

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

มหาสารคาม เขต ๓

ประจำปีงบประมาณ

๒๕๖๔



## กลุ่มอำนาจการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

ภารกิจหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ คือ การส่งเสริม สนับสนุน ประสานการดำเนินงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงาน และบุคลากร ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติภารกิจหลักตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะสถานศึกษาในสังกัด ให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้ง การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประจำปี ๒๕๖๔ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุก ภารกิจของกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการ พัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการ ศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่มาติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการ จัดการศึกษา ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุนโยบายได้อย่าง ดียิ่ง ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
บทสรุปผู้บริหาร.....	ง
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
- ที่มาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๒
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓
- ความพึงพอใจ.....	๓
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๔
- แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ.....	๕
- การวัดความพึงพอใจ.....	๗
- มุมมองการให้บริการของภาครัฐ.....	๗
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๙
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ.....	๑๐
- ขอบเขตของการสำรวจ.....	๑๐
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๐
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๑
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๑
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๒
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๒
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล.....	๑๖
- ผลการศึกษา.....	๑๗
- ข้อเสนอแนะ.....	๑๗
บรรณานุกรม.....	๑๙
ภาคผนวก.....	๒๐

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตาราง ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ.....	๑๒
ตาราง ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	๑๓
ตาราง ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	๑๓
ตาราง ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	๑๓
ตาราง ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ .....	๑๔
ตาราง ๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ในภาพรวม.....	๑๔

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการ การศึกษารวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารของกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายใน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต (๒) เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๔๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ทาง <https://forms.gle/๘uREBChsXtod๘Usf๖> สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) แยก เป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป

### ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย ครูผู้สอนจำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๘ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก และความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน เป็นดังนี้ **ด้านวิชาการ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๖.๐๐ เป็นความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น **ด้านงบประมาณ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๒๒ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก **ด้านบริหารทั่วไป** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก **ด้านบริหารบุคคล** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๒.๘๙ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

ในส่วนข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

**๑. ด้านวิชาการ** ข้อเสนอแนะคือ ควรดำเนินการให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้เด็กได้พัฒนาการเรียนการสอนได้ดีขึ้น

**๒. ด้านบริหารงานบุคคล** ควรเน้นการประสานงานด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานบุคคลกับโรงเรียนอย่างชัดเจน เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ บนหลักการมีส่วนร่วม

**๓. ด้านงบประมาณ** ควรจัดหาเจ้าหน้าที่บัญชี พัสดุ ให้กับโรงเรียน เพื่อให้ครูได้ทำการสอนอย่างเต็มที่และควรมีระบบ E-Money เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบเงินเดือนของครูและบุคลากรทางการศึกษา

**๔. ด้านบริหารทั่วไป** ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อคิดเห็นในการปฏิบัติหน้าที่และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการอยู่ในระดับดีมาก

## บทที่ ๑ บทนำ

### ที่มาและความสำคัญ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ รัฐลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมิน กระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบ ราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่ง สามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการ ปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กอปรกับในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นสังคมข่าวสาร รวมถึงการได้พบได้เห็นได้รับการบริการในประเทศต่าง ๆ ทำให้เกิดการ ประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชนในการค้าขายสินค้าหรือ บริการเท่านั้น การบริหารยังถือเป็นภารกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง โดยเฉพาะงานภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีภารกิจรับใช้ประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ

ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอโกสุมพิสัย อำเภอเชียงยืน อำเภอกุดรัง และอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีพันธกิจ คือ จัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาศักยภาพและคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ ๒๑ สร้างโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้มืออาชีพ จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development

Goals: SDGs) พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับ และจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

จากแนวทางข้างต้นเมื่อพิจารณาการบริหารจัดการศึกษา จะเห็นได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จะต้องให้บริการโดยตรงแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งมาติดต่อประสานงาน และใช้บริการเพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษา ความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา บริหารจัดการ ตลอดจนให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

**ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่ง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. รับทราบความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ที่มีต่อในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

๒. ผลของการศึกษา นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ที่มีต่อการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ครั้งนี้ ได้ศึกษา เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. ความพึงพอใจ
๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ
๔. การวัดความพึงพอใจ
๕. มุมมองการให้บริการของภาครัฐ
๖. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สูดใจ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปใน ทางบวกหรือลบ

สนธิ เหลืองบุตรนาค (๒๕๒๙) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวกคือ พอใจ ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับ การตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจขึ้น

ชรินทร์ เดชจิตดา (๒๕๓๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือ ทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (ศุภสิริ โสมาเกตู , ๒๕๔๔) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ (hierarchy of Needs) นับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางซึ่ง ตั้งอยู่บนฐานที่ว่า มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือความพึงพอใจอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เน้นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความ ต้องการทางเพศ

๒ .ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความมั่นคงในชีวิตทั้งที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบัน และอนาคต ความเจริญก้าวหน้า อบอุ่นใจ

๓. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมต้องการ ให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน

๔. ความต้องการมีฐานะ (Esteem needs) มีความอยากเด่นในสังคม มีชื่อเสียง อยากให้บุคคล ยกย่องสรรเสริญตัวเอง อยากมีความเป็นอิสระเสรีภาพ

๕. ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการใน ระดับสูงอยากให้ตนเองประสบผลสำเร็จทุกอย่างในชีวิต ซึ่งเป็นได้ยาก

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วน เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการ ตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรุขทิบ (๒๕๓๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่ง กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของ ผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือ สิ่ง ที่มากระตุ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๑๘) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ ๑ ประการ คือ ความต้องการทาง ร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วน ใหญ่ จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความ สอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจาก ประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

## แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือ คุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ไว้ใจได้ หมายความว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมทุกเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
๓. ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
๔. ความสามารถในการเข้าถึง หมายความว่า จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อนไม่เสียเวลารอคอยนาน
๕. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
๖. การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
๗. เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้
๘. มั่นคงปลอดภัย หมายถึง การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
๙. รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
๑๐. พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, ๑๙๗๘) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน ๖ ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประเภทนั้น คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - ๑) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
  - ๒) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - ๓) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

๑) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

๒) ผู้ใช้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ

๓) ได้มีการติดตามผลงาน

๓. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

๔. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบาย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ

๒. ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

๕. การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

๖. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

๗. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ และมีความซื่อสัตย์

๘. ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตรายความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

๙. สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

## การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (๑๙๘๔) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

๑. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลา และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

๒. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

## มุมมองการให้บริการของภาครัฐ

มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐ ที่ทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำ ค่าประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความเปรียบเทียบในระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยังพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึง หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานทั่วถึง ประชาชนและ ภาคเอกชน สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ใช้บริการทั้ง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ระยะทาง ผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน มีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของ การให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ๑๐ เกณฑ์ ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่า เดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของ ประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

๒. คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคประชาชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้ อย่างตรงจุดเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์อันปลายและเกิดผลสัมฤทธิ์

๓. ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ คนพิการและผู้ประกอบการ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และจะต้องขยาย ผลไปถึงพื้นที่ใกล้เคียงอีกด้วย

๔. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐบาลจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการบริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

๕. ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง โดยไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

๖. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักระงับแก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบาย และความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนด้วย

๗. การตอบสนองความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับ ความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

๘. ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับ ภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

๙. ความสะดวก หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริหาร โดยเน้นความสะดวกสบายมีความพร้อมเพรียงของข้อมูลสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อม ที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

๑๐. ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยเกณฑ์ ทั้ง ๑๐ เกณฑ์ต่างมีความหมาย และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพ ของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุจริตใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง ๔ งาน จำนวน ๑,๐๖๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

๑. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ไพวัลย์ ชลาสัย (๒๕๕๐, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ ๑)สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ๒) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

## บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

การดำเนินการศึกษา เป็นการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ตามประเด็นการพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขต โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

### ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ของ สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จำนวน ๑๔๕ โรงเรียน

๒. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่ติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๔๕๐ คน

๓. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

ประเด็น ๒.๑ ด้านวิชาการ	จำนวน ๘ ข้อ
ประเด็น ๒.๒ ด้านงบประมาณ	จำนวน ๖ ข้อ
ประเด็น ๒.๓ ด้านการบริหารบุคคล	จำนวน ๕ ข้อ
ประเด็น ๒.๔ ด้านการบริหารทั่วไป	จำนวน ๘ ข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจไปยังผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ดำเนินการจัดส่ง Link (ลิ้งค์) <https://forms.gle/๘uREBChsXtd๘Usf๖> เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้กับผู้บริหารสถานศึกษา คุณครู บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มารับบริการ ต่างๆ ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน ๔๕๐ คน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำมาหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

๒. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ เป็นการสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน ๕ ระดับ (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤกษ์, ๒๕๔๒) สรุปในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

๔.๕๑ -๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๓.๕๑ -๔.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๒.๕๑ -๓.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

๑.๕๑ -๒.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๑.๐๐ -๑.๕๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๓. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปี ๒๕๖๔ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามกลับจำนวน ๔๕๐ คน โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓
- ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามจุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน)				
		ผู้บริหาร	บุคลากรทางการศึกษา	ครูผู้สอน	ก.ต.ป.น.	คณะกรรมการสถานศึกษา
รวม	๔๕๐	๙๘	๔๐	๒๗๘	๙	๒๕
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๒๑.๗๘	๘.๘๙	๖๑.๗๘	๒.๐๐	๕.๕๖

จากข้อมูลตาราง ๑ พบว่า ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย ครูผู้สอนจำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๘ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ตามลำดับ

ตาราง ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน)	
		เพศชาย	เพศหญิง
รวม	๔๕๐	๑๗๔	๒๗๖
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๓๘.๖๗	๖๑.๓๓

จากข้อมูลตาราง ๒ พบว่าผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย เพศหญิงจำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๓ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น เพศชาย จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๗ ตามลำดับ

ตาราง ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน)					
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๑-๖๐ ปี	๖๐ปีขึ้นไป
รวม	๔๕๐	๐	๘๘	๑๑๔	๑๐๒	๑๓๖	๑๐
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๐	๑๙.๕๖	๒๕.๓๓	๒๒.๖๗	๓๐.๒๒	๒.๒๒

