



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มสื่อสารและบริหารเครือข่ายการศึกษาฯ ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้
ที่ ศธ ๐๒๑๔๘/๕๕ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้วยกลุ่มสื่อสารและบริหารเครือข่ายการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรูปแบบของเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์ Google Form เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ดียิ่งขึ้นไป

ในการนี้ กลุ่มสื่อสารและบริหารเครือข่ายการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ขอเรียนว่าได้ดำเนินการรวบรวมประมวลผล พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว

ผู้เสนอ

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

(นายภาคภูมิ อินทรสกุล)
นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

จึงเรียนมาเพื่อ

๑. โปรดทราบ

๒. โปรดพิจารณา มอบหมายให้กลุ่มสารสนเทศการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เผยแพร่

ผ่านเว็บไซต์ ศค.จชต.

(นายธนาวุฒิ ตรงนิตย)

นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกลุ่มสื่อสารและบริหารเครือข่ายการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

—ทพ

— มอ มอ มอ ๒

(นายนิกร เข้มเกียรติ)

ผู้อำนวยการศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖

สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ
ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยให้ปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการอำนวยความสะดวก ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่น หรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๑) ประเด็นความมั่นคง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และพระราชบัญญัติรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนใต้ และคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องอันส่งผลให้ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างยั่งยืน

๒. จัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วย นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และพระราชบัญญัติรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๕๑ และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง สภาพท้องถิ่น และพื้นที่ที่เกี่ยวข้องอันส่งผลให้ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างยั่งยืน

๓. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการด้านการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการในจังหวัดชายแดนภาคใต้สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

๔. เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษา เยียวยา และพัฒนานักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา บุตรของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๑) ประเด็นความมั่นคง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ หมายความว่าด้วยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. สร้างความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการศึกษาทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน

๖. เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๗. สื่อสารการตระหนักรู้และสร้างเครือข่ายเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างยั่งยืน

๘. เร่งรัด กำกับ ติดตาม และประเมินผลนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการศึกษาแบบร่วมมือและบูรณาการในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๙. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่และอำนาจข้างต้นที่กล่าวมา ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการบูรณาการ ประสานงาน ขับเคลื่อนและบริหารการศึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ทั้งภายใน กระทรวงศึกษาธิการและภายนอกกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นการบริหารที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ความถูกต้อง โปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ

จากความสำคัญข้างต้นที่กล่าวมา ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จึงดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ดียิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการ พร้อมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ข้าราชการและบุคลากรของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย

๑) เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง

๒) อายุ ได้แก่ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี และ ๕๐ ปีขึ้นไป

๓) การศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

๔) สถานะ ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ

ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงอื่น

นักเรียน นักศึกษา

ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕) จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัด
สงขลา (๔ อำเภอ ประกอบด้วย จะนะ เทพา นาหวี สะบ้าย้อย)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ใน ๕ ด้าน คือ

- ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านที่ ๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ
- ด้านที่ ๕ การรับบริการในแต่ละส่วนงาน

ลักษณะแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ชนิดกำหนด คำตอบ ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผล ความหมายค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้ (มนสิข สิริสมบุญ, ๒๕๕๐)

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙ หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในรูปแบบของเอกสาร และระบบอิเล็กทรอนิกส์ Google Form จากกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๑๔ คน

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปตาราง

วิธีการดำเนินงาน

๑. ศึกษาทบทวนระเบียบกฎหมาย ประกาศ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๒. ดำเนินการรวบรวม สังเคราะห์ กระบวนการการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

๓. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

๔. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้ทราบถึงผล การศึกษาและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการ

๕. นำผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑) เพศ		
เพศชาย	๒๔	๑๗.๓๙
เพศหญิง	๑๑๔	๘๒.๖๑
รวม	๑๓๘	๑๐๐.๐๐
๒) อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๕.๘๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓	๙.๔๒
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๑	๕๑.๔๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๘	๒๐.๒๙
และ ๕๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๓.๐๔
รวม	๑๓๘	๑๐๐.๐๐
๓) การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๒	๘.๗๐
ปริญญาตรี	๑๑๑	๘๐.๔๓
ปริญญาโท	๑๕	๑๐.๘๗
ปริญญาเอก	๐	๐
รวม	๑๓๘	๑๐๐.๐๐
๔) สถานะ		
ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ	๗๒	๕๒.๑๗
ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงอื่น	๑๗	๑๒.๓๒
นักเรียน นักศึกษา	๑๘	๑๓.๐๔
ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๑	๒๒.๔๖
รวม	๑๓๘	๑๐๐.๐๐
๕) จังหวัด		
จังหวัดปัตตานี	๕๕	๓๙.๘๖
จังหวัดยะลา	๒๙	๒๑.๐๑
จังหวัดนราธิวาส	๓๖	๒๖.๐๙
จังหวัดสงขลา (๔อำเภอ ประกอบด้วย จันทรเกษม นพบุรีศรีบวรชัย)	๑๘	๑๓.๐๔
รวม	๑๓๘	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๘ คน พบว่า

