

## 1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลง มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็น รูปธรรมซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำ ความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้น ในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียด แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลง ผลงานกับผู้บังคับบัญชา โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัดไว้ 2 มิติ 4 ด้าน ดังนี้

มิติภายนอก ประกอบด้วย การประเมินผล 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินประสิทธิผลและการประเมิน คุณภาพ

มติภายใน ประกอบด้วย การประเมินผล 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์การ

สำหรับมติด้านนอก ด้านการประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลางปราศจากอคติในการสำรวจ ซึ่งในการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำหน้าที่ดำเนินการสำรวจ

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพื่อที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด รวมทั้งจังหวัดจะได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของจังหวัดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

## 1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดขอบข่ายของการสำรวจเป็นดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 จังหวัด

ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ศีกษาลักษณะ ขอบเขตงานบริการ และกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของงานบริการของจังหวัดที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

1.3.2 จำนวนงานที่ได้สำรวจกำหนดไว้ จำนวน 6 งานบริการต่อหนึ่งจังหวัด ดังนี้

1.3.2.1 งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หมายถึงการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) งานให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

1.1) การขอมีบัตร กรณีดังนี้

- ขอมีบัตรครั้งแรก
- บัตรเดิมหมดอายุ
- ขอมีบัตรเนื่องจากเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- บุคคลพ้นสภาพได้รับการยกเว้นขอมีบัตร
- บุคคลซึ่งได้สัญชาติไทย โดยมีบิดา มารดา เป็นคนต่างด้าวขอมีบัตร

- บุคคลซึ่งได้กลับคืนสัญชาติไทย
- บุคคลซึ่งได้สัญชาติไทยโดยการแปลงสัญชาติ

1.2) การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย

1.3) การขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน กรณีดังนี้

- บัตรเดิมชำรุดในสาระสำคัญ
- ผู้ถือบัตรเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุล

2) งานทะเบียนราษฎร

2.1) การรับแจ้งการเกิด การตาย

2.2) การแจ้งย้ายที่อยู่

2.3) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

2.4) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน

2.5) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร

2.6) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร

2.7) การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย

2.8) การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร

1.3.2.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ยกเว้นงานรังวัด ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินสาขา (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ได้แก่

- 1) การขาย-ขายฝาก
- 2) มรดก
- 3) การสอบเขต แบ่งแยก รวมโฉนด
- 4) จำนอง-ไถ่ถอนจำนอง
- 5) การโอนเป็นที่สาธารณประโยชน์
- 6) กรรมสิทธิ์รวม
- 7) บรรยายส่วน
- 8) แลกเปลี่ยน
- 9) ทะเบียนบุริมสิทธิ์
- 10) แบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส / ลงชื่อคู่สมรส
- 11) แบ่งคืนทรัพย์สินให้ผู้ถือหุ้น
- 12) เวนคืน
- 13) การได้มาตามการครอบครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- 14) ผู้ปกครองทรัพย์สิน
- 15) การเช่า
- 16) การอายัดที่ดิน
- 17) ภาระจำยอม

- 18) หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
- 19) ภาระที่ดินในอสังหาริมทรัพย์
- 20) สิทธิเหนือพื้นดิน
- 21) สิทธิอาศัย/สิทธิทำกิน
- 22) โฉนดตามกฎหมาย/ตามคำสั่งศาล/โฉนดให้ตัวการ/โฉนดชำระค่าหุ้น/ห้ามโฉนด
- 23) การให้
- 24) การมอบอำนาจ

1.3.2.3 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด หมายถึง การให้บริการจัดหางานภายในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งการส่งเสริมการมีงานทำ และการขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าวทุกประเภท ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด ซึ่งมีรายละเอียดงานบริการ ดังนี้

- 1) การให้บริการจัดหางานในประเทศ
  - การให้บริการจัดหางานแก่คนหางาน
  - การให้บริการแก่นายจ้าง/สถานประกอบการ (รับแจ้งตำแหน่งงานว่างและคัดเลือกผู้สมัคร/คัดเลือกนายจ้าง/คัดเลือกผู้สมัครงาน)
- 2) การส่งเสริมการมีงานทำ
  - การให้บริการแนะแนวอาชีพ
- 3) การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ
  - การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเองของคนหางานตามมาตรา 48
  - การรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-Entry)
  - การรับลงทะเบียนคนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ
- 4) การขออนุญาตทำงานของคนต่างด้าว
  - การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว
  - การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

1.3.2.4 งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ (เฉพาะการให้บริการในพื้นที่) โดยมีรายละเอียดงานบริการ ดังนี้

- 1) บริการข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร
- 2) บริการให้คำปรึกษาทางการเกษตร (ด้านพืช- ปศุสัตว์- ประมงพื้นฐาน)
- 3) บริการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร
- 4) การขึ้นทะเบียนเกษตรกร/จดทะเบียนผู้ปลูกพืช/ออกใบรับรองเกษตรกร
- 5) บริการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน
- 6) บริการขึ้นทะเบียนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร/กลุ่มยุวเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ
- 7) บริการลงทะเบียนผู้ประสบภัยธรรมชาติ/จ่ายเงินชดเชยความเสียหาย

1.3.2.5 งานบริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ งานบริการผู้ป่วยนอกทุกแผนก รวมทั้งแผนกฉุกเฉิน

1.3.2.6 งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม หมายถึงการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด โดยมีรายละเอียดงานบริการ ดังนี้

- 1) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยและประสบอันตราย
- 2) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร
- 3) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ
- 4) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย
- 5) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร
- 6) การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ

1.3.3 ประเด็นหลักของการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1.3.4 ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดโดยระบุกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่นำมาใช้ การกำหนดรายละเอียด วิธีการจัดเก็บข้อมูล การสุ่มตัวอย่าง (พื้นที่สำรวจและกลุ่มเป้าหมาย) ตามหลักการทางสถิติ การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด

ทั้งนี้ ที่ปรึกษาได้นำเสนอเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ตามข้อ (1.3.4) เสนอต่อสำนักงาน ก.พ.ร. และปรับปรุง/แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนดำเนินการสำรวจ

1.3.5 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดโดยที่ปรึกษาต้องประสานกับผู้ประสานงานของจังหวัด เพื่อทราบถึงสาระของงานบริการและกลุ่มเป้าหมายที่ได้ดำเนินการสำรวจ

1.3.6 จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดเสนอต่อสำนักงาน ก.พ.ร. และปรับปรุง/แก้ไขให้สมบูรณ์ตามความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร.

## 1.4 คຸ່ມรวม

คຸ່มรวมของการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้แก่

1.4.1 งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่งในจังหวัด

1.4.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมโดยตรง ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินสาขาทุกแห่งในจังหวัด (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร)

1.4.3 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป หรือนายจ้าง/สถานประกอบการที่มาใช้บริการงานจัดหางานโดยตรง ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

1.4.4 งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตรจากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรจังหวัด และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรอำเภอทุกแห่งในจังหวัด

1.4.5 งานบริการผู้ป่วยนอก : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก (รวมแผนกฉุกเฉิน) ณ โรงพยาบาลทุกแห่งในจังหวัดที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

1.4.6 งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการเกี่ยวข้องกับการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

## 1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีระยะเวลาการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม – 30 กันยายน 2558 มีช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม – 30 กรกฎาคม 2558

## ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study)

ดำเนินการสำรวจ 6 งานบริการ ดังนี้

1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
3. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
4. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร
5. งานบริการผู้ป่วยนอก
6. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

### 2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

#### 2.1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 6 งานบริการของจังหวัด 76 จังหวัด

- งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร
- งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
- งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด
- งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร
- งานบริการผู้ป่วยนอก
- งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการตามประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 76 จังหวัด

2.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้มารับบริการของจังหวัด มีหลักในการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากจำนวนประชากรของจังหวัดนั้นๆ มีวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้

พิจารณาภาพรวมของจังหวัดในภูมิภาค จะนำจำนวนประชากรของจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดเป็นเกณฑ์การพิจารณากำหนดขนาดตัวอย่าง นั่นคือจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนประชากร 2,620,517 คน

เมื่ออิงตาราง Yamane การกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนมากกว่า 100,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้  $\pm 5\%$  จำนวนตัวอย่างทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง

ดังนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละจังหวัด จำนวน 600 ตัวอย่าง จากนั้นได้กำหนดขนาดตัวอย่างกระจายในแต่ละงานบริการมี 6 งานบริการ งานบริการละ 100 ตัวอย่าง

## 2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

**การสุ่มตัวอย่าง** การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้มารับบริการตามสถานที่ให้บริการของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ 6 งานบริการ

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้มารับบริการ ณ สถานที่ให้บริการของแต่ละจังหวัด ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

งานบริการ	จำนวนตัวอย่าง
1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	100
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	100
3. งานบริการจัดหางาน	100
4. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	100
5. งานบริการผู้ป่วยนอก	100
6. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	100
รวมจำนวนตัวอย่าง	600

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในแต่ละส่วนนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง จำนวนประเภทของประชากรเป้าหมาย และข้อจำกัดของการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมาพิจารณาร่วมกับ งบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมดังนี้

2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 6 งานบริการ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว และการทอแบบสำรวจให้ผู้รับบริการตอบข้อคำถาม ณ จุดบริการนั้น โดยที่เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้อยู่ประจำ ณ จุดบริการนั้น



ด้วย และเมื่อได้รับแบบสำรวจกลับมาแล้วได้ทำการตรวจสอบแบบสำรวจว่ามีความสมบูรณ์ และครบถ้วน การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะต้องให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละงานบริการคือ 100 ตัวอย่าง

2.3.2 ส่วนงานบริการการถ่ายทอดความรู้ และการให้บริการทางการเกษตร มีบางส่วนที่ต้องไปเก็บรวบรวมข้อมูล ณ คริวเรือนของผู้รับบริการ

2.3.3 ก่อนการลงพื้นที่ได้มีการประสานกับผู้ประสานงานของจังหวัด เพื่อทราบถึงสาระของงานบริการและกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ

2.3.4 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

2.3.4.1 คัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจทุกคนผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกได้ศึกษาโครงการวิจัยเพื่อเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของการวิจัย ผ่านการอบรมในกลยุทธ์ เทคนิคการเก็บข้อมูล การตีความของคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรง และได้รับการทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนออกภาคสนาม

2.3.4.2 จัดอบรมทีมเก็บข้อมูล หลังจากคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้จัดอบรมพนักงานเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของคำถาม วิธีการสัมภาษณ์ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโครงการ

2.3.4.3 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในทุกพื้นที่ได้มีการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (หัวหน้าโครงการ และนักวิจัย) ทุกวัน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

2.3.4.4 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งผู้รับผิดชอบหัวหน้าทีม (หัวหน้าทีมทุกคนมีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี) และมีหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลในแต่ละจังหวัด

2.3.4.5 การติดตามและควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ผู้วิจัย และหัวหน้าทีมได้ตรวจเช็คและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวัน เพื่อเข้าใจในปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และแก้ไขได้ทันทีที่และเหมาะสม

การ Spot Checking ได้ทำโดยผู้วิจัยและ/หรือผู้รับผิดชอบทีม

การประชุมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ เฉพาะกลุ่มได้ทำเป็นประจำตามความเหมาะสม โดยในแต่ละทีมผู้รับผิดชอบทีมได้มีการพูดคุยปรึกษาหารือถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไข

ข้อมูลที่ได้รับได้มีการตรวจสอบโดยผู้วิจัย และ/หรือผู้รับผิดชอบทีม ก่อนออกจากพื้นที่เพื่อตรวจดูในแง่คุณภาพ และปริมาณคำตอบที่ได้รับ

## 2.4 การสร้างแบบสำรวจ

### 2.4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดีของ Kotler<sup>1</sup> รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสำรวจซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัยครั้งนี้สร้างแบบสำรวจเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสำรวจวิจัย

(2) เพื่อความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสำรวจ นำแบบสำรวจที่ร่างเสร็จเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อเป็นแบบสำรวจที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นการวิจัย

(3) หลังจากร่างแบบสำรวจได้รับความเห็นชอบจาก สำนักงาน ก.พ.ร.แล้ว ได้นำแบบสำรวจไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

(การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟานั้นเป็นคำนวณเพื่อดูความแปรปรวนของข้อมูล ถ้าหากข้อมูลมีค่าความแปรปรวนสูงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่าน้อย แต่ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนต่ำค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาก็จะมีค่ามาก)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

โดยที่	$\alpha$	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$n$	หมายถึง	จำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจ
	$S_i^2$	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ
	$S_t^2$	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

<sup>1</sup> Philip Kotler and James Makens, Marketing for Hospitality and Tourism (New York : Prentice Hall, Inc., 1996).