จากข้อมูลตาราง ๓ พบว่าผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๒ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๓ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๗ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๖ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ ตามลำดับ

ตาราง ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
รวม	๔๕๐	๑๒	๒๔๖	๑๗๗	๑๕
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๒.๖๗	๕๔.๖๗	๓๙.๓๓	๓.๓๓

จากข้อมูลตาราง ๔ พบว่าผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย วุฒิกศัการระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๗ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น วุฒิกศัการระดับปริญญาโท จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๓ วุฒิกศัการระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๗ และวุฒิกศัการระดับปริญญาเอก จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

ตาราง ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ดังนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน) จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านวิชาการ	๔๕๐	-	-	๖๓	๒๓๘	๑๔๙	๓๘๗	๘๖.๐๐
ด้านงบประมาณ	๔๕๐	-	-	๗๑	๒๓๑	๑๔๘	๓๗๙	๘๔.๒๒
ด้านการบริหารบุคคล	๔๕๐	-	-	๗๗	๒๒๘	๑๔๕	๓๗๓	๘๒.๘๙
ด้านการบริหารทั่วไป	๔๕๐	-	-	๗๒	๒๓๘	๑๔๐	๓๗๘	๘๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๘๐๐</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>๒๘๓</b>	<b>๙๓๕</b>	<b>๕๘๒</b>	<b>๑๕๑๗</b>	<b>๘๔.๒๘</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>๑๕.๗๒</b>	<b>๕๑.๙๔</b>	<b>๓๒.๓๓</b>		

จากข้อมูลตาราง ๕ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๙๔ เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๓ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๒ ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ จำนวน ๓๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านงบประมาณ จำนวน ๓๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๒ ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน ๓๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ และด้านการบริหารบุคคล จำนวน ๓๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๙

ตาราง ๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ในภาพรวม ดังนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ค่าร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านวิชาการ	๘๖.๐๐	๔.๑๙	มาก
ด้านงบประมาณ	๘๔.๒๒	๔.๑๗	มาก
ด้านการบริหารบุคคล	๘๒.๘๙	๔.๑๕	มาก
ด้านการบริหารทั่วไป	๘๔.๐๐	๔.๑๕	มาก
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>๘๔.๒๘</b>	<b>๔.๑๗</b>	<b>มาก</b>

จากข้อมูลตาราง ๖ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ภาพรวมของการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๒. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๖.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๓. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๒๒ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๔. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๕. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๒.๘๙ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

## บทที่ ๕

### สรุปและอภิปรายผล

**วัตถุประสงค์** ของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่มาติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการ โดยดำเนินการกรอกแบบทาง <https://forms.gle/๘uREBChsXt๑d๘Usf๖> หัวข้อ “แบบสำรวจความพึงพอใจฯ” โดยแยกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป

**กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่ติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๔๕๐ คน

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ และตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามจุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ผลการศึกษา

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีจำนวน ๔๕๐ คน ประกอบด้วย ครูผู้สอนจำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๘ มีสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๘ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๙ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ ตามลำดับ

๒. ภาพรวมของการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๓. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๖.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๔. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๒๒ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๕. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๔.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๖. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๘๒.๘๙ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

ในการนำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ของงานทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

### ๑) ด้านวิชาการ

- การนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชี้นำ โรงเรียนในการดำเนินงานวิชาการ
- ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- การดำเนินงานวิชาการดี

## ๒) ด้านงบประมาณ

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาดีมาก
- ควรจัดหา/บรรจุ เจ้าหน้าที่บัญชี พัสดุ ให้กับโรงเรียน เพื่อให้ครูได้ทำการสอนอย่างเต็มที่
- ระบบเงินเดือนควรจะมีการบันทึก/ค้นหาข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ เช่น ระบบ E-Money

เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบเงินเดือนของครูและบุคลากรทางการศึกษา

- การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระบบระเบียบ

## ๓) ด้านการบริหารบุคคล

- การติดต่อประสานงาน เรื่องการย้ายบุคลากรครู เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ขอชื่นชม
- ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

## ๔) ด้านการบริหารทั่วไป

- การให้บริการในการติดต่องาน สะดวก รวดเร็ว
- อธิษาศัยดี บริการประทับใจ
- ควรมีการสร้างเครือข่ายครูเอกชนให้มากกว่านี้

## บรรณานุกรม

- ชรีณี เพชรจินดา. (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม  
แขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิต  
พัฒนศาสตร์.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล  
ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย เหลือธรรมชาติ. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร  
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภสิริ โสมาเกต. (๒๕๔๔). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน  
ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการกับการเรียนรู้  
ตามคู่มือ. วิทยานิพนธ์ กศม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
หมู่บ้านจอมบึง.
- สนิท เหลืองบุตรนาค. (๒๕๒๙). ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา ประจำปีระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกเกษตรศาสตร์ที่มีต่อ  
การเรียนวิชาการ ขยายพันธุ์พืช ของศูนย์วิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๘). การปกครองของไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๒๓). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- L.N.& Andersen,R (๑๙๗๘). Theoretical Methodological. Issues in Sociological  
Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. Social Science and  
Medicine.
- Stromborg., M.F. (๑๙๘๔). Selecting an instrument to measure quality of life.  
Oncology Nursing Forum.

## ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สพป.มหาสารคาม เขต ๓

ที่ \_\_\_\_\_ วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

### ค้นเรื่อง

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฯ ประจำปี ๒๕๖๔ ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยภารกิจ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของผู้รับบริการซึ่งมีส่วนได้ ส่วนเสียในการให้บริการ และสำหรับใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีความพร้อมที่จะรองรับการประเมินองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ดังนั้น จึงขออนุญาตดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากร คณะกรรมการ ก.ค.ป.บ. และคณะกรรมการสถานศึกษา ในสังกัดสพป.มหาสารคาม เขต ๓ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ดีต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดจัดแบบสอบถามที่แนบท้าย และเห็นควรแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
นางสาวสุดตมิ่ง ศิริงาม  
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

— รอง  
— ดำเนินการ

  
(นายวิเศษ พลอาชทิน)  
ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต ๓  
11 ๒-๑. ๑5

ที่ ศธ ๐๔๒๒๖/ ๖๑



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
มหาสารคาม เขต ๓ อำเภอโกสุมพิสัย  
จังหวัดมหาสารคาม ๔๘๘๓๔๐

๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดทุกโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปี ๒๕๖๔ ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยภารกิจ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของผู้รับบริการซึ่งมีส่วนได้ ส่วนเสียในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีความพร้อมที่จะรองรับการประเมินองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากร และคณะกรรมการสถานศึกษาในสังกัด ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตามลิงค์ <https://forms.gle/MwkgKAkMytzwML5cc> ที่แนบมาพร้อมนี้ ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ เพื่อสรุปเป็นรายงานผลการดำเนินงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มอำนาจการ

โทร ๐๔๓-๗๖๒๒๖๓

(นาวิศม ทลอาจหัน)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

.....

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ในปีที่ผ่านมา โดยกำหนดประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

ประเด็น ๒.๑ ด้านวิชาการ จำนวน ๘ ข้อ

ประเด็น ๒.๒ ด้านงบประมาณ จำนวน ๖ ข้อ

ประเด็น ๒.๓ ด้านการบริหารบุคคล จำนวน ๕ ข้อ

ประเด็น ๒.๔ ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน ๘ ข้อ

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

๓. โปรดระบุข้อเสนอแนะ ตามประเด็นข้อคำถามที่กำหนดให้ครบถ้วน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้บริหาร  บุคลากรทางการศึกษา  ครูผู้สอน  ก.ต.ป.น.  คณะกรรมการสถานศึกษา

๒. เพศ

ชาย  หญิง

๓. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป

๔. วุฒิการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
<b>ประเด็น ๒.๑ ด้านวิชาการ</b>					
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา					
๒. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้อง กับหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา					
๓. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการ เรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
๔. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
๖. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา และนำผลการประเมินไปใช้ในการ พัฒนาการศึกษา					
๗. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย					
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
<b>ประเด็น ๒.๒ ด้านงบประมาณ</b>					
๑. การจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา					
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบบริหาร การเงิน บัญชี และพัสดุ อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใ้ งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
๕. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชีของสถานศึกษา					
๖. การจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
<b>ประเด็น ๒.๓ ด้านการบริหารงานบุคคล</b>					
๑. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา					
๒. มีการปฏิบัติงานด้านการสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน ข้าราชการที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
๓. มีการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง					
๔. มีการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					
๕. มีการเสริมสร้าง และพัฒนาส่งเสริมองค์ความรู้การเพิ่มพูนประสิทธิภาพด้านวิชาชีพแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
<b>ประเด็น ๒.๔ ด้านการบริหารทั่วไป</b>					
๑. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและ ภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง					
๓. มีการจัดทำผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจน					
๔. มีการประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือ จากบุคคล หน่วยงาน สถาบันองค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
๕. มีการปรับปรุงทัศนอาคารสถานที่ เพื่อความสวยงาม สะอาด เรียบร้อย และสะดวกต่อการให้บริการ					
๖. การให้คำแนะนำ หรือความช่วยเหลือ ในการ ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๗. การให้การต้อนรับ และการให้บริการในการติดต่องาน ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
๘. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