๑) ด้านเพศ ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ และเพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙

๒) ด้านอายุ ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๔๕ รองลงมาคือ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๙

๓) ด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓ รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๗

๔) ด้านสถานะ ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ รองลงมาคือ นักเรียนนักศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔

๕) ด้านจังหวัด ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดปัตตานี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๖ รองลงมาคือจังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๙

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการรับบริการ ๕ ด้าน ดังนี้

ตาราง ๒ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	N = ๑๓๘		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	๓.๙๖	๐.๗๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น	๔.๔๕	๐.๗๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๐	๐.๖๘	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๑๒	๐.๗๗	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๑๓	๐.๖๗	มาก

จากตาราง ๒ พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๑๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็นมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๔๕) รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ระดับมาก ($\bar{X}$ = ๔.๑๒)

ตาราง ๓ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	N = ๑๓๘		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓.๘๙	๐.๖๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๑๔	๐.๖๒	มาก
๓. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารให้ความรู้	๓.๙๖	๐.๕๙	มาก
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๐๓	๐.๕๔	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๐๑	๐.๔๘	มาก

จากตาราง ๓ พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง ๔ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	N = ๑๓๘		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ	๓.๗๓	๐.๗๔	มาก
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๙	มาก
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๔.๑๔	๐.๖๔	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๐๗	๐.๕๕	มาก

จากตาราง ๔ พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ประเด็นมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

ตาราง ๕ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	N = ๑๓๘		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด)	๔.๓๕	๐.๖๙	มาก
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์	๔.๑๔	๐.๖๔	มาก
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้จากการบริการของหน่วยงาน	๔.๔๘	๐.๕๒	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๓๒	๐.๕๐	มาก

จากตาราง ๕ พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้จากการบริการของหน่วยงานมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

ตาราง ๖ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงาน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	N = ๑๓๘		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน	๓.๖๕	๐.๕๘	มาก
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๒๐	๐.๖๓	มาก
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๓๔	๐.๖๐	มาก
รวมเฉลี่ย	๔.๐๖	๐.๔๓	มาก

จากตาราง ๖ พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการในแต่ละส่วนงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็น

ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อน การศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

- ให้บริการดีค่ะ...
- บริการดีเยี่ยม
- บริการเป็นกันเองรวดเร็ว
- ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสุภาพ
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานในบางขั้นตอน
- สถานที่จอดรถมีเพียงพอ
- ห้องน้ำ : สุขาภัณฑ์ยังสกปรกค่ะ
- ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการทำงาน
- ผู้บริหารสำนักงานดี เจ้าหน้าที่บริการดีมาก...
- เป็นการทำงานที่ซับซ้อนกับ ศธ.จ.
- ขอให้บริการแบบนี้ตลอดไปค่ะ
- ประตุทางเข้ามีความสับสน ขาดป้ายบอกทางที่ชัดเจน
- พนักงานให้บริการดีมากค่ะ

อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดน ภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ของผู้บริการศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถนำ ผลการประเมินมาอภิปรายผล ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จะเห็นได้ว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับ ๑ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการรับบริการในแต่ละ ส่วนงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๑. ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ส่วนใหญ่ ให้ข้อคิดเห็นเป็นคำชมเชยการบริการได้ดี

๒. ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในประเด็นด้านสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ป้ายต่าง ๆ

การนำไปใช้ประโยชน์

๑. พัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัด ชายแดนภาคใต้

๒. ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด ๓ ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ

๑. เพศ ☐ เพศชาย ☐ เพศหญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี
☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. สถานะ ☐ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ
☐ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงอื่น
☐ นักเรียน นักศึกษา
☐ ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. จังหวัด ☐ จังหวัดปัตตานี ☐ จังหวัดยะลา
☐ จังหวัดนราธิวาส ☐ จังหวัดสงขลา (๔ อำเภอ ประกอบด้วย จะนะ เทพา นาทวี สะบ้าย้อย)

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

โดยมีระดับค่าคะแนนดังนี้

ระดับ ๕ = มากที่สุดหรือดีมาก

ระดับ ๓ = ปานกลางหรือพอใช้

ระดับ ๑ = น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ระดับ ๔ = มากหรือดี

ระดับ ๒ = น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคดียดี					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ทุกประเด็น					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีป้ายบอกขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
๓. สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารให้ความรู้					
๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการเพียงพอ					
๒. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ					
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ(ความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด)					
๒. ได้รับบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์					
๓. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้จากการบริการของหน่วยงาน					
ด้านการรับบริการในแต่ละส่วนงาน					
๑. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในแต่ละส่วนงาน					
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓. ความพร้อมและการเต็มใจในการให้บริการอย่างสุภาพ					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ขับเคลื่อนการศึกษาในจังหวัด
ชายแดนภาคใต้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม