



# รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของสถาบันพระบรมราชชนก (ส่วนกลาง)  
ประจำปีงบประมาณ 2560



สถาบันพระบรมราชชนก  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2560



## รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของสถาบันพระบรมราชชนก (ส่วนกลาง)  
ประจำปีงบประมาณ 2560

สถาบันพระบรมราชชนก  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

พ.ศ. 2560

## คำนำ

สถาบันพระบรมราชชนก โดยกลุ่มวิจัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง โดยใช้กรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านคุณภาพบริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น สะท้อนความต้องการ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง จะได้นำข้อมูลสารสนเทศ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มวิจัย สถาบันพระบรมราชชนก ขอขอบคุณผู้บริหาร ข้าราชการ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กลุ่มวิจัย สถาบันพระบรมราชชนก

กันยายน 2560

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ตามกรอบการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในมิติด้านนอก ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการ สถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วย 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ 3) กลุ่มพัฒนาการศึกษา 4) กลุ่มพัฒนาบุคลากร 5) กลุ่มวิจัย 6) กลุ่มเทคโนโลยี และ 7) แก้วกัลยาสิกขาลัย 8) สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

กลุ่มวิจัย สถาบันพระบรมราชชนก จึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง โดยใช้กรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านคุณภาพบริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

การสำรวจครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลทางออนไลน์ จากบุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับบริการจากสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 จำนวน 561 คน ผลการสำรวจ พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 561 คน เป็นผู้หญิง จำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ผู้ชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนมาก ระดับปริญญาโท จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ระดับปริญญาเอก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอาจารย์วิทยาลัยในสังกัด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงไปเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และผู้บริหารจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

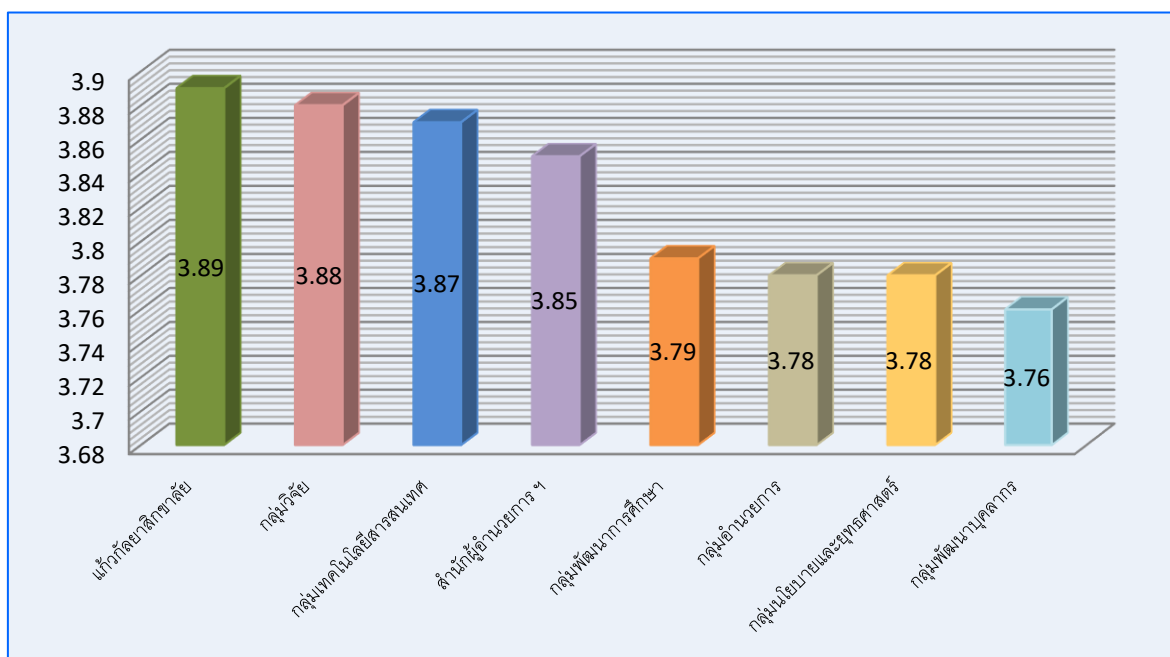
ในภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเป็นรายหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง พบว่า ทุกหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งหน่วยงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ แก้วกัลยาสิกขาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ กลุ่มวิจัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 กลุ่มพัฒนาการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 กลุ่มอำนาจการและกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน และกลุ่มพัฒนาบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76ตามลำดับ ดังตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ ร้อยละของคะแนน และคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของ คะแนน (%)	คะแนนตาม เกณฑ์ ก.พ.ร.
แก้วกัลยาสิกขาลัย	3.89	พึงพอใจมาก	77.80	3.56
กลุ่มวิจัย	3.88	พึงพอใจมาก	77.60	3.52
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.87	พึงพอใจมาก	77.40	3.48
สำนักผู้อำนวยการฯ	3.85	พึงพอใจมาก	77.00	3.40
กลุ่มพัฒนาการศึกษา	3.79	พึงพอใจมาก	75.80	3.16
กลุ่มอำนาจการ	3.78	พึงพอใจมาก	75.60	3.12
กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์	3.78	พึงพอใจมาก	75.60	3.12
กลุ่มพัฒนาบุคลากร	3.76	พึงพอใจมาก	75.20	3.04
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.82</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>	<b>76.40</b>	<b>3.28</b>

**แผนภูมิที่ 1** เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน



ระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง แบ่งตามหน่วยงาน ดังนี้

### แก้วกัลยาสิกขาลัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของแก้วกัลยาสิกขาลัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า กิจกรรมที่เข้าร่วมสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี แต่ที่ควรปรับปรุงคือระบบสารสนเทศ

### กลุ่มวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ให้บริการรวดเร็ว เป็นกัลยาณมิตร ให้บริการเชิงรุก และเน้นการสร้างเครือข่ายการวิจัย แต่ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศ และการจัดสรรทุนวิจัย เสนอให้มีการพิจารณาจัดสรรทุนวิจัยทุกไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้แต่ละวิทยาลัยผลิตผลงานวิจัยมากขึ้น รวมทั้งเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และข่าวสารต่างๆ รวมทั้งเวทีการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

### กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความตั้งใจที่จะช่วยพัฒนางาน IT ของวิทยาลัยต่างๆ แต่ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการ และมีความต่อเนื่อง

### สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนกภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน ตามลำดับ

### กลุ่มพัฒนาการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษาภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก แต่การติดต่อสื่อสารไม่ค่อยสะดวก ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างล่าช้า ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว รวมทั้งควรพัฒนาระบบการรับนักศึกษาใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน และให้ข้อเสนอแนะเรื่อง การพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ โดยการจัดซื้อโปรแกรมพัฒนาภาษาอังกฤษในภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณมากกว่าจัดซื้อแยกแต่ละวิทยาลัย

### กลุ่มอำนวยการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนวยการภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ให้บริการดี แต่ควรให้บริการที่รวดเร็วและชัดเจน บางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้คำปรึกษาในบางประเด็นได้ เช่น เรื่องระเบียบต่างๆ และเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และขอให้จัดประชุมการทำงานในระบบ HROPS ซ้ำอีกครั้ง

### กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ควรปรับแผนหรือยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน ทันสมัย รวมทั้งควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านแผน และจัดการระบบ ให้เป็น HPO (High Performance Organization)

## กลุ่มพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากรภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล และมีการส่งต่อข้อมูลที่เป็นระบบ เนื่องจากที่ผ่านมามีการขอข้อมูลเดิมซ้ำหลายรอบ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ 2) ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ประเด็นด้านคุณภาพบริการ และ 5) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศ แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง/พัฒนาในเรื่องต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งที่สถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลางต้องปรับปรุง/พัฒนา คือ

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งระบบสารสนเทศด้านต่างๆ
2. การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และการส่งต่อข้อมูล
3. การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ
4. การพัฒนาระบบการรับนักศึกษาใหม่ให้มีประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ
6. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการได้ถูกต้อง ชัดเจน เช่น เรื่องระเบียบปฏิบัติต่างๆ



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ญ
<b>บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตของการศึกษา	2
ระยะเวลาการสำรวจ	2
คำนิยามศัพท์	2
<b>วิธีดำเนินการสำรวจ</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
การคำนวณคะแนนและการแปลผล	5
<b>ผลการสำรวจ</b>	
ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ในภาพรวม	6
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ จำแนกตามหน่วยงานย่อย	11
2.1 แก้วกัลยาสิกขาลัย	11
2.2 กลุ่มวิจัย	13
2.3 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
2.4 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก	17
2.5 กลุ่มพัฒนาการศึกษา	19
2.6 กลุ่มอำนวยการ	21
2.7 กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์	23
2.8 กลุ่มพัฒนาบุคลากร	26
<b>สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	29
<b>ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจ</b>	
<b>ภาคผนวก ข ตารางเทียบร้อยละของคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.</b>	

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละของคะแนน และคะแนนตามเกณฑ์ การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. จำแนกตามหน่วยงาน	ค
ตารางที่ 2	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ	7
ตารางที่ 3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลางในภาพรวม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	8
ตารางที่ 4	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายข้อย่อย	9
ตารางที่ 5	ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน	10
ตารางที่ 6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของแก้วกัลยาสิกขาลัย จำแนก ตามประเด็นความพึงพอใจ	11
ตารางที่ 7	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ แก้วกัลยาสิกขาลัย จำแนกตามรายข้อย่อย	12
ตารางที่ 8	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัย จำแนกตาม ประเด็นความพึงพอใจ	13
ตารางที่ 9	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการ ของกลุ่มวิจัยจำแนกตามรายข้อย่อย	14
ตารางที่ 10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยี สารสนเทศ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	15
ตารางที่ 11	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการ ของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายข้อย่อย	16
ตารางที่ 12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการสถาบัน พระบรมราชชนกจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	17
ตารางที่ 13	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการ ของกลุ่มสำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก จำแนกตามรายข้อย่อย	18
ตารางที่ 14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	19
ตารางที่ 15	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการ ของกลุ่มพัฒนาการศึกษาจำแนกตามรายข้อย่อย	20
ตารางที่ 16	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนวยการ จำแนก ตามประเด็นความพึงพอใจ	21
ตารางที่ 17	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการ ของกลุ่มอำนวยการ จำแนกตามรายข้อย่อย	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 18 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	24
ตารางที่ 19 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ จำแนกตามรายข้อย่อย	25
ตารางที่ 20 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากร ตามประเด็นความพึงพอใจ	26
ตารางที่ 21 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ กลุ่มพัฒนาบุคลากร จำแนกตามรายข้อย่อย	27

## สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน	๘
แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ	8
แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน	10
แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของแก้วกัลยาสิกขาลัย	11
แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มวิจัย	13
แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
แผนภูมิที่ 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของสำนักผู้อำนวยการฯ	17
แผนภูมิที่ 8 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มพัฒนาการศึกษา	19
แผนภูมิที่ 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มอำนวยการ	22
แผนภูมิที่ 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์	24
แผนภูมิที่ 11 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มพัฒนาบุคลากร	26

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สถาบันพระบรมราชชนกเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย หน่วยงานส่วนกลาง และวิทยาลัยในสังกัด ซึ่งหน่วยงานส่วนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบด้านนโยบาย การบริหารวิชาการ สนับสนุนการผลิตและการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพของวิทยาลัยในสังกัดให้ดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและความต้องการกำลังคนด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข

ตามกรอบการประเมินผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2560 ในมิติภายนอก ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการ สถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ได้กำหนดตัวชี้วัด คือ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนกลาง ซึ่งประกอบด้วย 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ 3) กลุ่มพัฒนาการศึกษา 4) กลุ่มพัฒนาบุคลากร 5) กลุ่มวิจัย 6) กลุ่มเทคโนโลยี และ 7) แก้วกัลยาสิขาลัย 8) สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

สถาบันพระบรมราชชนก โดยกลุ่มวิจัย ได้ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง โดยใช้กรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านคุณภาพบริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น สะท้อนความต้องการ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางจะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 ตามกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- 4) ด้านคุณภาพบริการ
- 5) ด้านระบบสารสนเทศ

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง โดยใช้แบบสำรวจที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ก.พ.ร.สพ.) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านคุณภาพบริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ โดยเก็บข้อมูลทางออนไลน์ จากบุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับบริการจากสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560

## ระยะเวลาการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการสำรวจทางออนไลน์ในเดือนสิงหาคม 2560

## คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านคุณภาพบริการ
5. ด้านระบบสารสนเทศ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับบริการจากหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560

## วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง 8 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
3. กลุ่มพัฒนาการศึกษา
4. กลุ่มพัฒนาบุคลากร
5. กลุ่มวิจัย
6. กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. แก้วกัลยาสิกขาลัย
8. สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก 39 แห่ง ประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3,957 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับบริการจากหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 ที่ตอบแบบสำรวจออนไลน์ จำนวน 561 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบสำรวจที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ก.พ.ร.สป.) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. ด้านคุณภาพบริการ
5. ด้านระบบสารสนเทศ

ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 0 = ไม่พึงพอใจ

**ตอนที่ 3** สิ่งที่หน่วยงานต้องปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

**ตอนที่ 4** ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลทางออนไลน์ จากบุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับบริการจากหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 เลือกเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น จำนวน 561 ชุด จำแนกตามหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนแบบสอบถาม
กลุ่มอำนวยการ	94
กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์	65
กลุ่มพัฒนาการศึกษา	119
กลุ่มพัฒนาบุคลากร	68
กลุ่มวิจัย	69
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	62
แก้วกัลยาสิกขาลัย	44
สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก	40

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง และแผนภูมิ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ประมวลข้อมูลตามเนื้อหา

## การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่
- 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- 4) ด้านคุณภาพบริการ และ
- 5) ด้านระบบสารสนเทศ



การแปลผลระดับความพึงพอใจ ใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัด ตามเกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best W. John. 1997) รายละเอียด ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
0 - 0.99	ไม่พึงพอใจ

การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจ หลังจากนั้นได้นำคะแนนเฉลี่ยมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100 % แล้วนำร้อยละของคะแนนที่ได้เทียบเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. (รายละเอียดเกณฑ์การประเมินฯ ในภาคผนวก ค.)

## ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 ได้นำเสนอผลการสำรวจ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง จำแนกตามหน่วยงานย่อย ได้แก่

- 2.1 แก้วกัลยาสิกขาลัย
- 2.2 กลุ่มวิจัย
- 2.3 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.4 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก
- 2.5 กลุ่มพัฒนาการศึกษา
- 2.6 กลุ่มอำนาจการ
- 2.7 กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์
- 2.8 กลุ่มพัฒนาบุคลากร

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางในภาพรวม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 561 คน เป็นผู้หญิง จำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 88.40 ผู้ชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 ตามลำดับ ระดับการศึกษา สูงสุด ส่วนมากระดับปริญญาโท จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ระดับปริญญาเอก จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอาจารย์วิทยาลัยในสังกัด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงไปเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และผู้บริหารจำนวน 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.50 รายละเอียด ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (561 คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	11.60
หญิง	496	88.40
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	81	14.40
31 – 40 ปี	158	28.20
41 – 50 ปี	178	31.70
51 ปีขึ้นไป	144	25.70
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	4.10
ปริญญาตรี	116	20.70
ปริญญาโท	346	61.70
ปริญญาเอก	76	13.50
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
ผู้บริหาร	76	13.50
อาจารย์	379	67.60
บุคลากรสายสนับสนุน	106	18.90

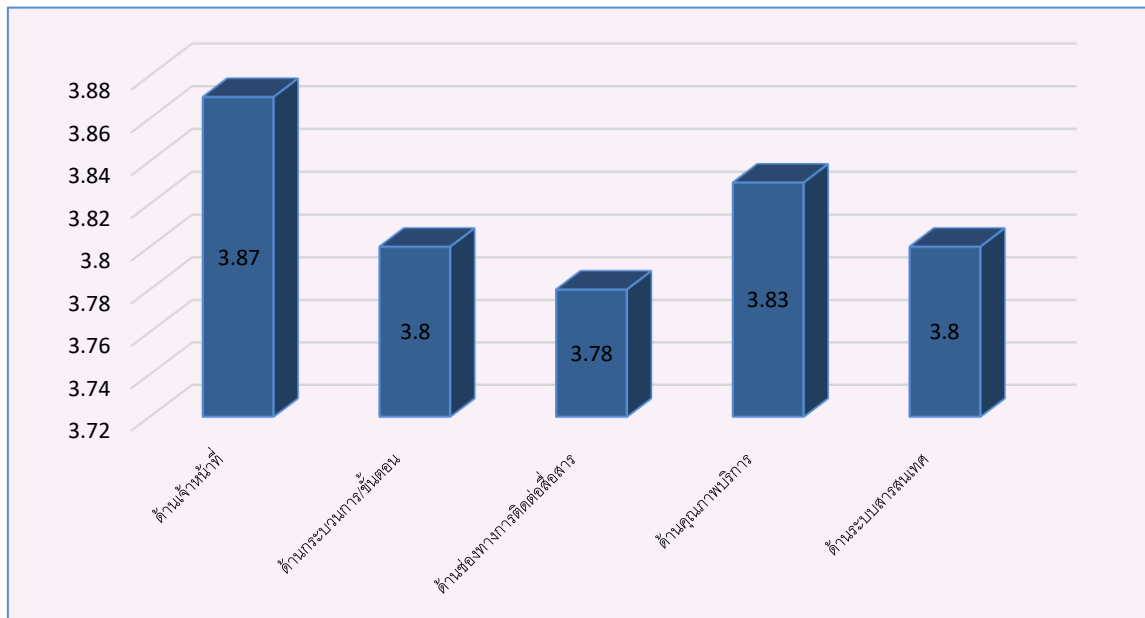
**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลางในภาพรวม พบว่า

ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย สูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน และด้าน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 2

**ตารางที่ 3** ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางในภาพรวม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.87	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.78	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.83	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.80	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

**แผนภูมิที่ 2** เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนต่ำสุด คือ มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 รายละเอียด ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.87</b>	<b>.73</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.89	.78	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.93	.77	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.89	.75	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.82	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.85	.80	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.80</b>	<b>.77</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.82	.79	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.78	.83	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.79	.80	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.83	.81	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.78</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.81	.85	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.77	.84	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.75	.85	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.80	.86	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.83</b>	<b>.80</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.84	.83	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.83	.84	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.77	.85	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.86	.81	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.80</b>	<b>.82</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ได้อย่างเหมาะสม	3.83	.82	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.78	.86	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัย	3.78	.85	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>.74</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

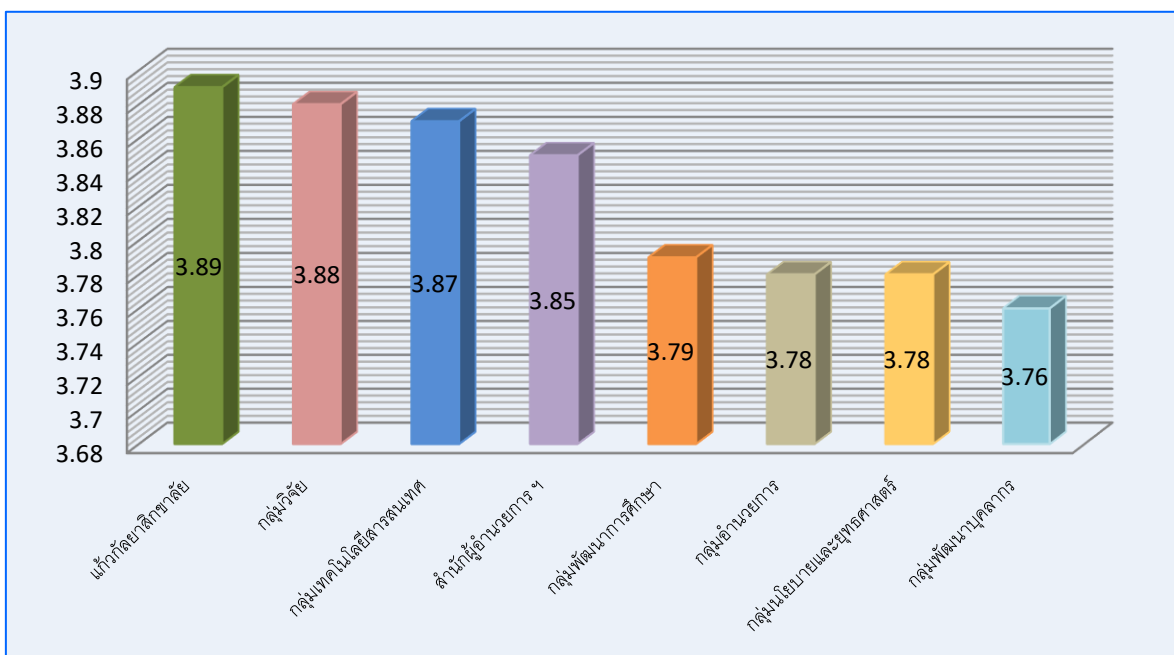
เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลาง พบว่า ทุกหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งหน่วยงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ แก้วกัลยาสิกขาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ กลุ่มวิจัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 กลุ่มเทคโนโลยี

สารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 กลุ่มพัฒนาการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 กลุ่มอำนาจการและกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน และกลุ่มพัฒนาบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 5 และ แผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ
แก้วกัลยาสิขาลัย	3.89	พึงพอใจมาก
กลุ่มวิจัย	3.88	พึงพอใจมาก
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.87	พึงพอใจมาก
สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก	3.85	พึงพอใจมาก
กลุ่มพัฒนาการศึกษา	3.79	พึงพอใจมาก
กลุ่มอำนาจการ	3.78	พึงพอใจมาก
กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์	3.78	พึงพอใจมาก
กลุ่มพัฒนาบุคลากร	3.76	พึงพอใจมาก

แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน



ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลางจำแนกตามหน่วยงานย่อย ดังนี้

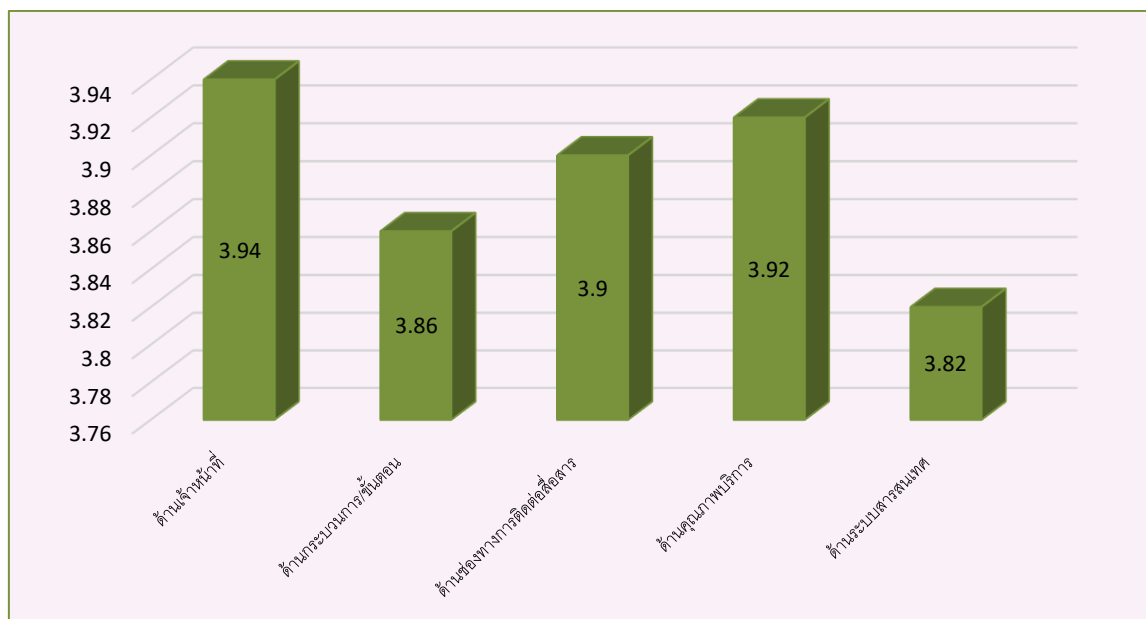
2.1 แก้วกัลยาสิกขาลัย

ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแก้วกัลยาสิกขาลัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการบริการของแก้วกัลยาสิกขาลัย จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.94	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.90	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.85	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของแก้วกัลยาสิกขาลัย



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือ บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของแก้วกัลยาสิขาลัย จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.94</b>	<b>.80</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.98	.82	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.93	.81	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.93	.78	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.91	.88	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	.78	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.86</b>	<b>.87</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.91	.83	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.84	.86	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	.96	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.84	.91	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.90</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.91	.80	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.89	.84	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.86	.85	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.93	.78	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.92</b>	<b>.90</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.91	.88	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.96	.91	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.91	.96	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.91	.91	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.85</b>	<b>.89</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เหมาะสม	3.84	.83	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.86	.92	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัย	3.84	.93	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.84</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. กิจกรรมที่เข้าร่วมสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี
2. ควรปรับปรุงเรื่องระบบสารสนเทศ

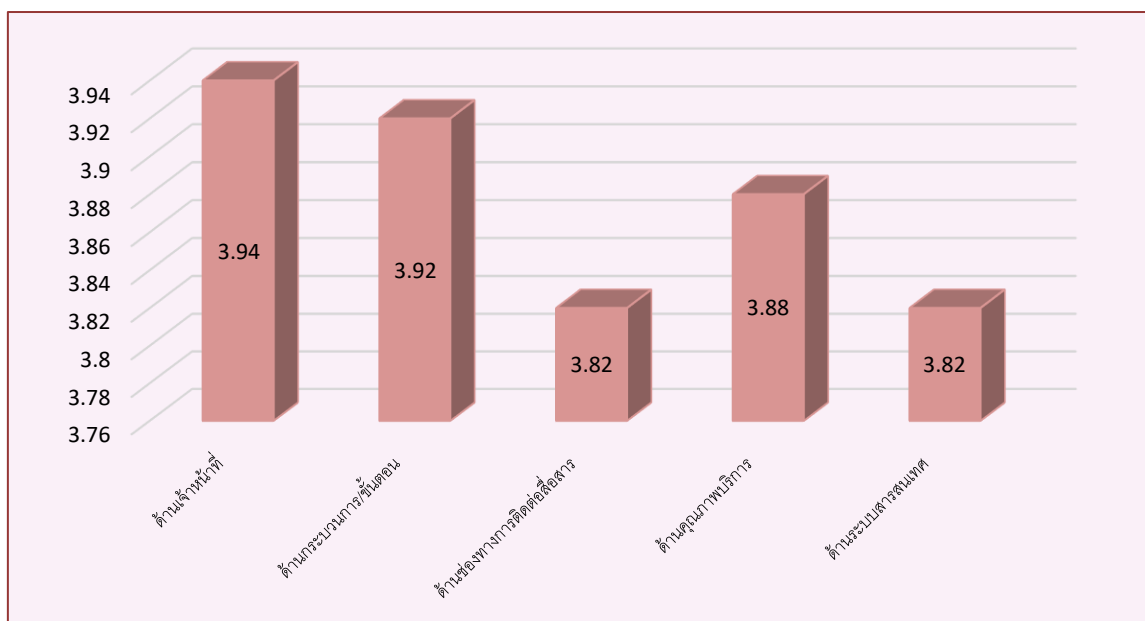
## 2.2 กลุ่มวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัยจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.94	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.82	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.88	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.82	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มวิจัย



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน ดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัย  
จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.94</b>	<b>.63</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.91	.68	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.01	.68	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.96	.67	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.90	.69	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	.65	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.92</b>	<b>.64</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.94	.64	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.94	.64	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	.65	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.93	.69	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.82</b>	<b>.70</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.84	.72	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.83	.73	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.78	.74	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.81	.77	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.88</b>	<b>.63</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.84	.66	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.90	.65	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.91	.68	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.87	.71	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.82</b>	<b>.63</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม	3.84	.61	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.81	.67	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.81	.65	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>.59</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. ให้บริการรวดเร็วดี เป็นกัลยาณมิตร และให้บริการเชิงรุก
2. เน้นการสร้างเครือข่ายการวิจัย
3. ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศ และการจัดสรรทุนวิจัย เสนอให้มีการพิจารณาจัดสรรทุนวิจัยทุกไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้แต่ละวิทยาลัยผลิตผลงานวิจัยมากขึ้น รวมทั้งเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และข่าวสารต่างๆ รวมทั้งเวทีการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