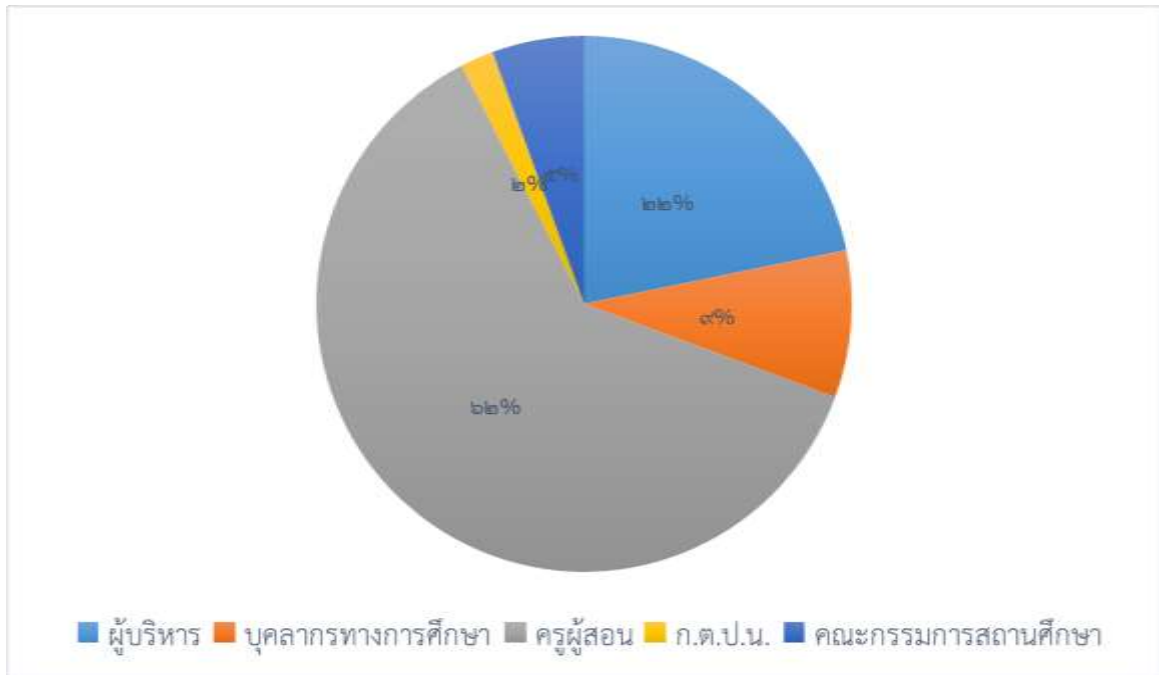
.....

.....