#### 2.4.2 การทดสอบ (Pretest) เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ/ความคิดเห็น

แบบสำรวจที่ได้รับการเห็นชอบจากสำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว ได้นำแบบสำรวจนี้ไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมี 2 ชุด คือ

(1) แบบสำรวจงานบริการการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .9531 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) แบบสำรวจงานบริการอีก 5 งานบริการ ซึ่งมีเนื้อหาในแบบสำรวจเหมือนกัน ได้แก่ งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการจัดหางาน งานบริการผู้ป่วยนอก และงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ทำการทดสอบกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .9868 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสำรวจนี้มีความสมบูรณ์พร้อมในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 2.4.3 การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจของแต่ละส่วนเป็น ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้ใช้แบบสำรวจแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจเป็น 6 ชุด ตามประเภทของงานบริการ 6 งานบริการ ประเด็นคำถามของงานบริการมี ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
5. การให้บริการโดยรวม

##### ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

##### ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ประเภทของงาน)

## 2.5 การประมวลผล

2.5.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ ได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

### 2.5.2 การประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.2100 – 5.0000	พอใจมาก
4	3.4100 – 4.2099	พอใจ
3	2.6100 – 3.4099	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
2	1.8100 – 2.6099	ไม่พอใจ
1	1.0000 – 1.8099	ไม่พอใจมาก
0	—	ไม่แสดงความคิดเห็น

## 2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัด มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.6.1 ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อย เป็นคะแนน กำหนด Likert Scales

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.2100 – 5.0000	พอใจมาก
4	3.4100 – 4.2099	พอใจ
3	2.6100 – 3.4099	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
2	1.8100 – 2.6099	ไม่พอใจ
1	1.0000 – 1.8099	ไม่พอใจมาก
0	—	ไม่แสดงความคิดเห็น

2.6.2 การคำนวณค่าร้อยละของแต่ละประเด็นย่อย ได้รวมจำนวนผู้ตอบในแต่ละค่าคะแนน และหาค่าร้อยละ และแสดงผลของจำนวนผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นด้วย

2.6.3 การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละประเด็นย่อย ไม่ได้นำผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็นมาคำนวณด้วย

2.6.4 การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละงานบริการ ได้นำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด หาคะแนนเฉลี่ยของด้านนั้น ๆ ทั้ง 4 ด้าน จากนั้นมาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของแต่ละงานบริการ

2.6.5 การคำนวณคะแนนแต่ละงานบริการ ได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละงานบริการ มาเทียบคะแนนกับค่าร้อยละ โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

2.6.6 การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละจังหวัด ได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้จาก 6 งานบริการมาหาค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของงานบริการที่ 1} + \dots + \text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของงานบริการที่ 6}}{6}$$

2.6.7 การคำนวณคะแนนในภาพรวม ได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม จากข้อ 2.6.6 มาเทียบคะแนนกับค่าร้อยละ โดยเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 %

2.6.8 เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำคะแนนในภาพรวม ข้อ 2.6.7 มาเทียบเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลดังกล่าว

## 2.7 จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นี้ ได้ทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้มารับบริการงานบริการ 6 งานบริการของจังหวัด 76 จังหวัด ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ ดังนี้

งานบริการ	จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับ
1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	100
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	100
3. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	100
4. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	100
5. งานบริการผู้ป่วยนอก	100
6. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	100
รวมจำนวนตัวอย่าง	600

### สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ทำการสำรวจ 6 งานบริการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการ จำนวนตัวอย่างรวมทั้ง 600 ตัวอย่าง

ผลการสำรวจพบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดระยอง ในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนจากการสำรวจ ร้อยละ 86.00 เมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000

รายละเอียดสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 3.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด (ตารางที่ 1)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดระยองในระดับพอใจมาก ได้รับคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.2999 หรืออยู่ที่ร้อยละ 86.00

เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการ พบว่า

งานบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก มีจำนวน 4 งานบริการ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ

1. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร (คะแนนจากการสำรวจ 4.5311 หรืออยู่ที่ร้อยละ 90.62) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.5540 )
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (คะแนนจากการสำรวจ 4.3830 หรืออยู่ที่ร้อยละ 87.66 ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.4500 )
3. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (คะแนนจากการสำรวจ 4.2765 หรืออยู่ที่ร้อยละ 85.53 ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.3256 )
4. งานบริการผู้ป่วยนอก (คะแนนจากการสำรวจ 4.2665 หรืออยู่ที่ร้อยละ 85.33) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.3240 )

งานบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจ มีจำนวน 2 งานบริการคือ

1. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด (คะแนนจากการสำรวจ 4.2067 หรืออยู่ที่ร้อยละ 84.13 ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.2300 )
2. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม (คะแนนจากการสำรวจ 4.1358 หรืออยู่ที่ร้อยละ 82.72 ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (คะแนนจากการสำรวจ 4.1880 )

**ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดระยองจำแนกตามงานบริการและความพึงพอใจด้านต่างๆ**

งานบริการ	ความพึงพอใจด้านต่างๆ					รวมทุกด้าน	
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของการให้บริการ	การให้บริการโดยรวม	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	4.3256	4.2967	4.2600	4.2600	4.2400	4.2765	85.53
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	4.4500	4.3883	4.3617	4.3750	4.3400	4.3830	87.66
3. งานบริการผู้ป่วยนอก	4.3240	4.2617	4.2667	4.2100	4.2700	4.2665	85.33
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	4.2300	4.2083	4.2000	4.1750	4.2200	4.2067	84.13
5. งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	4.5540	4.5233	4.5480	4.4900	4.5400	4.5311	90.62
6. งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	4.1880	4.1567	4.1120	4.0808	4.1414	4.1358	82.72
<b>คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 6 งานบริการ</b>	<b>4.3453</b>	<b>4.3058</b>	<b>4.2914</b>	<b>4.2651</b>	<b>4.2919</b>	<b>4.2999</b>	<b>86.00</b>

## 3.2 งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

### 3.2.1 ประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร (ตารางที่ 2)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ใช้บริการการขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ใช้บริการการขอมีบัตร และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ใช้บริการการขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน การรับแจ้งการเกิด การตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ และการแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

ประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	จำนวน	ร้อยละ
การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย	28	28.00
การขอมีบัตร	17	17.00
การขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน	9	9.00
การรับแจ้งการเกิด การตาย	9	9.00
การแจ้งย้ายที่อยู่	9	9.00
การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน	9	9.00
การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	6	6.00
การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	5	5.00
การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย	5	5.00
การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร	3	3.00
การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร	0	0.00
รวม	100	100.00



### 3.2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(ตารางที่ 3)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.3256 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การติดประกาศหรือ แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (4.5455 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.4200 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 3 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	55	43	1	0	0	1	4.5455	0.5205	90.91
	ร้อยละ	55.00	43.00	1.00	0.00	0.00	1.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	50	42	8	0	0	0	4.4200	0.6385	88.40
	ร้อยละ	50.00	42.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	33	61	6	0	0	0	4.2700	0.5660	85.40
	ร้อยละ	33.00	61.00	6.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	จำนวน	25	74	0	0	0	1	4.2525	0.4367	85.05
	ร้อยละ	25.00	74.00	0.00	0.00	0.00	1.00			
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	จำนวน	33	48	19	0	0	0	4.1400	0.7110	82.80
	ร้อยละ	33.00	48.00	19.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.3256	0.5745	86.51

### 3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(ตารางที่ 4)

- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2967 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด
- ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ
- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.6200 อยู่ในระดับพอใจมาก)
  - ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.3400 อยู่ในระดับพอใจมาก)

#### ตารางที่ 4 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	68	26	6	0	0	0	4.6200	0.5993	92.40
	ร้อยละ	68.00	26.00	6.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	36	62	2	0	0	0	4.3400	0.5168	86.80
	ร้อยละ	36.00	62.00	2.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	34	61	5	0	0	0	4.2900	0.5559	85.80
	ร้อยละ	34.00	61.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	28	66	6	0	0	0	4.2200	0.5427	84.40
	ร้อยละ	28.00	66.00	6.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	30	58	12	0	0	0	4.1800	0.6257	83.60
	ร้อยละ	30.00	58.00	12.00	0.00	0.00	0.00			

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความเต็มใจ และ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	32	49	19	0	0	0	4.1300	0.7057	82.60
	ร้อยละ	32.00	49.00	19.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.2967	0.5910	85.93

3.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 5)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2600  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น (4.3800 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น (4.3500 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 5 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	43	52	5	0	0	0	4.3800	0.5822	87.60
	ร้อยละ	43.00	52.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	จำนวน	37	61	2	0	0	0	4.3500	0.5198	87.00
	ร้อยละ	37.00	61.00	2.00	0.00	0.00	0.00			
ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	28	71	1	0	0	0	4.2700	0.4683	85.40
	ร้อยละ	28.00	71.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	จำนวน	33	59	8	0	0	0	4.2500	0.5925	85.00
	ร้อยละ	33.00	59.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	จำนวน	31	61	8	0	0	0	4.2300	0.5835	84.60
	ร้อยละ	31.00	61.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	37	34	29	0	0	0	4.0800	0.8125	81.60
	ร้อยละ	37.00	34.00	29.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.2600	0.5931	85.20

### 3.2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 6)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2600  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า ทั้ง 2 ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 6 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	32	67	1	0	0	0	4.3100	0.4861	86.20
	ร้อยละ	32.00	67.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	26	69	5	0	0	0	4.2100	0.5183	84.20
	ร้อยละ	26.00	69.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.2600	0.5022	85.20

### 3.2.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 7)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2400

ตารางที่ 7 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวม	จำนวน	24	76	0	0	0	0	4.2400	0.4292	84.80
	ร้อยละ	24.00	76.00	0.00	0.00	0.00	0.00			

### 3.2.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง บอกจุดบริการชัดเจนดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาดี รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
ป้ายบอกทาง บอกจุดบริการชัดเจนดี	26
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	11
เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาดี	9
เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดี	5
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย	3

### 3.2.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

### 3.2.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.3 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

#### 3.3.1 ประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (ตารางที่ 9)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ใช้บริการการขาย-ขายฝาก รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ใช้บริการจำนอง-ไถ่ถอนจำนอง และแบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส/ลงชื่อคู่สมรส ในจำนวนที่เท่ากัน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ใช้บริการมรดก

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
การขาย-ขายฝาก	13	13.00
จำนอง-ไถ่ถอนจำนอง	10	10.00
แบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส/ลงชื่อคู่สมรส	10	10.00
มรดก	7	7.00
ผู้ปกครองทรัพย์สิน	6	6.00
การเช่า	6	6.00
การโอนเป็นที่สาธารณประโยชน์	5	5.00
สิทธิอาศัย/สิทธิทำกิน	5	5.00
การขอเขต แบ่งแยก รวมโฉนด	4	4.00
แบ่งคืนทรัพย์สินให้ผู้ถือหุ้น	4	4.00
หนังสือแสดงสิทธิในที่ดินฯ	4	4.00
สิทธิเหนือพื้นดิน	4	4.00
แลกเปลี่ยน	3	3.00
เวนคืน (ทั้งแปลง)	3	3.00
การได้มาตามการครอบครอง ตาม ปพพ.	3	3.00
การให้	3	3.00
การมอบอำนาจ	3	3.00
กรรมสิทธิ์รวม	2	2.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (ต่อ)

ประเภทของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
บรรยายส่วน	2	2.00
การอายัดที่ดิน	1	1.00
ภาระจำยอม	1	1.00
โอนตามกฎหมาย/ตามคำสั่งศาล/โอนให้ตัวการ/โอนชำระค่าหุ้น/ห้ามโอน	1	1.00
ทะเบียนนิติกรรม	0	0.00
ภาระติดพันในอสังหาริมทรัพย์	0	0.00
รวม	100	100.00

### 3.3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ 10)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.4500 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การตีพิมพ์หรือ แจกข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

(4.7900 อยู่ในระดับพอใจมาก)

- การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (4.4300 อยู่ในระดับพอใจมาก)



ตารางที่ 10 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	80	19	1	0	0	0	4.7900	0.4333	95.80
	ร้อยละ	80.00	19.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	จำนวน	43	57	0	0	0	0	4.4300	0.4976	88.60
	ร้อยละ	43.00	57.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	43	53	4	0	0	0	4.3900	0.5667	87.80
	ร้อยละ	43.00	53.00	4.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	45	48	7	0	0	0	4.3800	0.6159	87.60
	ร้อยละ	45.00	48.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	จำนวน	44	38	18	0	0	0	4.2600	0.7470	85.20
	ร้อยละ	44.00	38.00	18.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.4500	0.5721	89.00

### 3.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ตารางที่ 11)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.3883 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.6200 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์

ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.4200 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	69	24	7	0	0	0	4.6200	0.6159	92.40
	ร้อยละ	69.00	24.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	49	44	7	0	0	0	4.4200	0.6225	88.40
	ร้อยละ	49.00	44.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	จำนวน	44	53	3	0	0	0	4.4100	0.5522	88.20
	ร้อยละ	44.00	53.00	3.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	43	44	13	0	0	0	4.3000	0.6890	86.00
	ร้อยละ	43.00	44.00	13.00	0.00	0.00	0.00			

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	39	52	9	0	0	0	4.3000	0.6276	86.00
	ร้อยละ	39.00	52.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
ความเต็มใจ และ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	46	36	18	0	0	0	4.2800	0.7532	85.60
	ร้อยละ	46.00	36.00	18.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.3883	0.6434	87.77

### 3.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 12)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3617  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น  
(4.4400 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น  
(4.4400 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (4.4400 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 12 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	จำนวน	51	42	7	0	0	0	4.4400	0.6247	88.80
	ร้อยละ	51.00	42.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	45	54	1	0	0	0	4.4400	0.5187	88.80
	ร้อยละ	45.00	54.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	จำนวน	50	44	6	0	0	0	4.4400	0.6084	88.80
	ร้อยละ	50.00	44.00	6.00	0.00	0.00	0.00			
ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	42	53	5	0	0	0	4.3700	0.5801	87.40
	ร้อยละ	42.00	53.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	44	36	20	0	0	0	4.2400	0.7670	84.80
	ร้อยละ	44.00	36.00	20.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	จำนวน	37	50	13	0	0	0	4.2400	0.6685	84.80
	ร้อยละ	37.00	50.00	13.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.3617	0.6279	87.23

### 3.3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 13)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3750  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทั้ง 2 ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 13 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	43	52	5	0	0	0	4.3800	0.5822	87.60
	ร้อยละ	43.00	52.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	38	61	1	0	0	0	4.3700	0.5056	87.40
	ร้อยละ	38.00	61.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.3750	0.5439	87.50

### 3.3.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 14)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.3400

ตารางที่ 14 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวม	จำนวน	34	66	0	0	0	0	4.3400	0.4761	86.80
	ร้อยละ	34.00	66.00	0.00	0.00	0.00	0.00			

### 3.3.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถดี อธิบายให้คำปรึกษาได้ดีมาก เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยดี และเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถดี อธิบายให้คำปรึกษาได้ดีมาก	14
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยดี	12
เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย มารยาทดี	10

### 3.3.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

### 3.3.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.4 งานบริการผู้ป่วยนอก

#### 3.4.1 ประเภทของงานบริการผู้ป่วยนอก (ตารางที่ 16)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ใช้บริการโรคทั่วไป (อายุรกรรม) รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ใช้บริการ หู คอ จมูก (โสต ศอ นาสิก) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ใช้บริการ ตา (จักษุ) และฟัน (ทันตกรรม) ในจำนวนที่เท่ากัน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบริการผู้ป่วยนอก

ประเภทของงานบริการผู้ป่วยนอก	จำนวน	ร้อยละ
โรคทั่วไป (อายุรกรรม)	38	38.00
หู คอ จมูก (โสต ศอ นาสิก)	22	22.00
ตา (จักษุ)	17	17.00
ฟัน (ทันตกรรม)	17	17.00
กายภาพบำบัด (เวชศาสตร์ฟื้นฟู)	6	6.00
ห้องคลอด (สูติรีเวช)	0	0.00
ผ่าตัด (ศัลยกรรม)	0	0.00
ฝ่ายทางจิต (จิตเวช)	0	0.00
กระดูก (ออโธปิดิกส์)	0	0.00
เด็ก (กุมารเวชกรรม)	0	0.00
ฉุกเฉิน (ER)	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	100	100.00

### 3.4.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ตารางที่ 17)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.3240 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (4.4800 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.3500 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 17 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	62	24	14	0	0	0	4.4800	0.7314	89.60
	ร้อยละ	62.00	24.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	46	44	9	1	0	0	4.3500	0.6872	87.00
	ร้อยละ	46.00	44.00	9.00	1.00	0.00	0.00			
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	จำนวน	49	36	15	0	0	0	4.3400	0.7278	86.80
	ร้อยละ	49.00	36.00	15.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน	จำนวน	31	62	7	0	0	0	4.2400	0.5707	84.80
	ร้อยละ	31.00	62.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	35	51	14	0	0	0	4.2100	0.6711	84.20
	ร้อยละ	35.00	51.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.3240	0.6776	86.48



### 3.4.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ตารางที่ 18)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.2617 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.4000 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์

ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.3500 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 18 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ ความเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	55	30	15	0	0	0	4.4000	0.7385	88.00
	ร้อยละ	55.00	30.00	15.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	46	43	11	0	0	0	4.3500	0.6723	87.00
	ร้อยละ	46.00	43.00	11.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	38	49	13	0	0	0	4.2500	0.6723	85.00
	ร้อยละ	38.00	49.00	13.00	0.00	0.00	0.00			
ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	35	53	12	0	0	0	4.2300	0.6491	84.60
	ร้อยละ	35.00	53.00	12.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	37	48	15	0	0	0	4.2200	0.6902	84.40
	ร้อยละ	37.00	48.00	15.00	0.00	0.00	0.00			

ตารางที่ 18 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความเต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	จำนวน	38	37	24	1	0	0	4.1200	0.8075	82.40
	ร้อยละ	38.00	37.00	24.00	1.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.2617	0.7050	85.23

#### 3.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 19)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2667

พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น (4.3600 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (4.2700 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 19 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	47	42	11	0	0	0	4.3600	0.6745	87.20
	ร้อยละ	47.00	42.00	11.00	0.00	0.00	0.00			
จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	45	37	18	0	0	0	4.2700	0.7502	85.40
	ร้อยละ	45.00	37.00	18.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	จำนวน	38	50	12	0	0	0	4.2600	0.6609	85.20
	ร้อยละ	38.00	50.00	12.00	0.00	0.00	0.00			
ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	34	58	8	0	0	0	4.2600	0.5966	85.20
	ร้อยละ	34.00	58.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	จำนวน	41	43	16	0	0	0	4.2500	0.7160	85.00
	ร้อยละ	41.00	43.00	16.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน เป็นต้น	จำนวน	34	52	14	0	0	0	4.2000	0.6667	84.00
	ร้อยละ	34.00	52.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.2667	0.6775	85.33

### 3.4.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 20)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2100  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่า ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ (4.3200 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 20 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการผู้ป่วยนอก ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	40	52	8	0	0	0	4.3200	0.6176	86.40
	ร้อยละ	40.00	52.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	28	56	14	2	0	0	4.1000	0.7035	82.00
	ร้อยละ	28.00	56.00	14.00	2.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.2100	0.6606	84.20

### 3.4.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 21)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2700

ตารางที่ 21 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอก

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวม	จำนวน	33	61	6	0	0	0	4.2700	0.5660	85.40
	ร้อยละ	33.00	61.00	6.00	0.00	0.00	0.00			

### 3.4.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีครบถ้วน และการบริการดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	12
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีครบถ้วน	11
การบริการดีมาก	10
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	7
เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาดี	5
การบริการตรงตามความต้องการ	4

### 3.4.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

### 3.4.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.5 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

#### 3.5.1 ประเภทของงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด (ตารางที่ 23)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ใช้บริการการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ เช่น การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การรับแจ้งการเดินทางกลับของแรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศกลับประเทศไทยชั่วคราว (Re-entry) รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ใช้บริการการขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เช่น การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ใช้บริการการให้บริการจัดหางานในประเทศ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประเภทของงานบริการจัดหางาน	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ เช่น การรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การรับแจ้งการเดินทางกลับของแรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศกลับประเทศไทยชั่วคราว (Re-entry)	47	47.00
การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เช่น การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว การขอต่ออายุใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	27	27.00
การให้บริการจัดหางานในประเทศ	17	17.00
การส่งเสริมการมีงานทำ เช่น การให้บริการแนะแนวอาชีพ	9	9.00
รวม	100	100.00

### 3.5.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(ตารางที่ 24)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

#### 4.2300 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การติดประกาศหรือ แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (4.3000 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.2500 อยู่ในระดับพอใจมาก)

#### ตารางที่ 24 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การติดประกาศหรือ แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	42	46	12	0	0	0	4.3000	0.6742	86.00
	ร้อยละ	42.00	46.00	12.00	0.00	0.00	0.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	33	59	8	0	0	0	4.2500	0.5925	85.00
	ร้อยละ	33.00	59.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	จำนวน	28	68	4	0	0	0	4.2400	0.5148	84.80
	ร้อยละ	28.00	68.00	4.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	32	55	13	0	0	0	4.1900	0.6466	83.80
	ร้อยละ	32.00	55.00	13.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	จำนวน	33	51	16	0	0	0	4.1700	0.6825	83.40
	ร้อยละ	33.00	51.00	16.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.2300	0.6221	84.60

### 3.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(ตารางที่ 25)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.2083 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.2700 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (4.2500 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 25 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	41	45	14	0	0	0	4.2700	0.6942	85.40
	ร้อยละ	41.00	45.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	34	57	9	0	0	0	4.2500	0.6093	85.00
	ร้อยละ	34.00	57.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	31	59	10	0	0	0	4.2100	0.6079	84.20
	ร้อยละ	31.00	59.00	10.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	จำนวน	31	58	11	0	0	0	4.2000	0.6195	84.00
	ร้อยละ	31.00	58.00	11.00	0.00	0.00	0.00			
ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	26	67	7	0	0	0	4.1900	0.5449	83.80
	ร้อยละ	26.00	67.00	7.00	0.00	0.00	0.00			



ตารางที่ 25 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ  
(ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความเต็มใจ และ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	29	55	16	0	0	0	4.1300	0.6614	82.60
	ร้อยละ	29.00	55.00	16.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.2083	0.6229	84.17

### 3.5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 26)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.2000  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น (4.2400 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น (4.2400 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 26 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	33	58	9	0	0	0	4.2400	0.6050	84.80
	ร้อยละ	33.00	58.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	จำนวน	31	62	7	0	0	0	4.2400	0.5707	84.80
	ร้อยละ	31.00	62.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	จำนวน	34	55	11	0	0	0	4.2300	0.6333	84.60
	ร้อยละ	34.00	55.00	11.00	0.00	0.00	0.00			
ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	27	66	7	0	0	0	4.2000	0.5505	84.00
	ร้อยละ	27.00	66.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	จำนวน	30	57	13	0	0	0	4.1700	0.6365	83.40
	ร้อยละ	30.00	57.00	13.00	0.00	0.00	0.00			
จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	33	46	21	0	0	0	4.1200	0.7286	82.40
	ร้อยละ	33.00	46.00	21.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.2000	0.6208	84.00

### 3.5.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 27)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1750  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ (4.2100 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 27 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	31	59	10	0	0	0	4.2100	0.6079	84.20
	ร้อยละ	31.00	59.00	10.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	23	68	9	0	0	0	4.1400	0.5508	82.80
	ร้อยละ	23.00	68.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.1750	0.5794	83.50

### 3.5.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 28)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.2200

ตารางที่ 28 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวม	จำนวน	26	70	4	0	0	0	4.2200	0.5041	84.40
	ร้อยละ	26.00	70.00	4.00	0.00	0.00	0.00			

### 3.5.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรึกษาดิ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ มีงานทำ สร้างรายได้ช่วยเหลือครอบครัว รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรึกษาดิ	12
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	11
ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ มีงานทำ สร้างรายได้ช่วยเหลือครอบครัว	10
มีการจัดอบรมแนะแนวอาชีพการหางานที่ดี	9
เจ้าหน้าที่พูดคุยและให้บริการเป็นกันเองดี	7

### 3.5.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

### 3.5.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.6 งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

#### 3.6.1 ประเภทของงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

(ตารางที่ 30)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ใช้บริการข้อมูล และเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ใช้บริการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ใช้บริการให้คำปรึกษาทางการเกษตร (ด้านพืช-ปศุสัตว์พื้นฐาน-ประมงพื้นฐาน)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