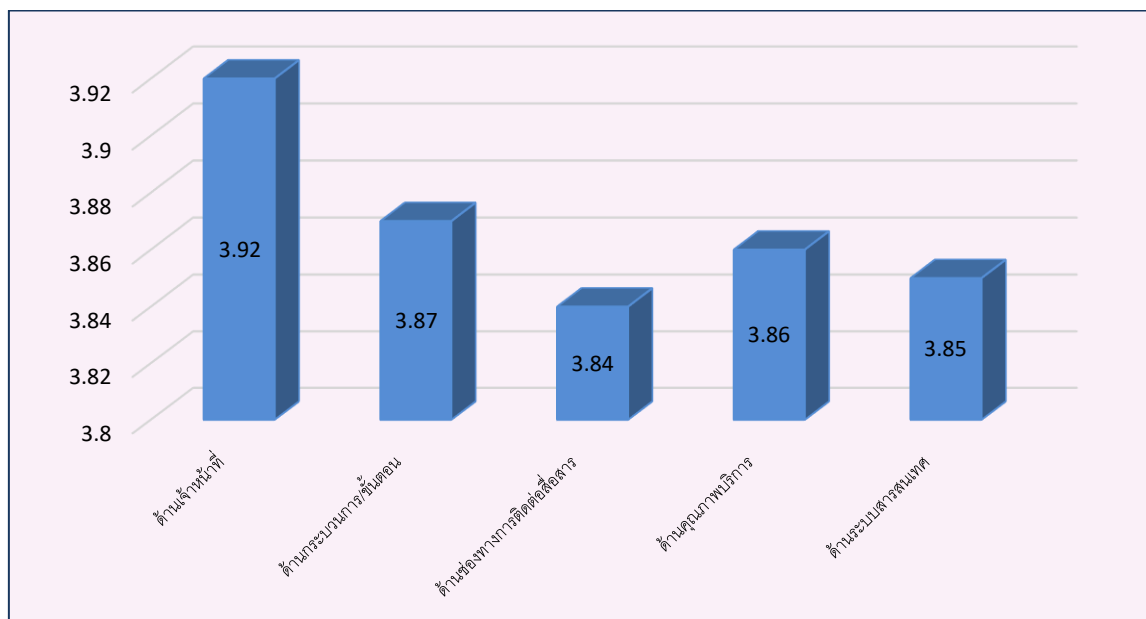
### 2.3 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ ดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.92	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.87	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.84	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.85	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 ดังตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.92</b>	<b>.69</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.98	.71	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.95	.73	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.92	.77	พึงพอใจมาก
ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	.77	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	.73	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.87</b>	<b>.68</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.90	.67	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.86	.76	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.79	.74	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.94	.74	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.84</b>	<b>.85</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.86	.90	พึงพอใจมาก
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.77	.89	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.86	.84	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.86	.90	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.86</b>	<b>.85</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.90	.78	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.79	.94	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวกรวดเร็ว	3.82	.98	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.94	.86	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.85</b>	<b>.82</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม	3.88	.84	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.81	.89	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.82	.82	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>.75</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความตั้งใจที่จะช่วยพัฒนางาน IT ของวิทยาลัยต่างๆ
2. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการ และมีความต่อเนื่อง

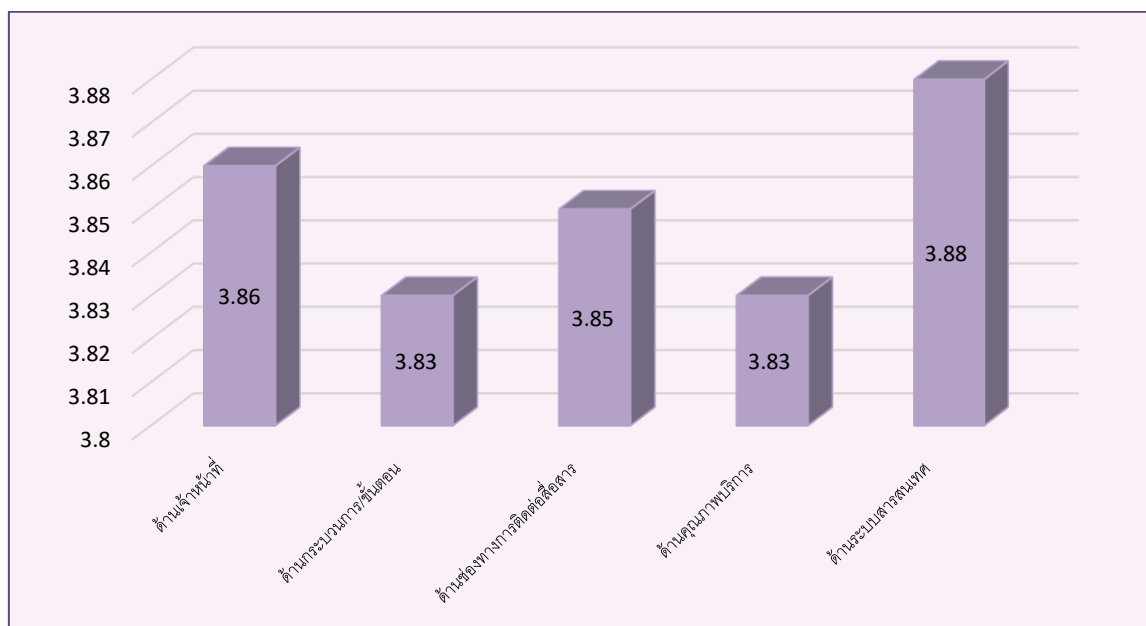
## 2.4 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน ตามลำดับ ดังตารางที่ 12 และแผนภูมิที่ 7

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.86	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.83	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.85	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.83	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.88	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.85	พึงพอใจมาก

แผนภูมิที่ 7 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของสำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ที่เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน รองลงมาคือ

มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน รายละเอียด ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการ สถาบันพระบรมราชชนก จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.86</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.93	.88	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.85	.80	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.85	.80	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.80	.91	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.88	.79	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.83</b>	<b>.84</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.88	.85	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.80	.91	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	.84	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.83	.87	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.85</b>	<b>.83</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.85	.83	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.85	.83	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.85	.83	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.85	.83	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.83</b>	<b>.85</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.85	.92	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.83	.90	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.80	.88	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.85	.76	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.88</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ที่เหมาะสม	3.93	.82	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.88	.82	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.85	.83	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