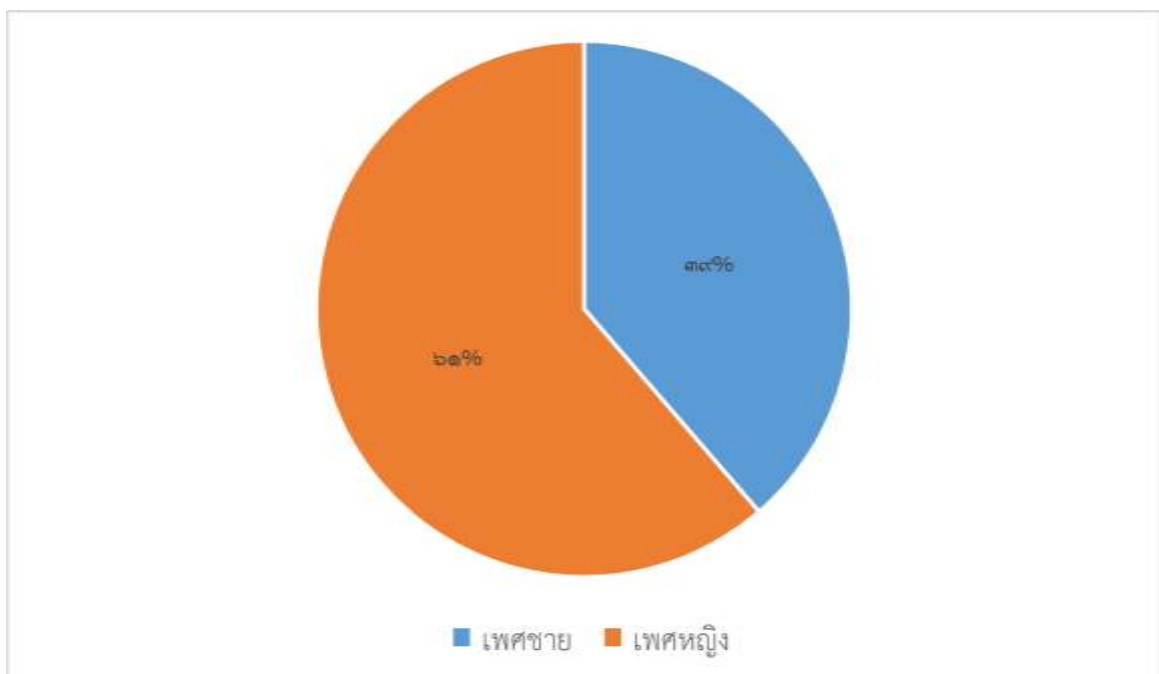
\*\*\*\*\*

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้

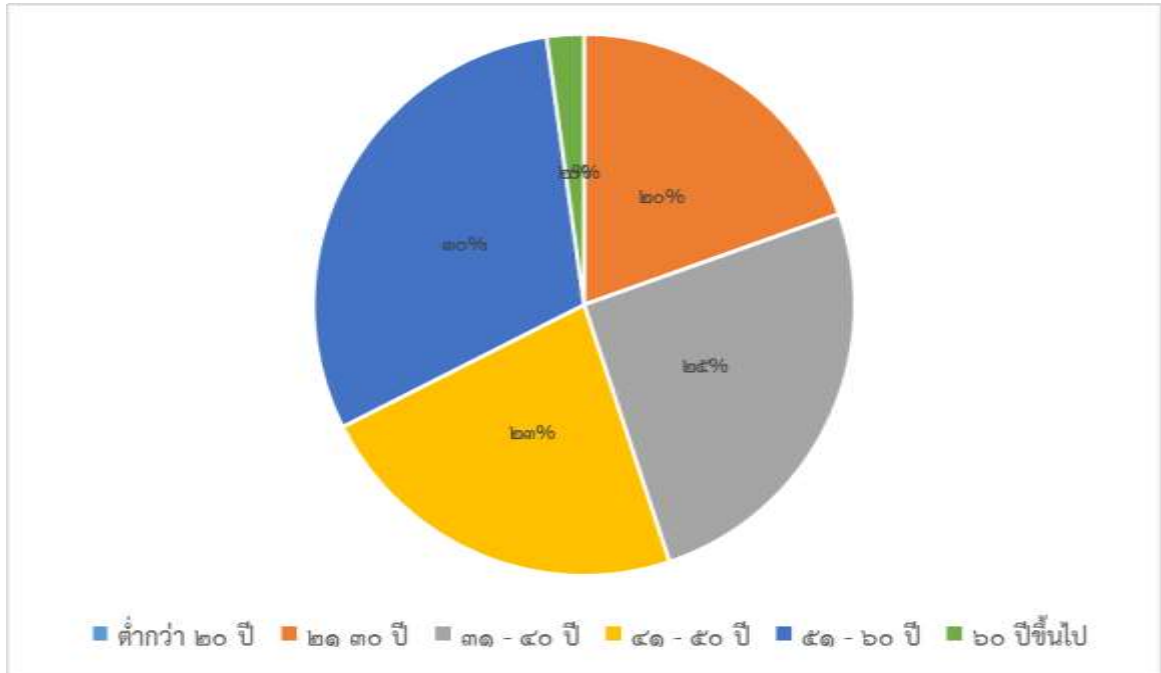
แผนภาพแสดง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ



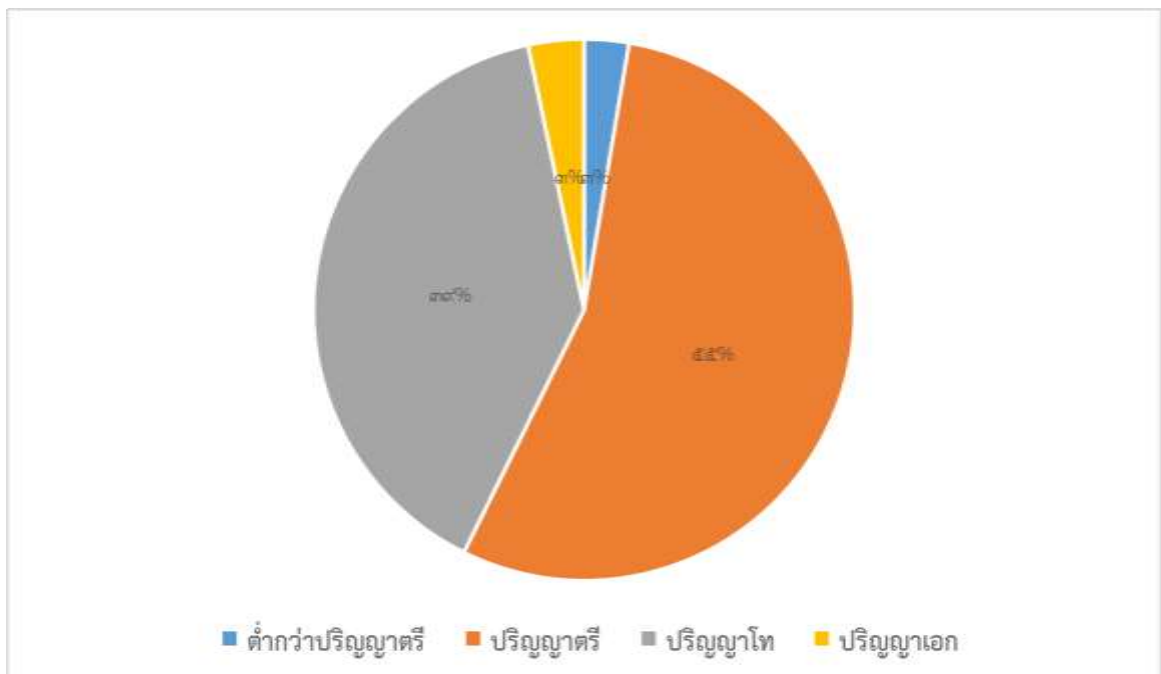
แผนภาพแสดง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



