



# รายงานสังเคราะห์

ผลการนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปี 2567 ไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 3

## คำนำ

ภารกิจหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ คือ การส่งเสริม สนับสนุน ประสานการดำเนินงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติภารกิจหลักตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะสถานศึกษาในสังกัด ให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้สถานศึกษาในสังกัดตอบแบบสอบถามผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานที่ ๓ สมรรถนะการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริการและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ประเด็นการพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการศึกษา และการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย ซึ่งมีเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยให้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ตามลิงค์ที่กำหนด

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่ม/หน่วย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปี ๒๕๖๗ พร้อมทั้งสรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางดังกล่าว โดยสรุปข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุนโยบายได้อย่างดียิ่ง ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
บทสรุปผู้บริหาร.....	ง
<b>บทที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
- ที่มาและความสำคัญ.....	๑
- วัตถุประสงค์.....	๒
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๒
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	๒
<b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>๓</b>
- ความพึงพอใจ.....	๓
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๔
- แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ.....	๕
- การวัดความพึงพอใจ.....	๗
- มุมมองการให้บริการของภาครัฐ.....	๗
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๙
<b>บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ.....</b>	<b>๑๐</b>
- ขอบเขตของการสำรวจ.....	๑๐
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๐
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๑
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๑
<b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>๑๓</b>
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๓
<b>บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล.....</b>	<b>๑๖</b>
- ผลการศึกษา.....	๑๗
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>๑๘</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>๑๙</b>

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาคำครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารของกลุ่มและหน่วยตรวจสอบภายในในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาระดมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ (๒) เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาใช้เป็น แนวทาง ในการปรับปรุง พัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (๓) สรุปข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร สถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา จาก ๑๔๕ โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ [https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSczA&pgmGjYhnP๗BoL๗๗e๐๐Sa๑ksuV๗r\\_k\\_XC eZAqRU๗๗e๗Ow/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSczA&pgmGjYhnP๗BoL๗๗e๐๐Sa๑ksuV๗r_k_XC eZAqRU๗๗e๗Ow/viewform)

สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) แยก เป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป

### ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จาก ๑๔๕ โรงเรียน ได้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๒ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๙ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗ และด้าน งบประมาณ จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับ มาก และความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน เป็นดังนี้ **ด้านการ บริหารบุคคล** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น **ด้านงบประมาณ** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของ ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๔.๘๑ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก **ด้านวิชาการ** มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๒.๖๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก **ด้านการบริหารทั่วไป** มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนน เต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๑.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

## บทที่ ๑ บทนำ

### ที่มาและความสำคัญ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ และต่อมา ได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้มี แนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่าเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความ คุ่มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุง ของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงาน ภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีภารกิจรับใช้ประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ ประชาชนเป็นงานสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้สถานศึกษาในสังกัดตอบแบบสอบถามผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัด การศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริการและการ จัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ประเด็นการพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและ การจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของ กลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย โดยมีเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการ ศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ทั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอโกสุมพิสัย อำเภอเชียงยืน อำเภอกุดรัง และอำเภอชื่นชม จังหวัด มหาสารคาม มีพันธกิจ คือ จัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ และการ ปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถความ เป็นเลิศทางวิชาการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาศักยภาพและคุณภาพผู้เรียนให้มี สมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ ๒๑ สร้างโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากร ทางการศึกษาให้เป็นมืออาชีพ จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยึดหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 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 ๒๕๖๗ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 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 ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา 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 สุดใจ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปใน ทางบวกหรือลบ

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

ชรินิ 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 ไม่ สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม

นั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ (ศุภสิริ โสมาเกต , 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) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมต้องการให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน

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

๕. ความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงอยากให้ตนเองประสบผลสำเร็จทุกอย่างในชีวิต ซึ่งเป็นได้ยาก

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการ ตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

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

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

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่ จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความ สอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจาก ประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

## แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการความพึงพอใจ

คุณภาพของการบริการนั้น มีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริหารที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่ว ๆ ไป มี ๑๐ ประการ ดังต่อไปนี้

๑. ไว้วางใจ หมายความว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
๒. ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา 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 ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 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. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย 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 ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

## มุมมองการให้บริการของภาครัฐการวัดความพึงพอใจ

มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐ ที่ทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำ ค่าประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ยังรวมถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความเปรียบเทียบในระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึง หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานทั่วถึง ประชาชนและ ภาคเอกชน สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ใช้บริการทั้งค่าใช้จ่าย 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 สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงและเกิดผลสัมฤทธิ์

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

๔. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการบริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