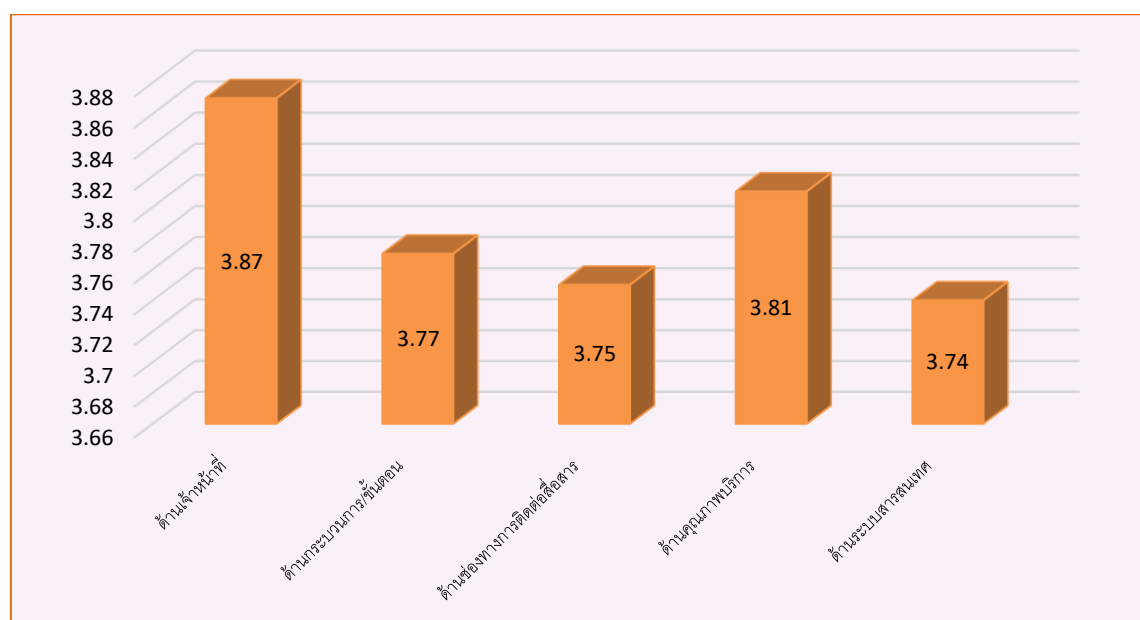
## 2.5 กลุ่มพัฒนาการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษาภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ ดังตารางที่ 14 และแผนภูมิที่ 8

**ตารางที่ 14** ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษาจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.87	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.77	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.75	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.81	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.74	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

**แผนภูมิที่ 8** เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มพัฒนาการศึกษา



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมี ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 รายละเอียด ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษา  
จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.87</b>	<b>.68</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.89	.72	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.94	.72	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.92	.67	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.79	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.84	.82	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.77</b>	<b>.75</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.77	.82	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.71	.84	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.76	.76	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.82	.75	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.75</b>	<b>.67</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.80	.82	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.72	.80	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.70	.84	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.79	.84	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.81</b>	<b>.76</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.84	.79	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.83	.80	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.71	.79	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.86	.78	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.74</b>	<b>.83</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ที่เหมาะสม	3.75	.88	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.72	.84	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.76	.85	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>.70</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก แต่การติดต่อสื่อสารไม่ค่อยสะดวก
2. ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างล่าช้า ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว
3. ควรพัฒนาระบบการรับนักศึกษาใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน
4. การพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ การจัดซื้อโปรแกรมพัฒนาภาษาอังกฤษในภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณมากกว่าจัดซื้อแยกแต่ละวิทยาลัย

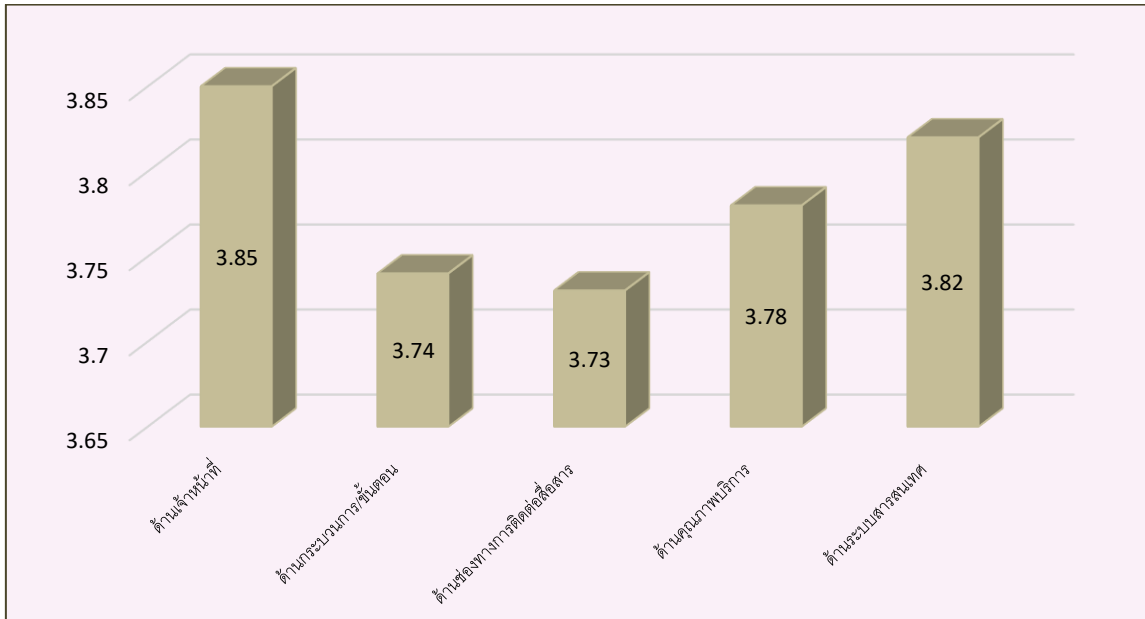
## 2.6 กลุ่มอำนาจการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนาจการภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ ดังตารางที่ 16 และแผนภูมิที่ 9

ตารางที่ 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนาจการจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.85	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.74	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.73	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.78	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.80	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

**แผนภูมิที่ 9** เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มอำนาจการ



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 รายละเอียด ดังตารางที่ 17

**ตารางที่ 17** ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนาจการ  
จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.85</b>	<b>.76</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.87	.80	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.98	.78	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.87	.80	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	.85	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	.84	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.74</b>	<b>.78</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.77	.80	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.71	.85	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.70	.84	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.78	.83	พึงพอใจมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.73</b>	<b>.81</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.79	.89	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.75	.86	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.67	.83	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.71	.94	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.78</b>	<b>.80</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.83	.86	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.79	.85	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.67	.82	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.83	.82	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.80</b>	<b>.86</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม	3.89	.82	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.78	.91	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.75	.93	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.75</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. ให้บริการดี แต่ควรให้บริการที่รวดเร็วและชัดเจน
2. บางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้คำปรึกษาในบางประเด็นได้ เช่น เรื่องระเบียบต่างๆ
3. เสนอแนะให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
4. ควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
5. ขอให้จัดประชุมการทำงานในระบบ HROPS ซ้ำอีกครั้ง