ประเภทของงานการถ่ายทอดความรู้ และการให้บริการทางการเกษตร	จำนวน	ร้อยละ
บริการข้อมูลและเอกสารเผยแพร่ทางการเกษตร	23	23.00
บริการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตร	18	18.00
บริการให้คำปรึกษาทางการเกษตร (ด้านพืช-ปศุสัตว์พื้นฐาน-ประมงพื้นฐาน)	17	17.00
บริการขึ้นทะเบียนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร/กลุ่มยุวเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ	15	15.00
การขึ้นทะเบียนเกษตรกร/จดทะเบียนผู้ปลูกพืช/ออกใบรับรองเกษตรกร	14	14.00
บริการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน	13	13.00
บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ / จ่ายเงินชดเชยความเสียหาย	0	0.00
รวม	100	100.00

### 3.6.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(ตารางที่ 31)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5540 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (4.6600 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ (4.5700 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 31 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	67	32	1	0	0	0	4.6600	0.4969	93.20
	ร้อยละ	67.00	32.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	57	43	0	0	0	0	4.5700	0.4976	91.40
	ร้อยละ	57.00	43.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
การแก้ไขปัญหาได้ทันสถานการณ์ เช่น ปัญหาศัตรูพืชระบาด เป็นต้น	จำนวน	53	47	0	0	0	0	4.5300	0.5016	90.60
	ร้อยละ	53.00	47.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	51	49	0	0	0	0	4.5100	0.5024	90.20
	ร้อยละ	51.00	49.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	56	38	6	0	0	0	4.5000	0.6113	90.00
	ร้อยละ	56.00	38.00	6.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.5540	0.5220	91.08

### 3.6.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(ตารางที่ 32)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ

4.5233 พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.6900 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.5300 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 32 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตรด้านเจ้าหน้าที่  
หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	72	25	3	0	0	0	4.6900	0.5260	93.80
	ร้อยละ	72.00	25.00	3.00	0.00	0.00	0.00			
ความเต็มใจ และ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	53	47	0	0	0	0	4.5300	0.5016	90.60
	ร้อยละ	53.00	47.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	จำนวน	51	48	1	0	0	0	4.5000	0.5222	90.00
	ร้อยละ	51.00	48.00	1.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	49	51	0	0	0	0	4.4900	0.5024	89.80
	ร้อยละ	49.00	51.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	50	48	2	0	0	0	4.4800	0.5409	89.60
	ร้อยละ	50.00	48.00	2.00	0.00	0.00	0.00			

ตารางที่ 32 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตรด้านเจ้าหน้าที่  
หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	47	51	2	0	0	0	4.4500	0.5389	89.00
	ร้อยละ	47.00	51.00	2.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.5233	0.5220	90.47

### 3.6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 33)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5480  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ดินสอ กระดาษ เป็นต้น  
(4.5900 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- การนัดหมายเวลาในการให้บริการ (4.5600 อยู่ในระดับพอใจมาก)



ตารางที่ 33 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานการถ่ายทอดความรู้ และการให้บริการทางการแพทย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ดินสอ กระดาษ เป็นต้น	จำนวน	63	33	4	0	0	0	4.5900	0.5702	91.80
	ร้อยละ	63.00	33.00	4.00	0.00	0.00	0.00			
การนัดหมายเวลาในการ ให้บริการ	จำนวน	56	44	0	0	0	0	4.5600	0.4989	91.20
	ร้อยละ	56.00	44.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะดวกในการ ติดต่อสื่อสาร ความต้องการกับ เจ้าหน้าที่	จำนวน	55	45	0	0	0	0	4.5500	0.5000	91.00
	ร้อยละ	55.00	45.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
จุด/ช่องการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	54	46	0	0	0	0	4.5400	0.5009	90.80
	ร้อยละ	54.00	46.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
การรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น การพูดคุยแลกเปลี่ยน ความรู้	จำนวน	50	50	0	0	0	0	4.5000	0.5025	90.00
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.5480	0.5145	90.96

### 3.6.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 34)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.4900  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทั้ง 2 ประเด็น ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 34 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ด้านคุณภาพ  
ของการให้บริการ**

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	53	45	2	0	0	0	4.5100	0.5411	90.20
	ร้อยละ	53.00	45.00	2.00	0.00	0.00	0.00			
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	47	53	0	0	0	0	4.4700	0.5016	89.40
	ร้อยละ	47.00	53.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.4900	0.5214	89.80

### 3.6.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 35)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจมาก เท่ากับ 4.5400

**ตารางที่ 35 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร**

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจต่อ การให้บริการโดยรวม	จำนวน	54	46	0	0	0	0	4.5400	0.5009	90.80
	ร้อยละ	54.00	46.00	0.00	0.00	0.00	0.00			

### 3.6.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่แนะนำการเกษตรดีมาก มีการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตรได้ดี ส่งเสริมให้ความรู้การปลูกพืช การทำปุ๋ย เจ้าหน้าที่บริการดีมาก มีความรวดเร็วในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยดี รายละเอียดดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่แนะนำการเกษตรดีมาก มีการถ่ายทอดความรู้ทางการเกษตรได้ดี ส่งเสริมให้ความรู้การปลูกพืช การทำปุ๋ย	28
เจ้าหน้าที่บริการดีมาก มีความรวดเร็วในการให้บริการ	17
เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยดี	4
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	4

### 3.6.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

### 3.6.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

### 3.7 งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

#### 3.7.1 ประเภทของงานบริการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

(ตารางที่ 37)

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม จำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ใช้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยและประสบอันตราย รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ใช้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ใช้บริการการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามประเภทของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจาก  
กองทุนประกันสังคม

ประเภทของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	จำนวน	ร้อยละ
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยและประสบอันตราย	29	29.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร	22	22.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีตาย	15	15.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีทุพพลภาพ	13	13.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตร	13	13.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ	8	8.00
การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน (ถ้ามี)	0	0.00
รวม	100	100.00

### 3.7.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(ตารางที่ 38)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1880  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (4.2200 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.2200 อยู่ในระดับพอใจมาก)

ตารางที่ 38 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน  
การให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ไม่แสดงความเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	30	62	8	0	0	0	4.2200	0.5787	84.40
	ร้อยละ	30.00	62.00	8.00	0.00	0.00	0.00			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	31	60	9	0	0	0	4.2200	0.5959	84.40
	ร้อยละ	31.00	60.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	41	37	22	0	0	0	4.1900	0.7745	83.80
	ร้อยละ	41.00	37.00	22.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	จำนวน	37	43	20	0	0	0	4.1700	0.7393	83.40
	ร้อยละ	37.00	43.00	20.00	0.00	0.00	0.00			
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	จำนวน	19	76	5	0	0	0	4.1400	0.4718	82.80
	ร้อยละ	19.00	76.00	5.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								4.1880	0.6321	83.76

### 3.7.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

(ตารางที่ 39)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1567  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (4.4000 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (4.1500 อยู่ในระดับพอใจ)

ตารางที่ 39 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร  
ที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
สามารถติดต่อและแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว	จำนวน	52	36	12	0	0	0	4.4000	0.6963	88.00
	ร้อยละ	52.00	36.00	12.00	0.00	0.00	0.00			
การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	จำนวน	22	71	7	0	0	0	4.1500	0.5198	83.00
	ร้อยละ	22.00	71.00	7.00	0.00	0.00	0.00			
ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	21	70	9	0	0	0	4.1200	0.5371	82.40
	ร้อยละ	21.00	70.00	9.00	0.00	0.00	0.00			
ความเต็มใจ และ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	26	58	16	0	0	0	4.1000	0.6435	82.00
	ร้อยละ	26.00	58.00	16.00	0.00	0.00	0.00			
ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	22	65	13	0	0	0	4.0900	0.5877	81.80
	ร้อยละ	22.00	65.00	13.00	0.00	0.00	0.00			

ตารางที่ 39 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร  
ที่ให้บริการ (ต่อ)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	19	70	11	0	0	0	4.0800	0.5446	81.60
	ร้อยละ	19.00	70.00	11.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								4.1567	0.5882	83.13

### 3.7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1120  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด

ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ

- การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น  
(4.2143 อยู่ในระดับพอใจมาก)
- ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น  
(4.1939 อยู่ในระดับพอใจ)

ตารางที่ 40 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	33	53	12	0	0	2	4.2143	0.6462	84.29
	ร้อยละ	33.00	53.00	12.00	0.00	0.00	2.00			
ความเพียงพอของ อุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	จำนวน	26	65	7	0	0	2	4.1939	0.5498	83.88
	ร้อยละ	26.00	65.00	7.00	0.00	0.00	2.00			
ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	จำนวน	21	75	4	0	0	0	4.1700	0.4726	83.40
	ร้อยละ	21.00	75.00	4.00	0.00	0.00	0.00			
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	จำนวน	23	65	10	0	0	2	4.1327	0.5678	82.65
	ร้อยละ	23.00	65.00	10.00	0.00	0.00	2.00			
ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	จำนวน	20	64	14	0	0	2	4.0612	0.5888	81.22
	ร้อยละ	20.00	64.00	14.00	0.00	0.00	2.00			
จุด/ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	29	32	39	0	0	0	3.9000	0.8227	78.00
	ร้อยละ	29.00	32.00	39.00	0.00	0.00	0.00			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								4.1120	0.6080	82.24



### 3.7.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ตารางที่ 41)

ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.0808  
พิจารณาประเด็นย่อยที่ใช้เป็นตัวชี้วัด พบว่าทั้ง 2 ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับพอใจ

ตารางที่ 41 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ  
งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการ ให้บริการ		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	17	78	4	0	0	1	4.1313	0.4437	82.63
	ร้อยละ	17.00	78.00	4.00	0.00	0.00	1.00			
การให้บริการที่ได้รับ ตรงตามความต้องการ	จำนวน	15	72	12	0	0	1	4.0303	0.5240	80.61
	ร้อยละ	15.00	72.00	12.00	0.00	0.00	1.00			
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ								4.0808	0.4839	81.62

### 3.7.6 การให้บริการโดยรวม (ตารางที่ 42)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ได้รับคะแนนจากการสำรวจในระดับพอใจ เท่ากับ 4.1414

ตารางที่ 42 แสดงคะแนนและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของ  
กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

การให้บริการโดยรวม		พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ ของ คะแนน จากการ สำรวจ
ความพึงพอใจ	จำนวน	16	81	2	0	0	1	4.1414	0.4043	82.83
ต่อการให้บริการโดยรวม	ร้อยละ	16.00	81.00	2.00	0.00	0.00	1.00			

### 3.7.7 จุดเด่นของการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี รายละเอียดดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่นของการให้บริการของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี บริการเป็นกันเอง	17
เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน	11
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	10
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	7
สถานที่ให้บริการสะอาด	2
อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบถ้วน	2

### 3.7.8 จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ความคิดเห็นจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ เช่น การบริการบางขั้นตอนต้องเสียเวลารอพอสมควร รายละเอียดดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นต่อจุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ
การบริการบางขั้นตอนต้องเสียเวลารอพอสมควร	3

### 3.7.9 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการบางขั้นตอนที่ล่าช้า รายละเอียดดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการบางขั้นตอนที่ล่าช้า	2

### 3.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

การสำรวจครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการต่างๆ ดังนี้

3.8.1 งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.8.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.8.3 งานบริการผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.8.4 งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.8.5 งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

3.8.6 งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการบางขั้นตอนที่ล่าช้า

### ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ

ตารางที่ ก แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร		งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม		งานบริการผู้ป่วยนอก		งานบริการจัดหางาน		งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางเภสัช		งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม		
	เพศ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย		38	38.00	43	43.00	37	37.00	38	38.00	41	41.00	41	41.00
หญิง		62	62.00	57	57.00	63	63.00	62	62.00	59	59.00	59	59.00
รวม		100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00
อายุ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15-19 ปี		17	17.00	0	0.00	9	9.00	0	0.00	8	8.00	0	0.00
20-29 ปี		6	6.00	3	3.00	19	19.00	16	16.00	8	8.00	12	12.00
30-39 ปี		21	21.00	22	22.00	21	21.00	41	41.00	15	15.00	34	34.00
40-49 ปี		35	35.00	38	38.00	19	19.00	29	29.00	35	35.00	35	35.00
50-59 ปี		16	16.00	28	28.00	19	19.00	13	13.00	25	25.00	16	16.00
60 ปีขึ้นไป		5	5.00	9	9.00	13	13.00	1	1.00	9	9.00	3	3.00
รวม		100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน		1	1.00	1	1.00	1	1.00	0	0.00	1	1.00	0	0.00
ประถมศึกษา		9	9.00	10	10.00	11	11.00	4	4.00	3	3.00	10	10.00
มัธยมศึกษาตอนต้น		33	33.00	13	13.00	15	15.00	9	9.00	33	33.00	15	15.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.		18	18.00	9	9.00	27	27.00	17	17.00	27	27.00	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส.		11	11.00	15	15.00	26	26.00	21	21.00	12	12.00	22	22.00
ปริญญาตรี		27	27.00	48	48.00	20	20.00	49	49.00	23	23.00	32	32.00
ปริญญาโทขึ้นไป		1	1.00	4	4.00	0	0.00	0	0.00	1	1.00	0	0.00
อื่นๆ		0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม		100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ตารางที่ ก แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามงานบริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร		งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม		งานบริการผู้ป่วยนอก		งานบริการจัดการงาน		งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทาง การเกษตร		งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน												
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	13.00	19	19.00	13	13.00	6	6.00	0	0.00	0	0.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	13	13.00	10	10.00	18	18.00	46	46.00	0	0.00	15	15.00
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	21.00	27	27.00	11	11.00	2	2.00	21	21.00	20	20.00
เกษตรกร	9	9.00	32	32.00	12	12.00	7	7.00	42	42.00	24	24.00
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	7	7.00	5	5.00	9	9.00	23	23.00	2	2.00	11	11.00
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	20	20.00	0	0.00	17	17.00	3	3.00	15	15.00	4	4.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	12	12.00	2	2.00	9	9.00	5	5.00	13	13.00	17	17.00
เกษียณ	5	5.00	5	5.00	11	11.00	1	1.00	7	7.00	3	3.00
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	7	7.00	0	0.00	6	6.00
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00

ภาคผนวก ข  
วิธีการคำนวณ

## วิธีการคำนวณ

1. การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการในครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการคำนวณคะแนน ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ในแต่ละประเด็นย่อย สำหรับในประเด็นหลัก/งานบริการนั้น จะเป็นการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของคะแนน และค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละ ที่คำนวณได้จากประเด็นย่อย/ประเด็นหลัก ตามลำดับ ดังนี้

กำหนดให้  $g = 1, 2, \dots, G$  (งานบริการ)

$i = 1, 2, \dots, I$  (ประเด็นหลัก)

$j = 1, 2, \dots, J$  (ประเด็นย่อย)

$k = 1, \dots, 5$  (ระดับความคิดเห็น) โดยที่  $k =$

$0$  : ไม่แสดงความคิดเห็น  
 $1$  : ไม่พอใจมาก  
 $2$  : ไม่พอใจ  
 $3$  : พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ  
 $4$  : พอใจ  
 $5$  : พอใจมาก

$q = 1, 2, \dots, n_{gij}$  (ผู้รับบริการตัวอย่าง)

### 1.1 การคำนวณค่าร้อยละ

- 1) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น  $k$  ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$

$$P_{gijk} = \frac{\sum_{q=1}^{n_{gij}} y_{gijkq}}{n_{gij}} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

โดยที่  $y_{gijkq}$  คือ ค่าของลักษณะที่สนใจศึกษาของผู้รับบริการตัวอย่าง  $q$  ที่ระดับความคิดเห็น  $k$  ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$  ซึ่ง



$$y_{gijkq} = \begin{cases} 1 & \text{ถ้าผู้รับบริการตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น } k \\ 0 & \text{อื่น ๆ} \end{cases}$$

$n_{gij}$  คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$  (รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

- 2) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น  $k$  ในประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$

$$\bar{p}_{gik} = \frac{\sum_{j=1}^J p_{gijk}}{J} \dots\dots\dots (2)$$

- 3) สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น  $k$  ของงานบริการ  $g$

$$\bar{\bar{p}}_{gk} = \frac{\sum_{i=1}^I \bar{p}_{gik}}{I} \dots\dots\dots (3)$$

## 1.2 การคำนวณคะแนน

- 1) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ที่มีการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$

$$M_{gij} = \frac{\sum_{q=1}^{n_{gij}^*} x_{gijq}}{n_{gij}^*} \dots\dots\dots (4)$$

โดยที่  $x_{gijq}$  คือ ค่าคะแนนของการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการตัวอย่าง  $q$  ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$  (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

$n_{gij}^*$  คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจ ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$  (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

2) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$

$$\overline{M}_{gi} = \frac{\sum_{j=1}^J M_{gij}}{J} \dots\dots\dots (5)$$

3) สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ  $g$

$$\overline{\overline{M}}_g = \frac{\sum_{i=1}^I \overline{M}_{gi}}{I} \dots\dots\dots (6)$$

### 1.3 การคำนวณร้อยละของคะแนน

1) สูตรการคำนวณร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ  $g$

$$P_g = \frac{\overline{\overline{M}}_g}{5} \times 100 \dots\dots\dots (7)$$

### 1.4 การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

1) สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นย่อย  $j$  ประเด็นหลัก  $i$  ของงานบริการ  $g$

$$SD_{gij} = \sqrt{\frac{\sum_{q=1}^{n_{gij}^*} (x_{gijq} - M_{gij})^2}{n_{gij}^* - 1}} \dots\dots\dots (8)$$

2. การคำนวณคะแนนในภาพรวมของหน่วยงาน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ  $G$  งานบริการ

$$\overline{\overline{\overline{M}}} = \sum_{g=1}^G W_g \overline{\overline{M}}_g \dots\dots\dots (9)$$

โดยที่  $w_g$  คือ น้ำหนักของงานบริการที่  $g$  โดยที่  $w_1 + \dots + w_G = 1.0$

3. การคำนวณร้อยละของคะแนนในภาพรวมของหน่วยงาน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ  $G$  งานบริการ

$$P = \frac{\overline{\overline{M}}}{5} \times 100 \dots\dots\dots (10)$$

.....