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

๖. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลัดการะให้แก่ประชาชน 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 มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อตนเองและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยเกณฑ์ ทั้ง ๑๐ เกณฑ์ต่างมีความหมาย และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น 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 มีความพึงพอใจในการ บริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ตามประเด็นการพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้าน การ บริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการ บริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขต 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 ๒๕๖๗ จำนวน ๑๔๕ โรงเรียน

๓. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขต พื้นที่ การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของ กลุ่ม/หน่วย

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย แยกเป็นรายด้าน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจใน การบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขต ดังนี้

ประเด็น ๑ ด้านวิชาการ	จำนวน ๑๐ ข้อ
ประเด็น ๒ ด้านงบประมาณ	จำนวน ๑๐ ข้อ
ประเด็น ๓ ด้านการบริหารบุคคล	จำนวน ๑๐ ข้อ
ประเด็น ๔ ด้านการบริหารทั่วไป	จำนวน ๑๐ ข้อ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ศึกษาคู่มือมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย แยกเป็นรายด้าน ๔ ด้าน ได้แก่ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานทั่วไป โดยส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษาในสังกัดจำนวน ๑๔๕ โรงเรียน ประกอบด้วยผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ข้าราชการบำนาญและผู้มาใช้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

๒. บันทึกเสนอแนวทางการดำเนินกิจกรรมตามตัวบ่งชี้ ถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินงานตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด ดังนี้

๒.๑ ขออนุมัติการดำเนินงาน โดยจัดส่ง link แบบสอบถาม ให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถึงกลุ่มงานต่างๆ ในสังกัดผ่านระบบรับ-ส่งหนังสือราชการ E-service (Amss+++) ระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กับกลุ่มงานต่างในสังกัด โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรทางการศึกษา

๒.๒ จัดส่ง link แบบสอบถาม ให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถึงสถานศึกษาในสังกัดเป็นหนังสือราชการผ่านระบบรับ-ส่งหนังสือราชการ E-office ระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และกรรมการสถานศึกษาในสังกัด

๒.๓ จัดส่ง link แบบสอบถามวางไว้หน้าเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓

๒.๔ จัดส่ง link ให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง Line ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒.๕ จัดส่ง link ให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามไว้ตามจุดบริการ เช่น ศูนย์ One Stop Service ประตูทางเข้าอาคาร หรือ โต๊ะทำงานของบุคลากร เพื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาติดต่อราชการ

๓. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม 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) สรุปรูปแบบตารางประกอบคําบรรยาย 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

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปี ๒๕๖๗ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับจากผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการ จาก ๑๔๕ โรงเรียน โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

### ๑. ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ภาพรวม

ตาราง ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ภาพรวม ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗)

ด้าน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านวิชาการ	๓๓๘	๒๖.๐๒
ด้านงบประมาณ	๓๑๒	๒๔.๐๒
ด้านบริหารงานบุคคล	๓๑๔	๒๔.๑๗
ด้านบริหารงานทั่วไป	๓๓๕	๒๕.๗๙
รวม	๑,๒๙๙	๒๕.๐๐

จากข้อมูลตาราง ๑ พบว่า จำนวนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จาก ๑๔๕ โรงเรียน ได้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๒ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน ๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๙ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗ และด้านงบประมาณ จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๒ ตามลำดับ

๒. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มหาสารคาม เขต ๓

ตาราง ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๗)

การบริหารและ การจัด การศึกษาของ สำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย (คน) จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านวิชาการ	๓๓๘	๑๙	๔๑	๑๘๘	๔๔๔	๒,๖๘๘	๓,๑๓๒	๙๒.๖๖
ด้าน งบประมาณ	๓๑๒	๑๗	๓๘	๑๐๗	๓๔๔	๒,๖๑๔	๒,๙๕๘	๙๔.๘๑
ด้านการ บริหารบุคคล	๓๑๔	๖	๒๐	๑๓๑	๓๐๕	๒,๖๗๘	๒,๙๘๓	๙๕.๐๐
ด้านการ บริหารทั่วไป	๓๓๕	๒๗	๕๘	๒๐๒	๓๖๓	๒,๗๐๐	๓,๐๖๓	๙๑.๔๓
<b>รวม</b>	<b>๑,๒๙๙</b>	<b>๖๙</b>	<b>๑๕๗</b>	<b>๖๒๘</b>	<b>๑,๔๕๖</b>	<b>๑๐,๖๘๐</b>	<b>๑๒,๑๓๖</b>	<b>๙๓.๔๘</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>๑.๒๑</b>	<b>๔.๘๓</b>	<b>๑๑.๒๑</b>	<b>๘๒.๒๒</b>		