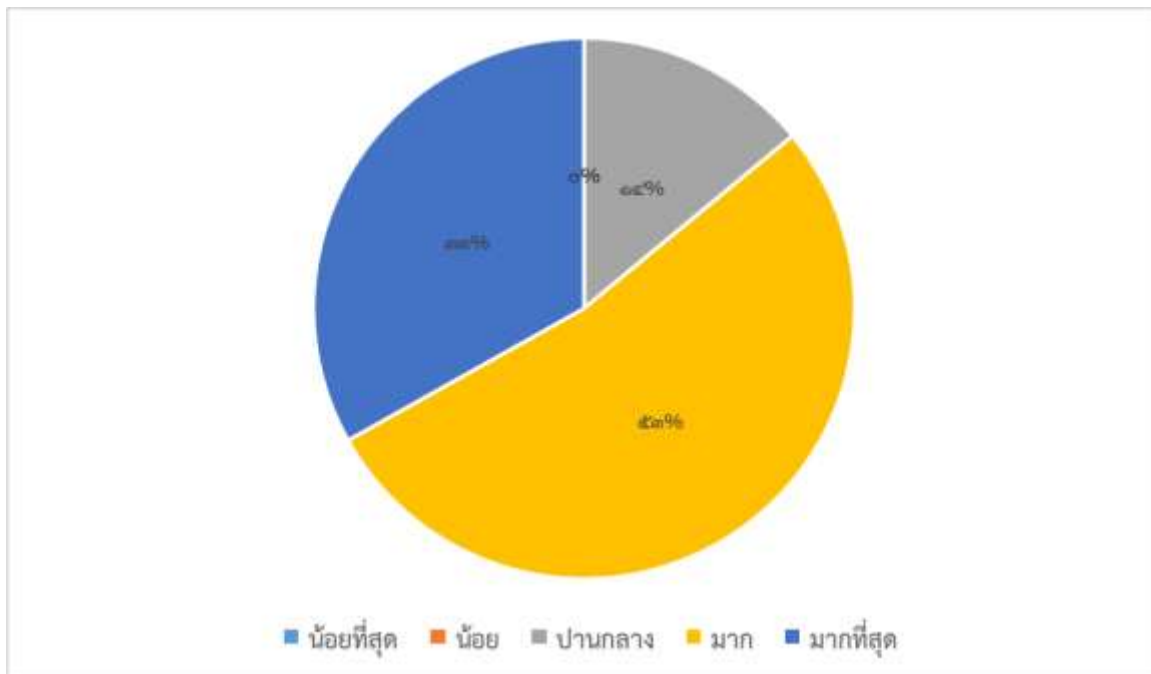
แผนภาพแสดง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ



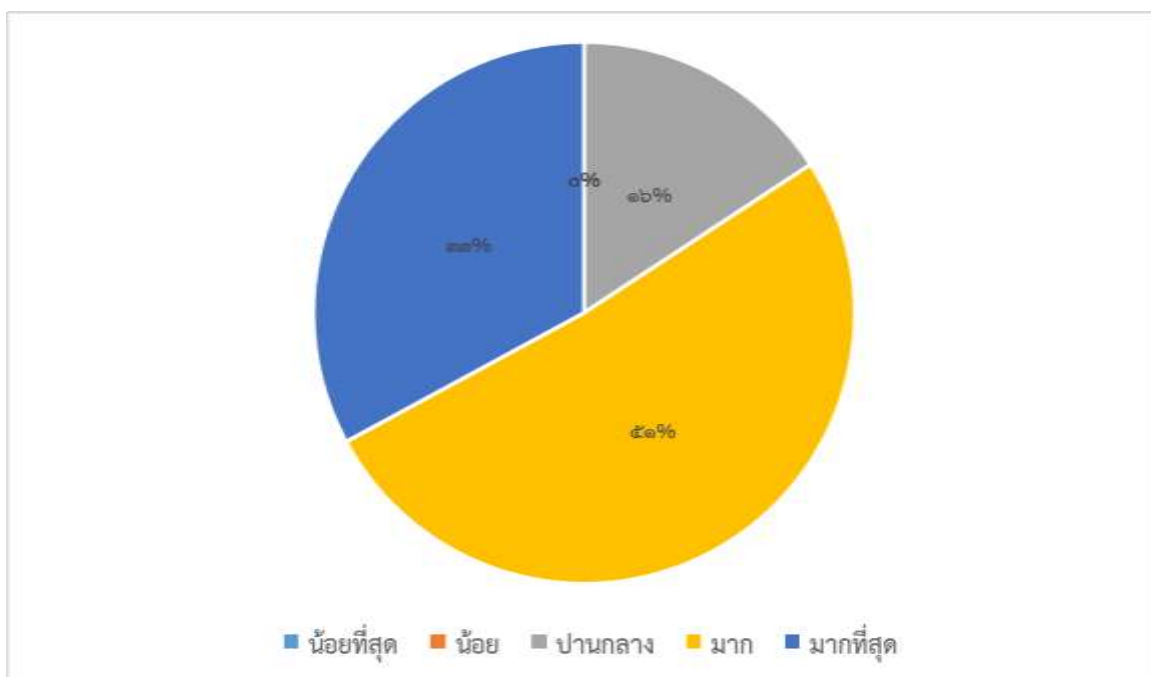
แผนภาพแสดง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา



