  
<http://blog.bru.ac.th/members/sataporn06/profile/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2564. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
(Public Sector Management Quality Award : PMQA). ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565. จาก  
<https://www.opdc.go.th/>

## ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการ/ความคาดหวัง**  
**ของ “ผู้รับบริการ”**  
 เกี่ยวกับเรื่อง (กระบวนการงาน).....  
 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักศึกษาธิการจังหวัดตรัง เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักศึกษาธิการจังหวัดตรังโดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป****ข้อมูลของผู้รับบริการ**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 30 ปี  31-40 ปี  41 - 50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ**

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย <sup>ชี้แจง</sup>					
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
3.5 ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
<b>4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4.2 ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามความคาดหวัง และมีความเหมาะสม					
4.3 ความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					

**ตอนที่ 3** ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง พัฒนา การให้บริการ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรังมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มเติมอย่างไรเกี่ยวกับเรื่อง (กระบวนกรงาน).....

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

มี โปรดระบุ .....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไม่มี

มี โปรดระบุ .....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ไม่มี

มี โปรดระบุ .....

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ไม่มี

มี โปรดระบุ .....

5. ด้านอื่น ๆ

ไม่มี

มี โปรดระบุ .....

\*\*\*\*\*



## คำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

ที่ ๑๕ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แจ้งแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดใช้เป็นแนวทาง  
ในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างเหมาะสม สอดรับกับแนวทางการประเมินส่วนราชการ  
ตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการระดับกรม นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานและการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติ  
ราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
และมีผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติ  
ราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

- |   |  |
|---|--|
| ๑. ศึกษาธิการจังหวัดตรัง                              | ประธานกรรมการ                              |
| ๒. รองศึกษาธิการจังหวัดตรัง                           | รองประธานกรรมการ                           |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล          | กรรมการ                                    |
| ๔. ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน              | กรรมการ                                    |
| ๕. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษา                      | กรรมการ                                    |
| ๖. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล                     | กรรมการ                                    |
| ๗. ผู้อำนวยการกลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน | กรรมการ                                    |
| ๘. ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ                           | กรรมการ                                    |
| ๙. ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน                       | กรรมการ                                    |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน                      | กรรมการ                                    |
| ๑๑. นางอมรรัตน์ เกลาเกลี้ยง                           | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>ชำนาญการ       |
| ๑๒. นางสาวอังคณา พลประสิทธิ์                          | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>ปฏิบัติการ     |
|   | กรรมการและเลขานุการ<br>และผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย  
และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางอรทัย เกิดภิบาล)  
ศึกษาธิการจังหวัดตรัง