จากข้อมูลตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๒๒ เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๑ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๓ ระดับน้อย คือเป็นร้อยละ ๑.๒๑ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๓ ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ จำนวน ๓,๑๓๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๒.๖๖ เป็นสัดส่วนที่มากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน ๓,๐๖๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๑.๔๓ ด้านการบริหารบุคคล จำนวน ๒,๙๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ และด้านงบประมาณ จำนวน ๒,๙๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๑

ตาราง ๓ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ในภาพรวม ดังนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านวิชาการ	๙๒.๖๖	๔.๗๐	มาก
ด้านงบประมาณ	๙๔.๘๑	๔.๗๖	มาก
ด้านการบริหารบุคคล	๙๕.๐๐	๔.๗๙	มาก
ด้านการบริหารทั่วไป	๙๑.๔๓	๔.๖๙	มาก
<b>สรุปความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>๙๓.๔๘</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>มาก</b>

จากข้อมูลตาราง ๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ภาพรวมของการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๒. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๒.๖๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๓. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๔.๘๑ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๔. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๕. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๑.๔๓ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

## บทที่ ๕

### สรุปและอภิปรายผล

**วัตถุประสงค์** ของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่ม ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุม ทุกภารกิจของกลุ่ม และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่มาติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการ ผ่านทาง [https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSczA&p&mGjYhnP๗BoLb๗e๐๐Sa๑ksuV&r\\_k\\_XCeZAqRU๗๗e๗Qw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSczA&p&mGjYhnP๗BoLb๗e๐๐Sa๑ksuV&r_k_XCeZAqRU๗๗e๗Qw/viewform) หัวข้อ “แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” 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 ๒๕๖๗ จำนวน ๑๔๕ โรงเรียน

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงาน ของกลุ่มในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของ กลุ่ม/หน่วย

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** แบบสอบถามความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการ ศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงาน ของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจ ของกลุ่ม/หน่วย โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ หลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์ เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

## ผลการศึกษา

### ๑.สรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๗ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๗ ดังนี้

๑.๑ จำนวนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ จาก ๑๔๕ โรงเรียน ได้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๒ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน

๓๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๙ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗ และ  
ด้านงบประมาณ จำนวน ๓๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๒ ตามลำดับ

๒. ภาพรวมของการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน  
พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๔ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ  
๙๓.๔๘ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๓. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการวิชาการ พบว่า  
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ  
พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๒.๖๖ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๔. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ พบว่า  
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ  
พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๔.๘๑ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๕. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารบุคคล พบว่า  
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ  
พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

๖. การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า  
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละของความ  
พึงพอใจระดับมากขึ้นไป ๙๑.๘๓ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

## ๒. สรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๗ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๗ แยกรายด้านเรียงลำดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด ดังนี้

### ด้านวิชาการ

- ข้อ ๔ การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ  
ข้อ ๗ การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบ  
ประกันคุณภาพการศึกษา

### ด้านงบประมาณ

- ข้อ ๒ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง  
ข้อ ๘ การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา  
ข้อ ๙ จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ

### ด้านบริหารงานบุคคล ไม่มีการแสดงความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

## ด้านบริหารงานทั่วไป

- ข้อ ๑ จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว
- ข้อ ๒ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง
- ข้อ ๔ การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน
- ข้อ ๕ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- ข้อ ๗ การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน
- ข้อ ๑๐ การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ ภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากร เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

๓.แนวทางการพัฒนาขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยใช้ข้อคำถามที่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการรับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปี ๒๕๖๗ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๗ แยกรายด้านเรียงลำดับความพึงพอใจ น้อยที่สุดนำมาพัฒนา โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

๑. สรุปรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปี ๒๕๖๗ แยกเป็นรายด้าน

๒. บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อนำสรุปข้อเสนอแนะหรือนำข้อคิดเห็นในประเด็นข้อคำถามที่มีผู้รับบริการตอบประเด็นน้อยที่สุดไปพัฒนาต่อเนื่อง โดยนำเสนอต่อที่ประชุมบอร์ดบริหารเขตพื้นที่ ในคราวการประชุม PLC เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๘

๓. เจ้าหน้าที่นำเสนอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปี ๒๕๖๗ แยกเป็นรายด้านต่อที่ประชุม เพื่อสรุปข้อมูลประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นน้อยที่สุดนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานต่อที่ประชุมบอร์ดบริหารเขตพื้นที่การศึกษา

๔. บอร์ดบริหารเขตพื้นที่การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นข้อคำถามในด้านที่มีการแสดงความคิดเห็นน้อยที่สุดโดยจัดเรียงอันดับ แยก รายด้าน เป็นสองอันดับ เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาภายหลังจากได้หัวข้อเรียบร้อยแล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกันหาแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อมุ่งเป้าให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสรุปผลการดำเนินงานในสรุปผลรายงานความพึงพอใจ โดยสรุปประเด็นความต้องการในการพัฒนา แยกรายด้าน ๒ อันดับแรก ดังนี้

## ด้านบริหารงานทั่วไป มีความต้องการ คือ

ประเด็นที่ ๑ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง

### แนวทางพัฒนา

๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย เช่น เอกสารข่าว ภาพข่าว บทความ เอกสารสรุปรายงานผลการดำเนินกิจกรรม คลิปสั้น เป็นต้น ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น website /Line Official Account / Facebook, และ Infographics ในการเผยแพร่ข้อมูล อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และเกิดผลต่อการพัฒนางานทุกด้าน และเกิดการเรียนรู้ตลอดจนรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

๒. จัดทำปฏิทินประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดการเผยแพร่ ข้อมูลที่จำเป็น สำคัญ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและทันเหตุการณ์

### วิธีการดำเนินงาน

ดำเนินงานภายใต้แนวคิด “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาคุณภาพ SARAKHAM ๓S”

Smile = ยิ้มง่าย

Speed = รวดเร็วทันสมัย

Spirit = ใจบริการ

### มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan-P)

๑.๑ วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุง และกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน

๑.๒ กำหนดโครงสร้างทีมงานและมอบหมายความรับผิดชอบ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ระดับเขตพื้นที่การศึกษา

๑.๓ สสำรวจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร เช่น ช่องทางการสื่อสาร สื่อที่ผลิตและเผยแพร่ บุคลากร รวมถึงความรู้ความเข้าใจ

## ๒. การออกแบบ ปรับปรุงกระบวนการ และลงมือปฏิบัติ (DO-D)



ภาพ ICT ๓ Plus +Innovation Social Media Team

ใช้ ICT ๓ Plus +Innovation Social Media Team ขับเคลื่อนการดำเนินงานต่อเนื่อง

**I : Information** ข้อมูลสารสนเทศ นำข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วนมาใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์คุณค่าให้องค์กร

**C : Communications** การสื่อสาร พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย และหลากหลาย

**T : Technology** เทคโนโลยี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้รวดเร็ว ทันสมัย เป็นที่น่าสนใจ

**๓+ : ๓ PLUS** พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ โดยสามารถประยุกต์ใช้ นวัตกรรม สื่อสังคมออนไลน์ และเครื่องข่าย ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check-C)

คณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ความต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน

### ๔. การปรับปรุง แก้ไข พัฒนา (Action-A)

คณะกรรมการ วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม นำเสนอผลงานต่อผู้บริหารและนำผลการปฏิบัติงานไปสู่การปรับปรุง แก้ไข พัฒนา พร้อมทั้งสรุปและรายงานผล

## ผลการดำเนินงาน

### ๑. ผู้เรียน

- ร้อยละ ๑๐๐ ของผู้เรียน ได้พัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการใช้เทคโนโลยี

## ๒. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๒.๑ ร้อยละ ๙๐ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีทักษะการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๒.๒ ร้อยละ ๙๐ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและมีคุณภาพ

## ๓. สถานศึกษา

๓.๑ ร้อยละ ๑๐๐ ของสถานศึกษามีช่องทางเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์องค์กรให้ประชาชนทั่วไปได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงเชื่อถือได้ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๓.๒ ร้อยละ ๑๐๐ ของสถานศึกษามีผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์องค์กรที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและมีคุณภาพ

## ๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๔.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีเครือข่ายการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์และมีประสิทธิภาพ

๔.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายหลากหลาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๔.๓ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีสื่อประชาสัมพันธ์องค์กรที่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีและมีคุณภาพ



## ประเด็นที่ ๒ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาดถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### แนวทางพัฒนา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมความดี มีวินัย “ร่วมด้วย ช่วยกัน ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาองค์กร” โดย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ เป็นผู้นำคณะรองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ ร่วมกันดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และ ๕ ส. Big Cleaning Day อาคาร สถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมขององค์กร อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร และปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรในสังกัดได้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และร่วมกันแสดงออกถึงความพร้อมมีจิตอาสาในการพัฒนาองค์กรในทุกด้าน และเป็นการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดความพร้อมในการให้บริการแก่บุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความตระหนักรู้ และเกิดจิตสำนึกในการดูแล รักษา วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนการรักษาความสะอาดร่วมกัน

### วิธีการดำเนินการ


๑. จัดทำเป็นบันทึกข้อความเสนอเรื่องที่จะดำเนินการ
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
๓. กำหนดปฏิทินการดำเนินการ
๔. ประชุมเตรียมความพร้อมการดำเนินกิจกรรม
๕. แจ้งเวียนบุคลากรทราบ
๖. ดำเนินกิจกรรมตามกำหนดการ
๗. สรุปรายงานเป็นภาพข่าวกิจกรรม

### ผลการดำเนินงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓ มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานดังกล่าว เป็นการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร หรือกิจกรรมที่เป็นการทำงานของบุคลากรในสังกัดได้ปฏิบัติงานร่วมกันนอกเหนือจากภาระงานในหน้าที่ ซึ่งกิจกรรมต่างๆ จะเสริมสร้างให้ข้าราชการ บุคลากร และลูกจ้างในสังกัดปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเป็นแบบอย่างได้ มีความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ได้ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้รับความเชื่อถือจากสังคม ชุมชน และผู้มาใช้บริการ เกิดความประทับใจ ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักธรรมาภิบาล องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดี น่าดู น่าอยู่ น่าทำงาน และสะอาดสวยงาม

# ภาพกิจกรรม

**ผ.สพป.มหาสารคาม เขต 3**




**นายสุกฤต แก้วพิกุล**  
ผ.สพป.มหาสารคาม เขต 3


## กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และ จิตอาสาต้านยาเสพติด

POSTED IN: กิจกรรม สพป.มหาสารคาม เขต 3

วันที่ 7 กรกฎาคม 2568 เวลา 15:30 น. นายอดิพงษ์ สัตยสินธุ์ รอง ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3 ศึกษาราชการแทน ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3 เป็นประธานเปิดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และจิตอาสาต้านยาเสพติด โดยมีนางขวัญฤดีภรณ์ สันทองวงษ์กร รองผอ.สพป.เชียงใหม่ เขต 6 ศึกษาราชการแทน ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3 เป็นผู้กล่าวรายงาน ณ รมอบริเวณอาคารสถานที่ สพป.มหาสารคาม เขต 3 อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม







\*\*\*\*\*

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สพป.มหาสารคาม เขต ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ : หน้า ๒๔

## บรรณานุกรม

- ชรีณี เพชรจินดา. (๒๕๓๕). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม  
แขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานครศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิต  
พัฒนศาสตร์.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล  
ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย เหลือธรรมชาติ. (๒๕๓๑). ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร  
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภสิริ โสมาเกต. (๒๕๔๔). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน  
ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๕ ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการงานกับการเรียนรู้  
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

## ภาพประกอบการดำเนินงาน

มาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ประเด็นการพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน และครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย ประจำปี ๒๕๖๗

### ๑. การประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน

**จดหมายข่าว SARAKHAM 3-OK**  
Soft Power All Education

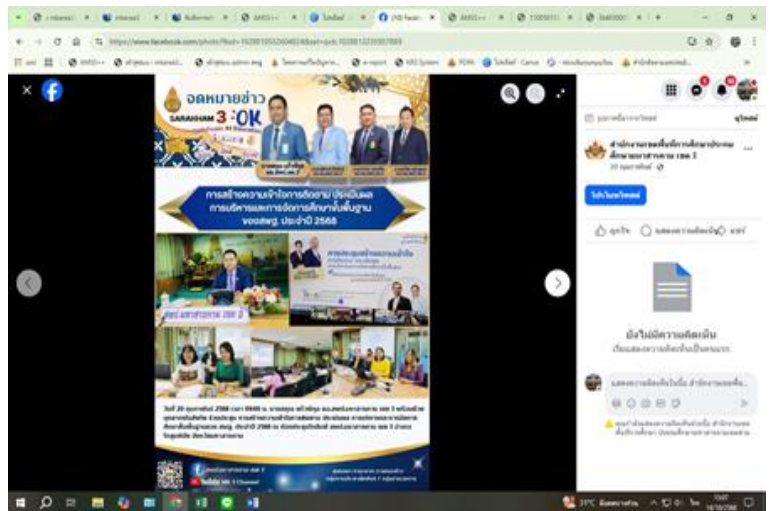
นายสุกฤษ แก้วพิกุล ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3  
นายอภิชัย หล้าสุดดา รอง ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3

**"การประชุมสร้างความเข้าใจการติดตาม ประเมินผล การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน"**

วันจันทร์ที่ 4 มีนาคม 2567

นายสุกฤษ แก้วพิกุล ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3 มอบหมาย นายอภิชัย หล้าสุดดา รอง ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3 เป็นประธานเข้าร่วมการประชุมสร้างความเข้าใจการติดตาม ประเมินผล การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำหรับใช้ในการติดตาม ประเมินผล การบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการรายงานผล ที่ตรงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ณ ห้องประชุมโกสุมพิ์ สพป.มหาสารคาม เขต 3 จ.มหาสารคาม

เว็บไซต์ : [www.sarakham3-ok.com](http://www.sarakham3-ok.com)  
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มอำนวยการ



## ๒. เสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งสถานศึกษาในสังกัด ตลอดจนผู้มารับบริการ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