## ภาคผนวก ค

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ

กับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
≥ 85.00	5.0000								
84.99	4.9980	84.49	4.8980	83.99	4.7980	83.49	4.6980	82.99	4.5980
84.98	4.9960	84.48	4.8960	83.98	4.7960	83.48	4.6960	82.98	4.5960
84.97	4.9940	84.47	4.8940	83.97	4.7940	83.47	4.6940	82.97	4.5940
84.96	4.9920	84.46	4.8920	83.96	4.7920	83.46	4.6920	82.96	4.5920
84.95	4.9900	84.45	4.8900	83.95	4.7900	83.45	4.6900	82.95	4.5900
84.94	4.9880	84.44	4.8880	83.94	4.7880	83.44	4.6880	82.94	4.5880
84.93	4.9860	84.43	4.8860	83.93	4.7860	83.43	4.6860	82.93	4.5860
84.92	4.9840	84.42	4.8840	83.92	4.7840	83.42	4.6840	82.92	4.5840
84.91	4.9820	84.41	4.8820	83.91	4.7820	83.41	4.6820	82.91	4.5820
84.90	4.9800	84.40	4.8800	83.90	4.7800	83.40	4.6800	82.90	4.5800
84.89	4.9780	84.39	4.8780	83.89	4.7780	83.39	4.6780	82.89	4.5780
84.88	4.9760	84.38	4.8760	83.88	4.7760	83.38	4.6760	82.88	4.5760
84.87	4.9740	84.37	4.8740	83.87	4.7740	83.37	4.6740	82.87	4.5740
84.86	4.9720	84.36	4.8720	83.86	4.7720	83.36	4.6720	82.86	4.5720
84.85	4.9700	84.35	4.8700	83.85	4.7700	83.35	4.6700	82.85	4.5700
84.84	4.9680	84.34	4.8680	83.84	4.7680	83.34	4.6680	82.84	4.5680
84.83	4.9660	84.33	4.8660	83.83	4.7660	83.33	4.6660	82.83	4.5660
84.82	4.9640	84.32	4.8640	83.82	4.7640	83.32	4.6640	82.82	4.5640
84.81	4.9620	84.31	4.8620	83.81	4.7620	83.31	4.6620	82.81	4.5620
84.80	4.9600	84.30	4.8600	83.80	4.7600	83.30	4.6600	82.80	4.5600
84.79	4.9580	84.29	4.8580	83.79	4.7580	83.29	4.6580	82.79	4.5580
84.78	4.9560	84.28	4.8560	83.78	4.7560	83.28	4.6560	82.78	4.5560
84.77	4.9540	84.27	4.8540	83.77	4.7540	83.27	4.6540	82.77	4.5540
84.76	4.9520	84.26	4.8520	83.76	4.7520	83.26	4.6520	82.76	4.5520
84.75	4.9500	84.25	4.8500	83.75	4.7500	83.25	4.6500	82.75	4.5500
84.74	4.9480	84.24	4.8480	83.74	4.7480	83.24	4.6480	82.74	4.5480
84.73	4.9460	84.23	4.8460	83.73	4.7460	83.23	4.6460	82.73	4.5460
84.72	4.9440	84.22	4.8440	83.72	4.7440	83.22	4.6440	82.72	4.5440
84.71	4.9420	84.21	4.8420	83.71	4.7420	83.21	4.6420	82.71	4.5420
84.70	4.9400	84.20	4.8400	83.70	4.7400	83.20	4.6400	82.70	4.5400
84.69	4.9380	84.19	4.8380	83.69	4.7380	83.19	4.6380	82.69	4.5380
84.68	4.9360	84.18	4.8360	83.68	4.7360	83.18	4.6360	82.68	4.5360
84.67	4.9340	84.17	4.8340	83.67	4.7340	83.17	4.6340	82.67	4.5340
84.66	4.9320	84.16	4.8320	83.66	4.7320	83.16	4.6320	82.66	4.5320
84.65	4.9300	84.15	4.8300	83.65	4.7300	83.15	4.6300	82.65	4.5300
84.64	4.9280	84.14	4.8280	83.64	4.7280	83.14	4.6280	82.64	4.5280
84.63	4.9260	84.13	4.8260	83.63	4.7260	83.13	4.6260	82.63	4.5260
84.62	4.9240	84.12	4.8240	83.62	4.7240	83.12	4.6240	82.62	4.5240
84.61	4.9220	84.11	4.8220	83.61	4.7220	83.11	4.6220	82.61	4.5220
84.60	4.9200	84.10	4.8200	83.60	4.7200	83.10	4.6200	82.60	4.5200
84.59	4.9180	84.09	4.8180	83.59	4.7180	83.09	4.6180	82.59	4.5180
84.58	4.9160	84.08	4.8160	83.58	4.7160	83.08	4.6160	82.58	4.5160
84.57	4.9140	84.07	4.8140	83.57	4.7140	83.07	4.6140	82.57	4.5140
84.56	4.9120	84.06	4.8120	83.56	4.7120	83.06	4.6120	82.56	4.5120
84.55	4.9100	84.05	4.8100	83.55	4.7100	83.05	4.6100	82.55	4.5100
84.54	4.9080	84.04	4.8080	83.54	4.7080	83.04	4.6080	82.54	4.5080
84.53	4.9060	84.03	4.8060	83.53	4.7060	83.03	4.6060	82.53	4.5060
84.52	4.9040	84.02	4.8040	83.52	4.7040	83.02	4.6040	82.52	4.5040
84.51	4.9020	84.01	4.8020	83.51	4.7020	83.01	4.6020	82.51	4.5020
84.50	4.9000	84.00	4.8000	83.50	4.7000	83.00	4.6000	82.50	4.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
82.49	4.4980	81.99	4.3980	81.49	4.2980	80.99	4.1980	80.49	4.0980
82.48	4.4960	81.98	4.3960	81.48	4.2960	80.98	4.1960	80.48	4.0960
82.47	4.4940	81.97	4.3940	81.47	4.2940	80.97	4.1940	80.47	4.0940
82.46	4.4920	81.96	4.3920	81.46	4.2920	80.96	4.1920	80.46	4.0920
82.45	4.4900	81.95	4.3900	81.45	4.2900	80.95	4.1900	80.45	4.0900
82.44	4.4880	81.94	4.3880	81.44	4.2880	80.94	4.1880	80.44	4.0880
82.43	4.4860	81.93	4.3860	81.43	4.2860	80.93	4.1860	80.43	4.0860
82.42	4.4840	81.92	4.3840	81.42	4.2840	80.92	4.1840	80.42	4.0840
82.41	4.4820	81.91	4.3820	81.41	4.2820	80.91	4.1820	80.41	4.0820
82.40	4.4800	81.90	4.3800	81.40	4.2800	80.90	4.1800	80.40	4.0800
82.39	4.4780	81.89	4.3780	81.39	4.2780	80.89	4.1780	80.39	4.0780
82.38	4.4760	81.88	4.3760	81.38	4.2760	80.88	4.1760	80.38	4.0760
82.37	4.4740	81.87	4.3740	81.37	4.2740	80.87	4.1740	80.37	4.0740
82.36	4.4720	81.86	4.3720	81.36	4.2720	80.86	4.1720	80.36	4.0720
82.35	4.4700	81.85	4.3700	81.35	4.2700	80.85	4.1700	80.35	4.0700
82.34	4.4680	81.84	4.3680	81.34	4.2680	80.84	4.1680	80.34	4.0680
82.33	4.4660	81.83	4.3660	81.33	4.2660	80.83	4.1660	80.33	4.0660
82.32	4.4640	81.82	4.3640	81.32	4.2640	80.82	4.1640	80.32	4.0640
82.31	4.4620	81.81	4.3620	81.31	4.2620	80.81	4.1620	80.31	4.0620
82.30	4.4600	81.80	4.3600	81.30	4.2600	80.80	4.1600	80.30	4.0600
82.29	4.4580	81.79	4.3580	81.29	4.2580	80.79	4.1580	80.29	4.0580
82.28	4.4560	81.78	4.3560	81.28	4.2560	80.78	4.1560	80.28	4.0560
82.27	4.4540	81.77	4.3540	81.27	4.2540	80.77	4.1540	80.27	4.0540
82.26	4.4520	81.76	4.3520	81.26	4.2520	80.76	4.1520	80.26	4.0520
82.25	4.4500	81.75	4.3500	81.25	4.2500	80.75	4.1500	80.25	4.0500
82.24	4.4480	81.74	4.3480	81.24	4.2480	80.74	4.1480	80.24	4.0480
82.23	4.4460	81.73	4.3460	81.23	4.2460	80.73	4.1460	80.23	4.0460
82.22	4.4440	81.72	4.3440	81.22	4.2440	80.72	4.1440	80.22	4.0440
82.21	4.4420	81.71	4.3420	81.21	4.2420	80.71	4.1420	80.21	4.0420
82.20	4.4400	81.70	4.3400	81.20	4.2400	80.70	4.1400	80.20	4.0400
82.19	4.4380	81.69	4.3380	81.19	4.2380	80.69	4.1380	80.19	4.0380
82.18	4.4360	81.68	4.3360	81.18	4.2360	80.68	4.1360	80.18	4.0360
82.17	4.4340	81.67	4.3340	81.17	4.2340	80.67	4.1340	80.17	4.0340
82.16	4.4320	81.66	4.3320	81.16	4.2320	80.66	4.1320	80.16	4.0320
82.15	4.4300	81.65	4.3300	81.15	4.2300	80.65	4.1300	80.15	4.0300
82.14	4.4280	81.64	4.3280	81.14	4.2280	80.64	4.1280	80.14	4.0280
82.13	4.4260	81.63	4.3260	81.13	4.2260	80.63	4.1260	80.13	4.0260
82.12	4.4240	81.62	4.3240	81.12	4.2240	80.62	4.1240	80.12	4.0240
82.11	4.4220	81.61	4.3220	81.11	4.2220	80.61	4.1220	80.11	4.0220
82.10	4.4200	81.60	4.3200	81.10	4.2200	80.60	4.1200	80.10	4.0200
82.09	4.4180	81.59	4.3180	81.09	4.2180	80.59	4.1180	80.09	4.0180
82.08	4.4160	81.58	4.3160	81.08	4.2160	80.58	4.1160	80.08	4.0160
82.07	4.4140	81.57	4.3140	81.07	4.2140	80.57	4.1140	80.07	4.0140
82.06	4.4120	81.56	4.3120	81.06	4.2120	80.56	4.1120	80.06	4.0120
82.05	4.4100	81.55	4.3100	81.05	4.2100	80.55	4.1100	80.05	4.0100
82.04	4.4080	81.54	4.3080	81.04	4.2080	80.54	4.1080	80.04	4.0080
82.03	4.4060	81.53	4.3060	81.03	4.2060	80.53	4.1060	80.03	4.0060
82.02	4.4040	81.52	4.3040	81.02	4.2040	80.52	4.1040	80.02	4.0040
82.01	4.4020	81.51	4.3020	81.01	4.2020	80.51	4.1020	80.01	4.0020
82.00	4.4000	81.50	4.3000	81.00	4.2000	80.50	4.1000	80.00	4.0000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
79.99	3.9980	79.49	3.8980	78.99	3.7980	78.49	3.6980	77.99	3.5980
79.98	3.9960	79.48	3.8960	78.98	3.7960	78.48	3.6960	77.98	3.5960
79.97	3.9940	79.47	3.8940	78.97	3.7940	78.47	3.6940	77.97	3.5940
79.96	3.9920	79.46	3.8920	78.96	3.7920	78.46	3.6920	77.96	3.5920
79.95	3.9900	79.45	3.8900	78.95	3.7900	78.45	3.6900	77.95	3.5900
79.94	3.9880	79.44	3.8880	78.94	3.7880	78.44	3.6880	77.94	3.5880
79.93	3.9860	79.43	3.8860	78.93	3.7860	78.43	3.6860	77.93	3.5860
79.92	3.9840	79.42	3.8840	78.92	3.7840	78.42	3.6840	77.92	3.5840
79.91	3.9820	79.41	3.8820	78.91	3.7820	78.41	3.6820	77.91	3.5820
79.90	3.9800	79.40	3.8800	78.90	3.7800	78.40	3.6800	77.90	3.5800
79.89	3.9780	79.39	3.8780	78.89	3.7780	78.39	3.6780	77.89	3.5780
79.88	3.9760	79.38	3.8760	78.88	3.7760	78.38	3.6760	77.88	3.5760
79.87	3.9740	79.37	3.8740	78.87	3.7740	78.37	3.6740	77.87	3.5740
79.86	3.9720	79.36	3.8720	78.86	3.7720	78.36	3.6720	77.86	3.5720
79.85	3.9700	79.35	3.8700	78.85	3.7700	78.35	3.6700	77.85	3.5700
79.84	3.9680	79.34	3.8680	78.84	3.7680	78.34	3.6680	77.84	3.5680
79.83	3.9660	79.33	3.8660	78.83	3.7660	78.33	3.6660	77.83	3.5660
79.82	3.9640	79.32	3.8640	78.82	3.7640	78.32	3.6640	77.82	3.5640
79.81	3.9620	79.31	3.8620	78.81	3.7620	78.31	3.6620	77.81	3.5620
79.80	3.9600	79.30	3.8600	78.80	3.7600	78.30	3.6600	77.80	3.5600
79.79	3.9580	79.29	3.8580	78.79	3.7580	78.29	3.6580	77.79	3.5580
79.78	3.9560	79.28	3.8560	78.78	3.7560	78.28	3.6560	77.78	3.5560
79.77	3.9540	79.27	3.8540	78.77	3.7540	78.27	3.6540	77.77	3.5540
79.76	3.9520	79.26	3.8520	78.76	3.7520	78.26	3.6520	77.76	3.5520
79.75	3.9500	79.25	3.8500	78.75	3.7500	78.25	3.6500	77.75	3.5500
79.74	3.9480	79.24	3.8480	78.74	3.7480	78.24	3.6480	77.74	3.5480
79.73	3.9460	79.23	3.8460	78.73	3.7460	78.23	3.6460	77.73	3.5460
79.72	3.9440	79.22	3.8440	78.72	3.7440	78.22	3.6440	77.72	3.5440
79.71	3.9420	79.21	3.8420	78.71	3.7420	78.21	3.6420	77.71	3.5420
79.70	3.9400	79.20	3.8400	78.70	3.7400	78.20	3.6400	77.70	3.5400
79.69	3.9380	79.19	3.8380	78.69	3.7380	78.19	3.6380	77.69	3.5380
79.68	3.9360	79.18	3.8360	78.68	3.7360	78.18	3.6360	77.68	3.5360
79.67	3.9340	79.17	3.8340	78.67	3.7340	78.17	3.6340	77.67	3.5340
79.66	3.9320	79.16	3.8320	78.66	3.7320	78.16	3.6320	77.66	3.5320
79.65	3.9300	79.15	3.8300	78.65	3.7300	78.15	3.6300	77.65	3.5300
79.64	3.9280	79.14	3.8280	78.64	3.7280	78.14	3.6280	77.64	3.5280
79.63	3.9260	79.13	3.8260	78.63	3.7260	78.13	3.6260	77.63	3.5260
79.62	3.9240	79.12	3.8240	78.62	3.7240	78.12	3.6240	77.62	3.5240
79.61	3.9220	79.11	3.8220	78.61	3.7220	78.11	3.6220	77.61	3.5220
79.60	3.9200	79.10	3.8200	78.60	3.7200	78.10	3.6200	77.60	3.5200
79.59	3.9180	79.09	3.8180	78.59	3.7180	78.09	3.6180	77.59	3.5180
79.58	3.9160	79.08	3.8160	78.58	3.7160	78.08	3.6160	77.58	3.5160
79.57	3.9140	79.07	3.8140	78.57	3.7140	78.07	3.6140	77.57	3.5140
79.56	3.9120	79.06	3.8120	78.56	3.7120	78.06	3.6120	77.56	3.5120
79.55	3.9100	79.05	3.8100	78.55	3.7100	78.05	3.6100	77.55	3.5100
79.54	3.9080	79.04	3.8080	78.54	3.7080	78.04	3.6080	77.54	3.5080
79.53	3.9060	79.03	3.8060	78.53	3.7060	78.03	3.6060	77.53	3.5060
79.52	3.9040	79.02	3.8040	78.52	3.7040	78.02	3.6040	77.52	3.5040
79.51	3.9020	79.01	3.8020	78.51	3.7020	78.01	3.6020	77.51	3.5020
79.50	3.9000	79.00	3.8000	78.50	3.7000	78.00	3.6000	77.50	3.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
77.49	3.4980	76.99	3.3980	76.49	3.2980	75.99	3.1980	75.49	3.0980
77.48	3.4960	76.98	3.3960	76.48	3.2960	75.98	3.1960	75.48	3.0960
77.47	3.4940	76.97	3.3940	76.47	3.2940	75.97	3.1940	75.47	3.0940
77.46	3.4920	76.96	3.3920	76.46	3.2920	75.96	3.1920	75.46	3.0920
77.45	3.4900	76.95	3.3900	76.45	3.2900	75.95	3.1900	75.45	3.0900
77.44	3.4880	76.94	3.3880	76.44	3.2880	75.94	3.1880	75.44	3.0880
77.43	3.4860	76.93	3.3860	76.43	3.2860	75.93	3.1860	75.43	3.0860
77.42	3.4840	76.92	3.3840	76.42	3.2840	75.92	3.1840	75.42	3.0840
77.41	3.4820	76.91	3.3820	76.41	3.2820	75.91	3.1820	75.41	3.0820
77.40	3.4800	76.90	3.3800	76.40	3.2800	75.90	3.1800	75.40	3.0800
77.39	3.4780	76.89	3.3780	76.39	3.2780	75.89	3.1780	75.39	3.0780
77.38	3.4760	76.88	3.3760	76.38	3.2760	75.88	3.1760	75.38	3.0760
77.37	3.4740	76.87	3.3740	76.37	3.2740	75.87	3.1740	75.37	3.0740
77.36	3.4720	76.86	3.3720	76.36	3.2720	75.86	3.1720	75.36	3.0720
77.35	3.4700	76.85	3.3700	76.35	3.2700	75.85	3.1700	75.35	3.0700
77.34	3.4680	76.84	3.3680	76.34	3.2680	75.84	3.1680	75.34	3.0680
77.33	3.4660	76.83	3.3660	76.33	3.2660	75.83	3.1660	75.33	3.0660
77.32	3.4640	76.82	3.3640	76.32	3.2640	75.82	3.1640	75.32	3.0640
77.31	3.4620	76.81	3.3620	76.31	3.2620	75.81	3.1620	75.31	3.0620
77.30	3.4600	76.80	3.3600	76.30	3.2600	75.80	3.1600	75.30	3.0600
77.29	3.4580	76.79	3.3580	76.29	3.2580	75.79	3.1580	75.29	3.0580
77.28	3.4560	76.78	3.3560	76.28	3.2560	75.78	3.1560	75.28	3.0560
77.27	3.4540	76.77	3.3540	76.27	3.2540	75.77	3.1540	75.27	3.0540
77.26	3.4520	76.76	3.3520	76.26	3.2520	75.76	3.1520	75.26	3.0520
77.25	3.4500	76.75	3.3500	76.25	3.2500	75.75	3.1500	75.25	3.0500
77.24	3.4480	76.74	3.3480	76.24	3.2480	75.74	3.1480	75.24	3.0480
77.23	3.4460	76.73	3.3460	76.23	3.2460	75.73	3.1460	75.23	3.0460
77.22	3.4440	76.72	3.3440	76.22	3.2440	75.72	3.1440	75.22	3.0440
77.21	3.4420	76.71	3.3420	76.21	3.2420	75.71	3.1420	75.21	3.0420
77.20	3.4400	76.70	3.3400	76.20	3.2400	75.70	3.1400	75.20	3.0400
77.19	3.4380	76.69	3.3380	76.19	3.2380	75.69	3.1380	75.19	3.0380
77.18	3.4360	76.68	3.3360	76.18	3.2360	75.68	3.1360	75.18	3.0360
77.17	3.4340	76.67	3.3340	76.17	3.2340	75.67	3.1340	75.17	3.0340
77.16	3.4320	76.66	3.3320	76.16	3.2320	75.66	3.1320	75.16	3.0320
77.15	3.4300	76.65	3.3300	76.15	3.2300	75.65	3.1300	75.15	3.0300
77.14	3.4280	76.64	3.3280	76.14	3.2280	75.64	3.1280	75.14	3.0280
77.13	3.4260	76.63	3.3260	76.13	3.2260	75.63	3.1260	75.13	3.0260
77.12	3.4240	76.62	3.3240	76.12	3.2240	75.62	3.1240	75.12	3.0240
77.11	3.4220	76.61	3.3220	76.11	3.2220	75.61	3.1220	75.11	3.0220
77.10	3.4200	76.60	3.3200	76.10	3.2200	75.60	3.1200	75.10	3.0200
77.09	3.4180	76.59	3.3180	76.09	3.2180	75.59	3.1180	75.09	3.0180
77.08	3.4160	76.58	3.3160	76.08	3.2160	75.58	3.1160	75.08	3.0160
77.07	3.4140	76.57	3.3140	76.07	3.2140	75.57	3.1140	75.07	3.0140
77.06	3.4120	76.56	3.3120	76.06	3.2120	75.56	3.1120	75.06	3.0120
77.05	3.4100	76.55	3.3100	76.05	3.2100	75.55	3.1100	75.05	3.0100
77.04	3.4080	76.54	3.3080	76.04	3.2080	75.54	3.1080	75.04	3.0080
77.03	3.4060	76.53	3.3060	76.03	3.2060	75.53	3.1060	75.03	3.0060
77.02	3.4040	76.52	3.3040	76.02	3.2040	75.52	3.1040	75.02	3.0040
77.01	3.4020	76.51	3.3020	76.01	3.2020	75.51	3.1020	75.01	3.0020
77.00	3.4000	76.50	3.3000	76.00	3.2000	75.50	3.1000	75.00	3.0000



ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
74.99	2.9980	74.49	2.8980	73.99	2.7980	73.49	2.6980	72.99	2.5980
74.98	2.9960	74.48	2.8960	73.98	2.7960	73.48	2.6960	72.98	2.5960
74.97	2.9940	74.47	2.8940	73.97	2.7940	73.47	2.6940	72.97	2.5940
74.96	2.9920	74.46	2.8920	73.96	2.7920	73.46	2.6920	72.96	2.5920
74.95	2.9900	74.45	2.8900	73.95	2.7900	73.45	2.6900	72.95	2.5900
74.94	2.9880	74.44	2.8880	73.94	2.7880	73.44	2.6880	72.94	2.5880
74.93	2.9860	74.43	2.8860	73.93	2.7860	73.43	2.6860	72.93	2.5860
74.92	2.9840	74.42	2.8840	73.92	2.7840	73.42	2.6840	72.92	2.5840
74.91	2.9820	74.41	2.8820	73.91	2.7820	73.41	2.6820	72.91	2.5820
74.90	2.9800	74.40	2.8800	73.90	2.7800	73.40	2.6800	72.90	2.5800
74.89	2.9780	74.39	2.8780	73.89	2.7780	73.39	2.6780	72.89	2.5780
74.88	2.9760	74.38	2.8760	73.88	2.7760	73.38	2.6760	72.88	2.5760
74.87	2.9740	74.37	2.8740	73.87	2.7740	73.37	2.6740	72.87	2.5740
74.86	2.9720	74.36	2.8720	73.86	2.7720	73.36	2.6720	72.86	2.5720
74.85	2.9700	74.35	2.8700	73.85	2.7700	73.35	2.6700	72.85	2.5700
74.84	2.9680	74.34	2.8680	73.84	2.7680	73.34	2.6680	72.84	2.5680
74.83	2.9660	74.33	2.8660	73.83	2.7660	73.33	2.6660	72.83	2.5660
74.82	2.9640	74.32	2.8640	73.82	2.7640	73.32	2.6640	72.82	2.5640
74.81	2.9620	74.31	2.8620	73.81	2.7620	73.31	2.6620	72.81	2.5620
74.80	2.9600	74.30	2.8600	73.80	2.7600	73.30	2.6600	72.80	2.5600
74.79	2.9580	74.29	2.8580	73.79	2.7580	73.29	2.6580	72.79	2.5580
74.78	2.9560	74.28	2.8560	73.78	2.7560	73.28	2.6560	72.78	2.5560
74.77	2.9540	74.27	2.8540	73.77	2.7540	73.27	2.6540	72.77	2.5540
74.76	2.9520	74.26	2.8520	73.76	2.7520	73.26	2.6520	72.76	2.5520
74.75	2.9500	74.25	2.8500	73.75	2.7500	73.25	2.6500	72.75	2.5500
74.74	2.9480	74.24	2.8480	73.74	2.7480	73.24	2.6480	72.74	2.5480
74.73	2.9460	74.23	2.8460	73.73	2.7460	73.23	2.6460	72.73	2.5460
74.72	2.9440	74.22	2.8440	73.72	2.7440	73.22	2.6440	72.72	2.5440
74.71	2.9420	74.21	2.8420	73.71	2.7420	73.21	2.6420	72.71	2.5420
74.70	2.9400	74.20	2.8400	73.70	2.7400	73.20	2.6400	72.70	2.5400
74.69	2.9380	74.19	2.8380	73.69	2.7380	73.19	2.6380	72.69	2.5380
74.68	2.9360	74.18	2.8360	73.68	2.7360	73.18	2.6360	72.68	2.5360
74.67	2.9340	74.17	2.8340	73.67	2.7340	73.17	2.6340	72.67	2.5340
74.66	2.9320	74.16	2.8320	73.66	2.7320	73.16	2.6320	72.66	2.5320
74.65	2.9300	74.15	2.8300	73.65	2.7300	73.15	2.6300	72.65	2.5300
74.64	2.9280	74.14	2.8280	73.64	2.7280	73.14	2.6280	72.64	2.5280
74.63	2.9260	74.13	2.8260	73.63	2.7260	73.13	2.6260	72.63	2.5260
74.62	2.9240	74.12	2.8240	73.62	2.7240	73.12	2.6240	72.62	2.5240
74.61	2.9220	74.11	2.8220	73.61	2.7220	73.11	2.6220	72.61	2.5220
74.60	2.9200	74.10	2.8200	73.60	2.7200	73.10	2.6200	72.60	2.5200
74.59	2.9180	74.09	2.8180	73.59	2.7180	73.09	2.6180	72.59	2.5180
74.58	2.9160	74.08	2.8160	73.58	2.7160	73.08	2.6160	72.58	2.5160
74.57	2.9140	74.07	2.8140	73.57	2.7140	73.07	2.6140	72.57	2.5140
74.56	2.9120	74.06	2.8120	73.56	2.7120	73.06	2.6120	72.56	2.5120
74.55	2.9100	74.05	2.8100	73.55	2.7100	73.05	2.6100	72.55	2.5100
74.54	2.9080	74.04	2.8080	73.54	2.7080	73.04	2.6080	72.54	2.5080
74.53	2.9060	74.03	2.8060	73.53	2.7060	73.03	2.6060	72.53	2.5060
74.52	2.9040	74.02	2.8040	73.52	2.7040	73.02	2.6040	72.52	2.5040
74.51	2.9020	74.01	2.8020	73.51	2.7020	73.01	2.6020	72.51	2.5020
74.50	2.9000	74.00	2.8000	73.50	2.7000	73.00	2.6000	72.50	2.5000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
72.49	2.4980	71.99	2.3980	71.49	2.2980	70.99	2.1980	70.49	2.0980
72.48	2.4960	71.98	2.3960	71.48	2.2960	70.98	2.1960	70.48	2.0960
72.47	2.4940	71.97	2.3940	71.47	2.2940	70.97	2.1940	70.47	2.0940
72.46	2.4920	71.96	2.3920	71.46	2.2920	70.96	2.1920	70.46	2.0920
72.45	2.4900	71.95	2.3900	71.45	2.2900	70.95	2.1900	70.45	2.0900
72.44	2.4880	71.94	2.3880	71.44	2.2880	70.94	2.1880	70.44	2.0880
72.43	2.4860	71.93	2.3860	71.43	2.2860	70.93	2.1860	70.43	2.0860
72.42	2.4840	71.92	2.3840	71.42	2.2840	70.92	2.1840	70.42	2.0840
72.41	2.4820	71.91	2.3820	71.41	2.2820	70.91	2.1820	70.41	2.0820
72.40	2.4800	71.90	2.3800	71.40	2.2800	70.90	2.1800	70.40	2.0800
72.39	2.4780	71.89	2.3780	71.39	2.2780	70.89	2.1780	70.39	2.0780
72.38	2.4760	71.88	2.3760	71.38	2.2760	70.88	2.1760	70.38	2.0760
72.37	2.4740	71.87	2.3740	71.37	2.2740	70.87	2.1740	70.37	2.0740
72.36	2.4720	71.86	2.3720	71.36	2.2720	70.86	2.1720	70.36	2.0720
72.35	2.4700	71.85	2.3700	71.35	2.2700	70.85	2.1700	70.35	2.0700
72.34	2.4680	71.84	2.3680	71.34	2.2680	70.84	2.1680	70.34	2.0680
72.33	2.4660	71.83	2.3660	71.33	2.2660	70.83	2.1660	70.33	2.0660
72.32	2.4640	71.82	2.3640	71.32	2.2640	70.82	2.1640	70.32	2.0640
72.31	2.4620	71.81	2.3620	71.31	2.2620	70.81	2.1620	70.31	2.0620
72.30	2.4600	71.80	2.3600	71.30	2.2600	70.80	2.1600	70.30	2.0600
72.29	2.4580	71.79	2.3580	71.29	2.2580	70.79	2.1580	70.29	2.0580
72.28	2.4560	71.78	2.3560	71.28	2.2560	70.78	2.1560	70.28	2.0560
72.27	2.4540	71.77	2.3540	71.27	2.2540	70.77	2.1540	70.27	2.0540
72.26	2.4520	71.76	2.3520	71.26	2.2520	70.76	2.1520	70.26	2.0520
72.25	2.4500	71.75	2.3500	71.25	2.2500	70.75	2.1500	70.25	2.0500
72.24	2.4480	71.74	2.3480	71.24	2.2480	70.74	2.1480	70.24	2.0480
72.23	2.4460	71.73	2.3460	71.23	2.2460	70.73	2.1460	70.23	2.0460
72.22	2.4440	71.72	2.3440	71.22	2.2440	70.72	2.1440	70.22	2.0440
72.21	2.4420	71.71	2.3420	71.21	2.2420	70.71	2.1420	70.21	2.0420
72.20	2.4400	71.70	2.3400	71.20	2.2400	70.70	2.1400	70.20	2.0400
72.19	2.4380	71.69	2.3380	71.19	2.2380	70.69	2.1380	70.19	2.0380
72.18	2.4360	71.68	2.3360	71.18	2.2360	70.68	2.1360	70.18	2.0360
72.17	2.4340	71.67	2.3340	71.17	2.2340	70.67	2.1340	70.17	2.0340
72.16	2.4320	71.66	2.3320	71.16	2.2320	70.66	2.1320	70.16	2.0320
72.15	2.4300	71.65	2.3300	71.15	2.2300	70.65	2.1300	70.15	2.0300
72.14	2.4280	71.64	2.3280	71.14	2.2280	70.64	2.1280	70.14	2.0280
72.13	2.4260	71.63	2.3260	71.13	2.2260	70.63	2.1260	70.13	2.0260
72.12	2.4240	71.62	2.3240	71.12	2.2240	70.62	2.1240	70.12	2.0240
72.11	2.4220	71.61	2.3220	71.11	2.2220	70.61	2.1220	70.11	2.0220
72.10	2.4200	71.60	2.3200	71.10	2.2200	70.60	2.1200	70.10	2.0200
72.09	2.4180	71.59	2.3180	71.09	2.2180	70.59	2.1180	70.09	2.0180
72.08	2.4160	71.58	2.3160	71.08	2.2160	70.58	2.1160	70.08	2.0160
72.07	2.4140	71.57	2.3140	71.07	2.2140	70.57	2.1140	70.07	2.0140
72.06	2.4120	71.56	2.3120	71.06	2.2120	70.56	2.1120	70.06	2.0120
72.05	2.4100	71.55	2.3100	71.05	2.2100	70.55	2.1100	70.05	2.0100
72.04	2.4080	71.54	2.3080	71.04	2.2080	70.54	2.1080	70.04	2.0080
72.03	2.4060	71.53	2.3060	71.03	2.2060	70.53	2.1060	70.03	2.0060
72.02	2.4040	71.52	2.3040	71.02	2.2040	70.52	2.1040	70.02	2.0040
72.01	2.4020	71.51	2.3020	71.01	2.2020	70.51	2.1020	70.01	2.0020
72.00	2.4000	71.50	2.3000	71.00	2.2000	70.50	2.1000	70.00	2.0000