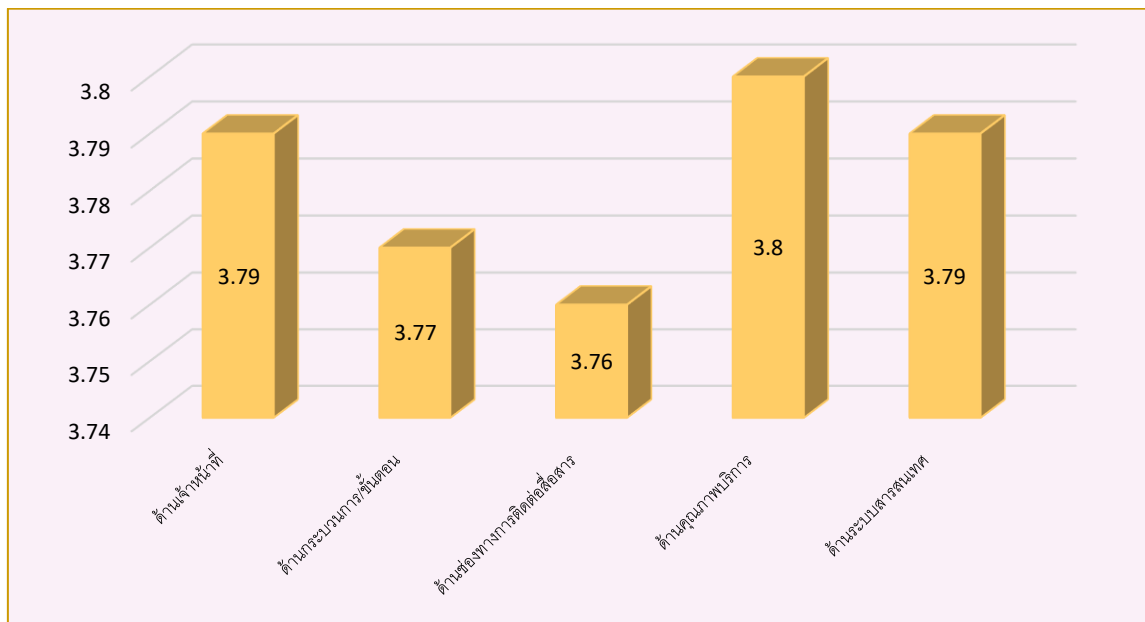
## 2.7 กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ ดังตารางที่ 18 และแผนภูมิที่ 10

ตารางที่ 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.79	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.77	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.76	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.79	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.78	พึงพอใจมาก

แผนภูมิที่ 10 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์



เมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และ บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 เท่ากัน รองลงมาคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 รายละเอียด ดังตารางที่ 19

**ตารางที่ 19** ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์จำแนกตามรายข้อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.79</b>	<b>.69</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.82	.74	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.85	.68	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.79	.71	พึงพอใจมาก
ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	.77	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.74	.77	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.77</b>	<b>.71</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.77	.67	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.71	.76	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	.75	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.79	.83	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.76</b>	<b>.75</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.79	.76	พึงพอใจมาก
สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้			
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.74	.79	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.72	.83	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.79	.76	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.80</b>	<b>.76</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.77	.78	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.80	.77	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.79	.71	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.85	.73	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.79</b>	<b>.79</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม	3.83	.80	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.77	.84	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.77	.80	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.70</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. ควรปรับแผนหรือยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน ทันสมัย
2. ควรมีการพัฒนากระบวนการด้านแผนและจัดการระบบ ให้เป็น HPO (High Performance Organization)

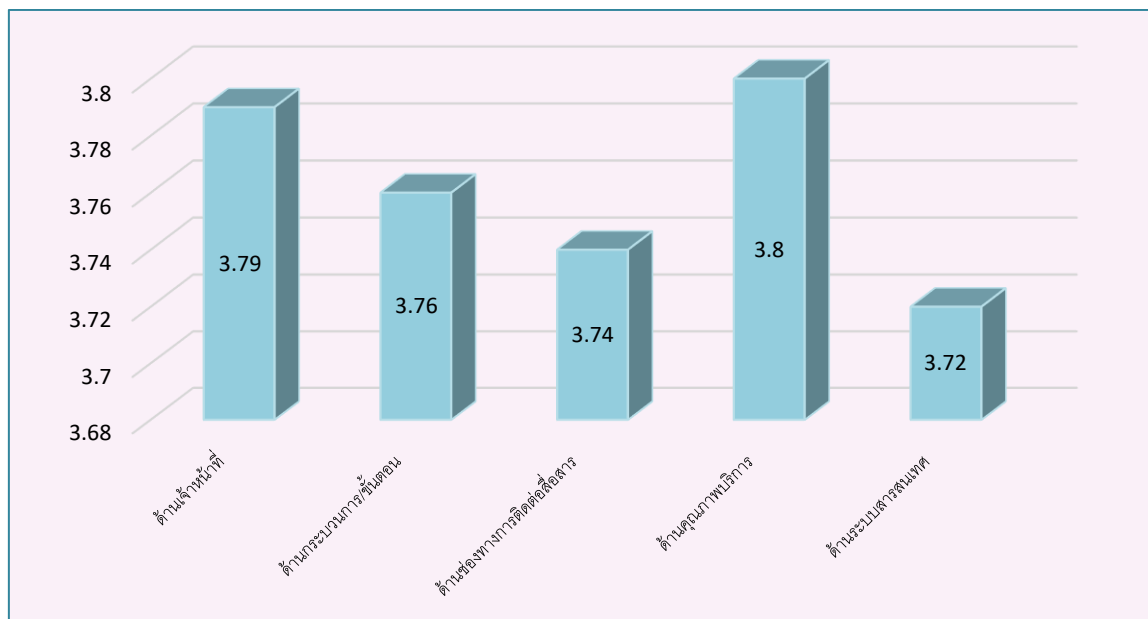
### 2.8 กลุ่มพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากรภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ ดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 11

ตารางที่ 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากรจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.79	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.76	พึงพอใจมาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.74	พึงพอใจมาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.80	พึงพอใจมาก
ด้านระบบสารสนเทศ	3.72	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.76</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

แผนภูมิที่ 11 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของกลุ่มพัฒนาบุคลากร



เมื่อพิจารณาตามรายชื่อย่อย พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เมื่อมารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 รายละเอียด ดังตารางที่ 21

**ตารางที่ 21** ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากร จำแนกตามรายชื่อย่อย

ประเด็นความพึงพอใจ	( $\bar{X}$ )	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	<b>3.79</b>	<b>.84</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.84	.90	พึงพอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.82	.94	พึงพอใจมาก
ท่านได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เมื่อมารับบริการ	3.85	.81	พึงพอใจมาก
ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.68	.92	พึงพอใจมาก
ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.78	.92	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>3.76</b>	<b>.89</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.77	.94	พึงพอใจมาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.74	.95	พึงพอใจมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.78	.92	พึงพอใจมาก
การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.78	.89	พึงพอใจมาก
<b>ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>	<b>3.74</b>	<b>.95</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.75	.99	พึงพอใจมาก
การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.72	.99	พึงพอใจมาก
ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย			
มีช่องทางต่าง ๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย	3.69	.96	พึงพอใจมาก
การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก	3.81	.93	พึงพอใจมาก
<b>ด้านบริการ</b>	<b>3.80</b>	<b>.94</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.81	.99	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน	3.81	.95	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับสะดวก รวดเร็ว	3.74	.97	พึงพอใจมาก
บริการที่ได้รับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงาน	3.84	.92	พึงพอใจมาก
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	<b>3.72</b>	<b>.92</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม	3.75	.93	พึงพอใจมาก
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.71	.93	พึงพอใจมาก
ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อ	3.69	.95	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.76</b>	<b>.86</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล
2. ควรมีการส่งต่อข้อมูลที่เป็นระบบ เนื่องจากที่ผ่านมามีการขอข้อมูลเดิมซ้ำหลายรอบ



## สรุปและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ตามกรอบการประเมินระดับความพึงพอใจของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านคุณภาพบริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลทางออนไลน์ จากบุคลากรของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่รับบริการจากหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง ประจำปีงบประมาณ 2560 เลือกเฉพาะข้อมูล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ข้อมูลรวมทั้งสิ้น จำนวน 561 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากเป็นผู้หญิง จำนวน 496 คน คิดเป็นร้อยละ 88.40 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70 ซึ่งส่วนมากเป็นอาจารย์วิทยาลัยในสังกัด จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงไปเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และผู้บริหารจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

ในภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกเป็นรายหน่วยงานในสถาบันพระบรมราชชนกส่วนกลาง พบว่า ทุกหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งหน่วยงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ แก้วกัลยาสิกขาลัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ กลุ่มวิจัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 กลุ่มพัฒนาการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 กลุ่มอำนวยการและกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เท่ากัน และกลุ่มพัฒนาบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### แก้วกัลยาสิกขาลัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแก้วกัลยาสิกขาลัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้าน

คุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า กิจกรรมที่เข้าร่วมสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี แต่ที่ควรปรับปรุงคือระบบสารสนเทศ

#### กลุ่มวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มวิจัยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 เท่ากัน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ให้บริการรวดเร็ว เป็นกัลยาณมิตร ให้บริการเชิงรุก และเน้นการสร้างเครือข่ายการวิจัย แต่ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศ และการจัดสรรทุนวิจัย เสนอให้มีการพิจารณาจัดสรรทุนวิจัยทุกไตรมาส เพื่อกระตุ้นให้แต่ละวิทยาลัยผลิตผลงานวิจัยมากขึ้น รวมทั้งเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และข่าวสารต่างๆ รวมทั้งเวทีการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

#### กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความตั้งใจที่จะช่วยพัฒนางาน IT ของวิทยาลัยต่างๆ แต่ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันต่อความต้องการ และมีความต่อเนื่อง

#### สำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนกภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 เท่ากัน ตามลำดับ

### กลุ่มพัฒนาการศึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาการศึกษาภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.81 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก แต่การติดต่อสื่อสารไม่ค่อยสะดวก ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างล่าช้า ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว รวมทั้งควรพัฒนาระบบการรับนักศึกษาใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน และให้ข้อเสนอแนะเรื่อง การพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ โดยการจัดซื้อโปรแกรมพัฒนาภาษาอังกฤษในภาพรวมทั้งสถาบัน เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณมากกว่าจัดซื้อแยกแต่ละวิทยาลัย

### กลุ่มอำนวยการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มอำนวยการภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 ด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ให้บริการดี แต่ควรให้บริการที่รวดเร็วและชัดเจน บางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้คำปรึกษาในบางประเด็นได้ เช่น เรื่องระเบียบต่างๆ และเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และขอให้จัดประชุมการทำงานในระบบ HROPS ซ้ำอีกครั้ง

### กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 เท่ากัน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ควรปรับแผนหรือยุทธศาสตร์ให้ชัดเจน ทันสมัย รวมทั้งควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านแผน และจัดการระบบ ให้เป็น HPO (High Performance Organization)

### กลุ่มพัฒนาบุคลากร

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของกลุ่มพัฒนาบุคลากรภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจ พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นด้านคุณภาพบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 และด้านระบบสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการว่า ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูล และมีการส่งต่อข้อมูลที่เป็นระบบ เนื่องจากที่ผ่านมามีการขอข้อมูลเดิมซ้ำหลายรอบ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ 2) ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3) ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) ประเด็นด้านคุณภาพบริการ และ 5) ประเด็นด้านระบบสารสนเทศ แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง/พัฒนาในเรื่องต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งที่สถาบันพระบรมราชชนก ส่วนกลางต้องปรับปรุง/พัฒนา คือ

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งระบบสารสนเทศด้านต่างๆ
2. การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และการส่งต่อข้อมูล
3. การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่างๆ
4. การพัฒนาระบบการรับนักศึกษาใหม่ให้มีประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ
6. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการได้ถูกต้อง ชัดเจน เช่น เรื่องระเบียบปฏิบัติต่างๆ

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจ



**แบบสำรวจ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานส่วนกลาง  
ของสถาบันพระบรมราชชนก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (ออนไลน์)**

**คำอธิบาย :** แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ส่วนกลาง) ในสถาบันพระบรมราชชนก ตามกรอบการประเมินของกพร. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

วิทยาลัย .....(เลือก)

ความพึงพอใจฯ ต่อหน่วยงาน(สข.ส่วนกลาง) .....(เลือก)

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม\_ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

๑. เพศ      ○ ๑) ชาย              ○ ๒) หญิง
๒. อายุ      ○ ๑) ๒๐-๓๐ ปี      ○ ๒) ๓๑-๔๐ ปี      ○ ๓) ๔๑-๕๐ ปี      ○ ๔) ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด      ○ ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี      ○ ๒) ปริญญาตรี      ○ ๓) ปริญญาโท      ○ ๔) ปริญญาเอก
๔. ประเภทผู้รับบริการ      ○ ๑) ผู้บริหาร      ○ ๒) อาจารย์      ○ ๓) บุคลากรสายสนับสนุน

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่พึงพอใจ
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่อย่างมืออาชีพ						
๑.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ						
๑.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม						
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						
๑.๕ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังปัญหา หรือข้อสงสัยของผู้รับบริการ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน						
<b>๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๒.๑ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ถูกต้อง ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง						
๒.๒ มีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้						
๒.๓ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว คล่องตัว						
๒.๔ มีกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เข้าใจง่าย						

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่พึงพอใจ
<b>๓. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						
๓.๑ มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
๓.๒ การประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ชัดเจนและเหมาะสม เข้าใจง่าย						
๓.๓ มีช่องทางต่างๆ ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย						
๓.๔ การติดต่อทางโทรศัพท์มีความสะดวก						
๓.๕ ช่องรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ						
<b>๔. ด้านบริการ</b>						
๔.๑ มีคู่มือ/หลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง						
๔.๒ การให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๔.๓ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						
๔.๔ มีความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ						
๔.๕ ประโยชน์จากบริการที่ได้รับต่อการพัฒนาหน่วยงาน						
<b>๕. ด้านระบบสารสนเทศ</b>						
๕.๑ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อย่างเหมาะสม						
๕.๒ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว						
๕.๓ ข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ						

**ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
สถาบันพระบรมราชชนก (ส่วนกลาง) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก ข

ตารางเทียบร้อยละของคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.



ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.	ร้อยละ ของ คะแนน จาก การสำรวจ	คะแนน การประเมิน ของ สนง. ก.พ.ร.
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

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.
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

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.
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