### ๒.๑ ระบบสารบรรณ Amss++

ผู้ใช้ : สุดนิง ศิริงาม

รับส่งหนังสือราชการ

รายการหลัก หนังสือรับ หนังสือส่ง ส่งหนังสือราชการ หนังสืออายุเกิน 2 ปี คู่มือ

หนังสือส่ง

<หน้าแรก <<หน้าก่อน [488][489][490][491][492][493][494][495][496][497][498][499][500][501][502] หน้าถัดไป>> หน้าสุดท้าย>

ระดับความสำคัญ ■ ปกติ ■ ค่วน ■ ค่วนมาก ■ ค่วนที่สุด

ค้นหาหนังสือ จาก [เรื่อง] ด้วยคำว่า [ ] ค้นหา [ ] ทุกกลุ่ม(งาน)


ที่	เลขหนังสือ	เรื่อง	รายละเอียด	ลงวันที่	เวลาที่ส่ง	ผู้ส่ง
62840	ที่04226/2498	การประกวดโรงเรียนปลอดขยะ (Zero Waste School) ประจำปี 2567	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 10:59:52 น.	กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
62841	ที่04226/2500	การคัดเลือกเด็กดีเด่น เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2568	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 11:01:35 น.	กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
62843	ที่ ศธ 04226/2501	การวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการยกระดับการศึกษาภายใต้โครงการคอนเน็กซ์อีดี	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 11:46:56 น.	กลุ่มนิเทศฯ
62844	ที่04226/2499	การอบรมพัฒนาสถานักเรียน ประจำปีการศึกษา 2567	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 11:47:45 น.	กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
62855	ที่ ศธ 04226/2504	การคัดเลือกวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ(Best Practice) โครงการขับเคลื่อนการพัฒนาการจัดการศึกษาปฐมวัย ระดับเขตพื้นที่การศึกษาภาค ๑๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 13:17:14 น.	กลุ่มนิเทศฯ
62858	ที่ ศธ 04226/2505	ประชาสัมพันธ์สมัครการแข่งขันเกมกีฬาเพื่อการศึกษาทักษะภาษาและคณิตศาสตร์ ซึ่งแชมป์ประเทศไทย และกิจกรรมการต่อคำศัพท์ และสมการ ROJET BOARD GAMES 2	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 13:44:57 น.	กลุ่มนิเทศฯ
62888	ที่ ศธ 04226/2506	ขอเชิญประชุมประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษา	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 15:09:54 น.	กลุ่มอำนวยการ
62889	ที่ ศธ 04226/2508	แต่งตั้งคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน รร.บ้านโนนเมืองประชานุสรณ์	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 15:42:58 น.	กลุ่มอำนวยการ
62890	ที่ ศธ 04226/2509	แต่งตั้งคณะกรรมการสถานศึกษา รร.บ้านโคกข่า	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 15:50:46 น.	กลุ่มอำนวยการ
62896	ที่ ศธ 04226/2510	ขอความร่วมมือจำหน่ายดอกมะลิในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ประจำปี 2567	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 16:05:49 น.	กลุ่มอำนวยการ
62897	ที่ ศธ 04226/2512	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 16:18:56 น.	กลุ่มอำนวยการ
62898	ที่ ศธ 04226/2506	ขอเชิญประชุมประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษา	คลิก	9 กค 2567	9 กค 2567 17:14:20 น.	กลุ่มอำนวยการ