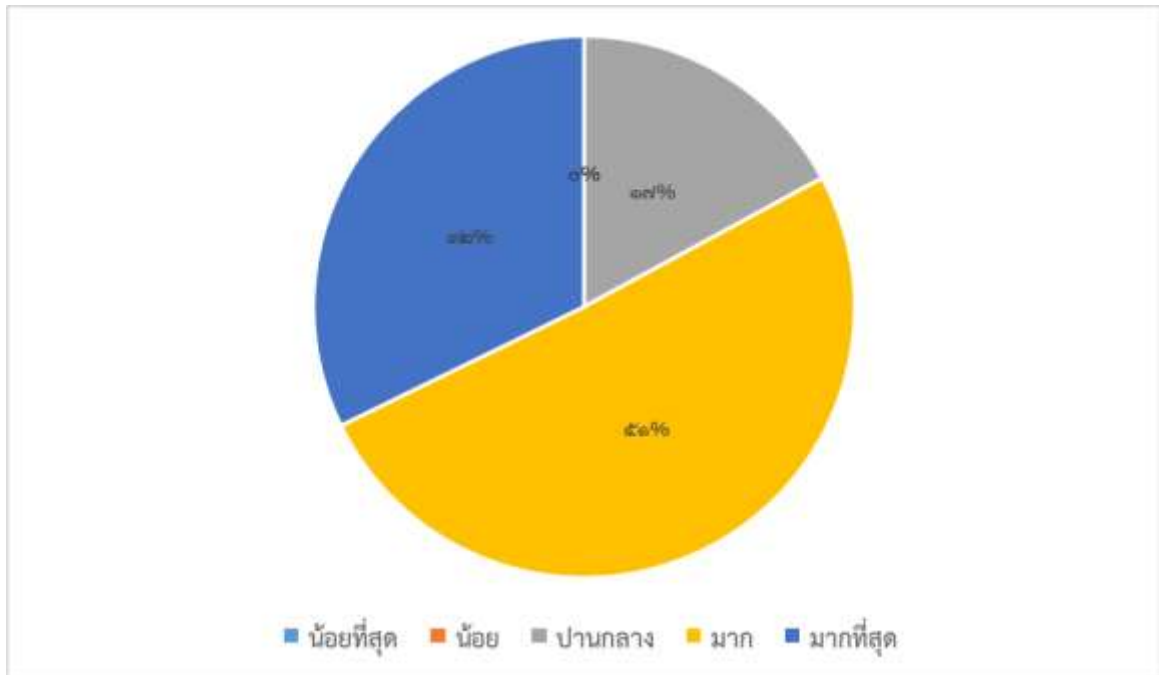
แผนภาพแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ :  
ด้านวิชาการ



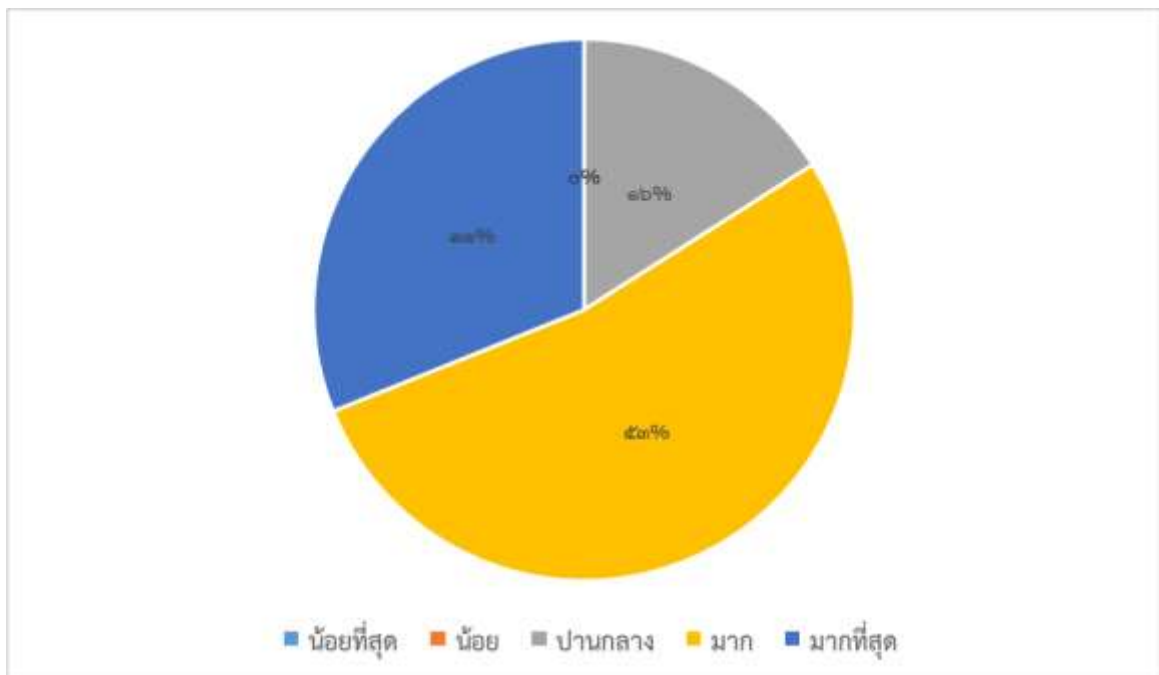
แผนภาพแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ : ด้านงบประมาณ



แผนภาพแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
ของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ : ด้านการบริหารบุคคล



แผนภาพแสดง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ  
ของภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ : ด้านบริหารทั่วไป





สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