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ต่อ)

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
69.99	1.9980	69.49	1.8980	68.99	1.7980	68.49	1.6980	67.99	1.5980
69.98	1.9960	69.48	1.8960	68.98	1.7960	68.48	1.6960	67.98	1.5960
69.97	1.9940	69.47	1.8940	68.97	1.7940	68.47	1.6940	67.97	1.5940
69.96	1.9920	69.46	1.8920	68.96	1.7920	68.46	1.6920	67.96	1.5920
69.95	1.9900	69.45	1.8900	68.95	1.7900	68.45	1.6900	67.95	1.5900
69.94	1.9880	69.44	1.8880	68.94	1.7880	68.44	1.6880	67.94	1.5880
69.93	1.9860	69.43	1.8860	68.93	1.7860	68.43	1.6860	67.93	1.5860
69.92	1.9840	69.42	1.8840	68.92	1.7840	68.42	1.6840	67.92	1.5840
69.91	1.9820	69.41	1.8820	68.91	1.7820	68.41	1.6820	67.91	1.5820
69.90	1.9800	69.40	1.8800	68.90	1.7800	68.40	1.6800	67.90	1.5800
69.89	1.9780	69.39	1.8780	68.89	1.7780	68.39	1.6780	67.89	1.5780
69.88	1.9760	69.38	1.8760	68.88	1.7760	68.38	1.6760	67.88	1.5760
69.87	1.9740	69.37	1.8740	68.87	1.7740	68.37	1.6740	67.87	1.5740
69.86	1.9720	69.36	1.8720	68.86	1.7720	68.36	1.6720	67.86	1.5720
69.85	1.9700	69.35	1.8700	68.85	1.7700	68.35	1.6700	67.85	1.5700
69.84	1.9680	69.34	1.8680	68.84	1.7680	68.34	1.6680	67.84	1.5680
69.83	1.9660	69.33	1.8660	68.83	1.7660	68.33	1.6660	67.83	1.5660
69.82	1.9640	69.32	1.8640	68.82	1.7640	68.32	1.6640	67.82	1.5640
69.81	1.9620	69.31	1.8620	68.81	1.7620	68.31	1.6620	67.81	1.5620
69.80	1.9600	69.30	1.8600	68.80	1.7600	68.30	1.6600	67.80	1.5600
69.79	1.9580	69.29	1.8580	68.79	1.7580	68.29	1.6580	67.79	1.5580
69.78	1.9560	69.28	1.8560	68.78	1.7560	68.28	1.6560	67.78	1.5560
69.77	1.9540	69.27	1.8540	68.77	1.7540	68.27	1.6540	67.77	1.5540
69.76	1.9520	69.26	1.8520	68.76	1.7520	68.26	1.6520	67.76	1.5520
69.75	1.9500	69.25	1.8500	68.75	1.7500	68.25	1.6500	67.75	1.5500
69.74	1.9480	69.24	1.8480	68.74	1.7480	68.24	1.6480	67.74	1.5480
69.73	1.9460	69.23	1.8460	68.73	1.7460	68.23	1.6460	67.73	1.5460
69.72	1.9440	69.22	1.8440	68.72	1.7440	68.22	1.6440	67.72	1.5440
69.71	1.9420	69.21	1.8420	68.71	1.7420	68.21	1.6420	67.71	1.5420
69.70	1.9400	69.20	1.8400	68.70	1.7400	68.20	1.6400	67.70	1.5400
69.69	1.9380	69.19	1.8380	68.69	1.7380	68.19	1.6380	67.69	1.5380
69.68	1.9360	69.18	1.8360	68.68	1.7360	68.18	1.6360	67.68	1.5360
69.67	1.9340	69.17	1.8340	68.67	1.7340	68.17	1.6340	67.67	1.5340
69.66	1.9320	69.16	1.8320	68.66	1.7320	68.16	1.6320	67.66	1.5320
69.65	1.9300	69.15	1.8300	68.65	1.7300	68.15	1.6300	67.65	1.5300
69.64	1.9280	69.14	1.8280	68.64	1.7280	68.14	1.6280	67.64	1.5280
69.63	1.9260	69.13	1.8260	68.63	1.7260	68.13	1.6260	67.63	1.5260
69.62	1.9240	69.12	1.8240	68.62	1.7240	68.12	1.6240	67.62	1.5240
69.61	1.9220	69.11	1.8220	68.61	1.7220	68.11	1.6220	67.61	1.5220
69.60	1.9200	69.10	1.8200	68.60	1.7200	68.10	1.6200	67.60	1.5200
69.59	1.9180	69.09	1.8180	68.59	1.7180	68.09	1.6180	67.59	1.5180
69.58	1.9160	69.08	1.8160	68.58	1.7160	68.08	1.6160	67.58	1.5160
69.57	1.9140	69.07	1.8140	68.57	1.7140	68.07	1.6140	67.57	1.5140
69.56	1.9120	69.06	1.8120	68.56	1.7120	68.06	1.6120	67.56	1.5120
69.55	1.9100	69.05	1.8100	68.55	1.7100	68.05	1.6100	67.55	1.5100
69.54	1.9080	69.04	1.8080	68.54	1.7080	68.04	1.6080	67.54	1.5080
69.53	1.9060	69.03	1.8060	68.53	1.7060	68.03	1.6060	67.53	1.5060
69.52	1.9040	69.02	1.8040	68.52	1.7040	68.02	1.6040	67.52	1.5040
69.51	1.9020	69.01	1.8020	68.51	1.7020	68.01	1.6020	67.51	1.5020
69.50	1.9000	69.00	1.8000	68.50	1.7000	68.00	1.6000	67.50	1.5000

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน ตามเกณฑ์ การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
67.49	1.4980	66.99	1.3980	66.49	1.2980	65.99	1.1980	65.49	1.0980
67.48	1.4960	66.98	1.3960	66.48	1.2960	65.98	1.1960	65.48	1.0960
67.47	1.4940	66.97	1.3940	66.47	1.2940	65.97	1.1940	65.47	1.0940
67.46	1.4920	66.96	1.3920	66.46	1.2920	65.96	1.1920	65.46	1.0920
67.45	1.4900	66.95	1.3900	66.45	1.2900	65.95	1.1900	65.45	1.0900
67.44	1.4880	66.94	1.3880	66.44	1.2880	65.94	1.1880	65.44	1.0880
67.43	1.4860	66.93	1.3860	66.43	1.2860	65.93	1.1860	65.43	1.0860
67.42	1.4840	66.92	1.3840	66.42	1.2840	65.92	1.1840	65.42	1.0840
67.41	1.4820	66.91	1.3820	66.41	1.2820	65.91	1.1820	65.41	1.0820
67.40	1.4800	66.90	1.3800	66.40	1.2800	65.90	1.1800	65.40	1.0800
67.39	1.4780	66.89	1.3780	66.39	1.2780	65.89	1.1780	65.39	1.0780
67.38	1.4760	66.88	1.3760	66.38	1.2760	65.88	1.1760	65.38	1.0760
67.37	1.4740	66.87	1.3740	66.37	1.2740	65.87	1.1740	65.37	1.0740
67.36	1.4720	66.86	1.3720	66.36	1.2720	65.86	1.1720	65.36	1.0720
67.35	1.4700	66.85	1.3700	66.35	1.2700	65.85	1.1700	65.35	1.0700
67.34	1.4680	66.84	1.3680	66.34	1.2680	65.84	1.1680	65.34	1.0680
67.33	1.4660	66.83	1.3660	66.33	1.2660	65.83	1.1660	65.33	1.0660
67.32	1.4640	66.82	1.3640	66.32	1.2640	65.82	1.1640	65.32	1.0640
67.31	1.4620	66.81	1.3620	66.31	1.2620	65.81	1.1620	65.31	1.0620
67.30	1.4600	66.80	1.3600	66.30	1.2600	65.80	1.1600	65.30	1.0600
67.29	1.4580	66.79	1.3580	66.29	1.2580	65.79	1.1580	65.29	1.0580
67.28	1.4560	66.78	1.3560	66.28	1.2560	65.78	1.1560	65.28	1.0560
67.27	1.4540	66.77	1.3540	66.27	1.2540	65.77	1.1540	65.27	1.0540
67.26	1.4520	66.76	1.3520	66.26	1.2520	65.76	1.1520	65.26	1.0520
67.25	1.4500	66.75	1.3500	66.25	1.2500	65.75	1.1500	65.25	1.0500
67.24	1.4480	66.74	1.3480	66.24	1.2480	65.74	1.1480	65.24	1.0480
67.23	1.4460	66.73	1.3460	66.23	1.2460	65.73	1.1460	65.23	1.0460
67.22	1.4440	66.72	1.3440	66.22	1.2440	65.72	1.1440	65.22	1.0440
67.21	1.4420	66.71	1.3420	66.21	1.2420	65.71	1.1420	65.21	1.0420
67.20	1.4400	66.70	1.3400	66.20	1.2400	65.70	1.1400	65.20	1.0400
67.19	1.4380	66.69	1.3380	66.19	1.2380	65.69	1.1380	65.19	1.0380
67.18	1.4360	66.68	1.3360	66.18	1.2360	65.68	1.1360	65.18	1.0360
67.17	1.4340	66.67	1.3340	66.17	1.2340	65.67	1.1340	65.17	1.0340
67.16	1.4320	66.66	1.3320	66.16	1.2320	65.66	1.1320	65.16	1.0320
67.15	1.4300	66.65	1.3300	66.15	1.2300	65.65	1.1300	65.15	1.0300
67.14	1.4280	66.64	1.3280	66.14	1.2280	65.64	1.1280	65.14	1.0280
67.13	1.4260	66.63	1.3260	66.13	1.2260	65.63	1.1260	65.13	1.0260
67.12	1.4240	66.62	1.3240	66.12	1.2240	65.62	1.1240	65.12	1.0240
67.11	1.4220	66.61	1.3220	66.11	1.2220	65.61	1.1220	65.11	1.0220
67.10	1.4200	66.60	1.3200	66.10	1.2200	65.60	1.1200	65.10	1.0200
67.09	1.4180	66.59	1.3180	66.09	1.2180	65.59	1.1180	65.09	1.0180
67.08	1.4160	66.58	1.3160	66.08	1.2160	65.58	1.1160	65.08	1.0160
67.07	1.4140	66.57	1.3140	66.07	1.2140	65.57	1.1140	65.07	1.0140
67.06	1.4120	66.56	1.3120	66.06	1.2120	65.56	1.1120	65.06	1.0120
67.05	1.4100	66.55	1.3100	66.05	1.2100	65.55	1.1100	65.05	1.0100
67.04	1.4080	66.54	1.3080	66.04	1.2080	65.54	1.1080	65.04	1.0080
67.03	1.4060	66.53	1.3060	66.03	1.2060	65.53	1.1060	65.03	1.0060
67.02	1.4040	66.52	1.3040	66.02	1.2040	65.52	1.1040	65.02	1.0040
67.01	1.4020	66.51	1.3020	66.01	1.2020	65.51	1.1020	65.01	1.0020
67.00	1.4000	66.50	1.3000	66.00	1.2000	65.50	1.1000	65.00	1.0000
< 65.00									1.0000

ภาคผนวก ง

แบบสำรวจ