### ๒.๒ ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปี 2567

POSTED IN: ข่าวประชาสัมพันธ์

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปี 2567

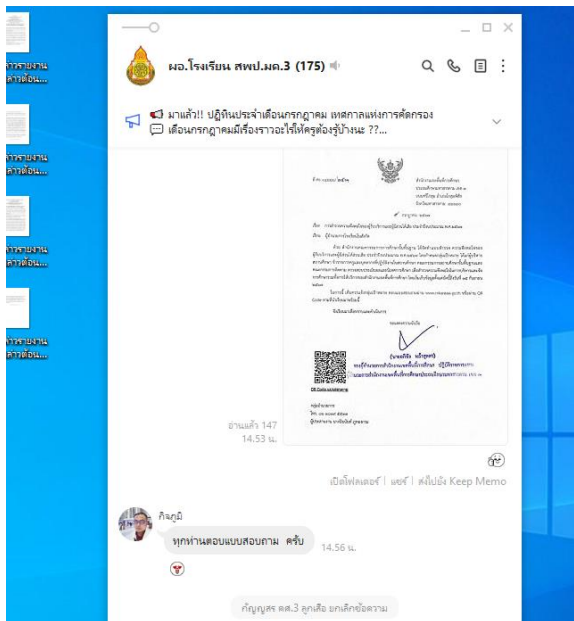
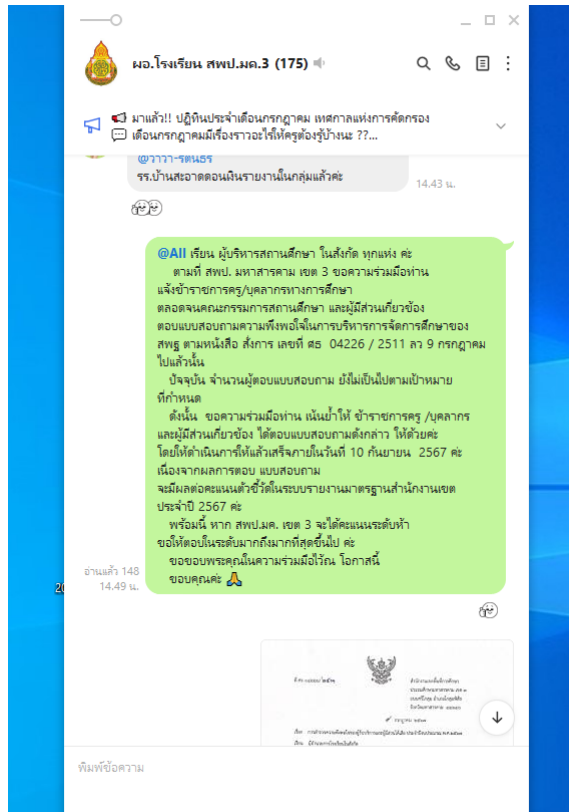




**นายสฤณ แก้วทิกุล**  
ผอ.สพป.มหาสารคาม เขต 3

### ๒.๓ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางไลน์

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สพป.มหาสารคาม เขต ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ : หน้า ๒๘



## ๒.๔ ประชาสัมพันธ์ ณ จุด บริการในสำนักงานเขตฯ

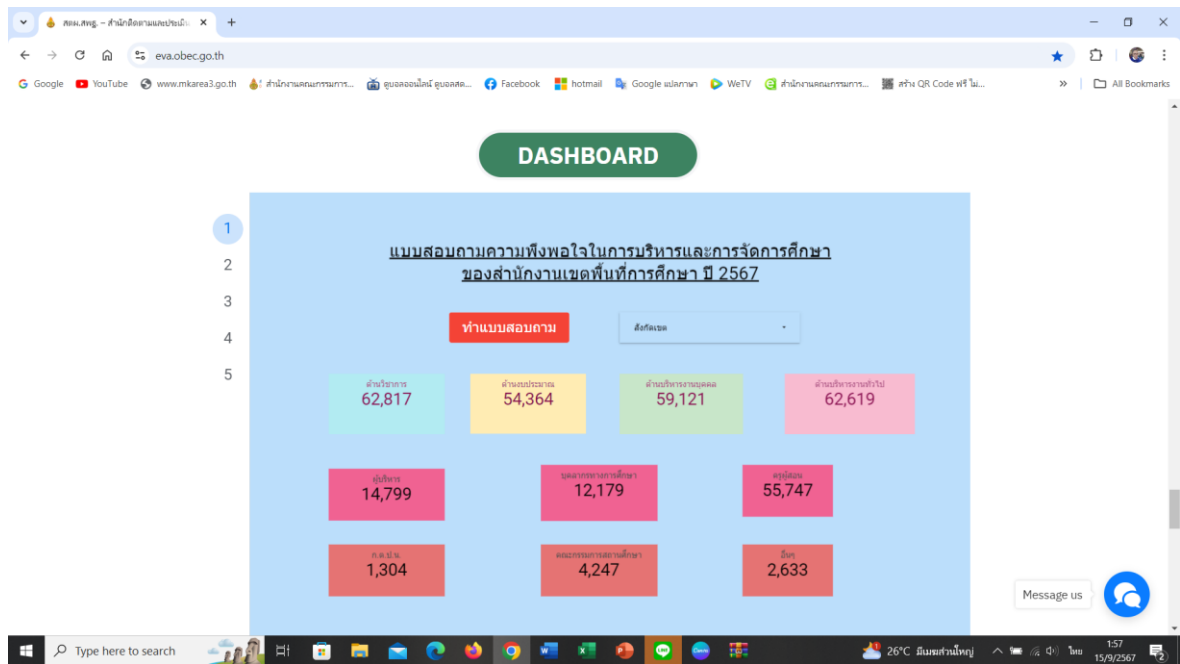


### ๓. เอกสารประชาสัมพันธ์

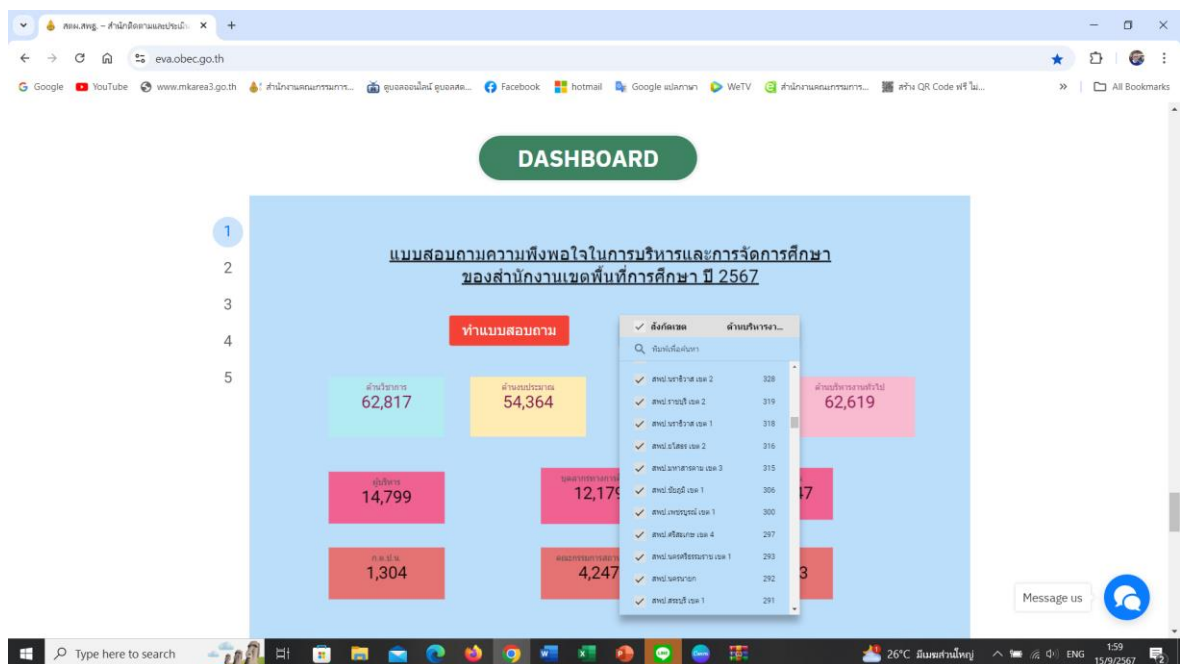
แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปี ๒๕๖๗



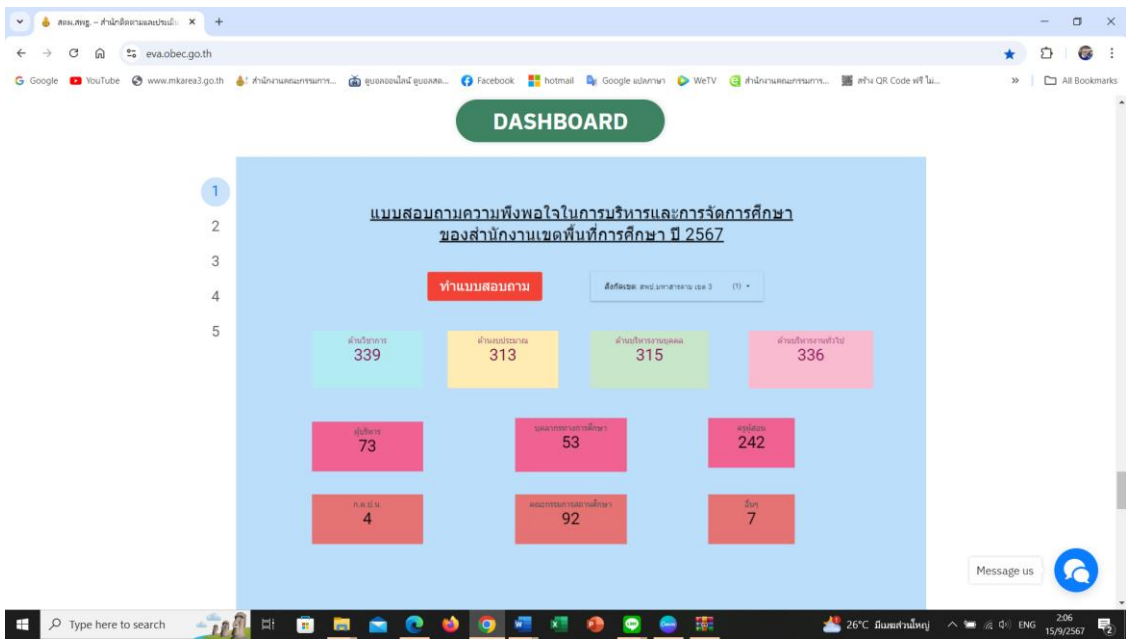
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓  
(ภาพประกอบใช้ข้อมูล ณ วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน ๒๕๖๗)



(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมทุกเขตพื้นที่การศึกษา)

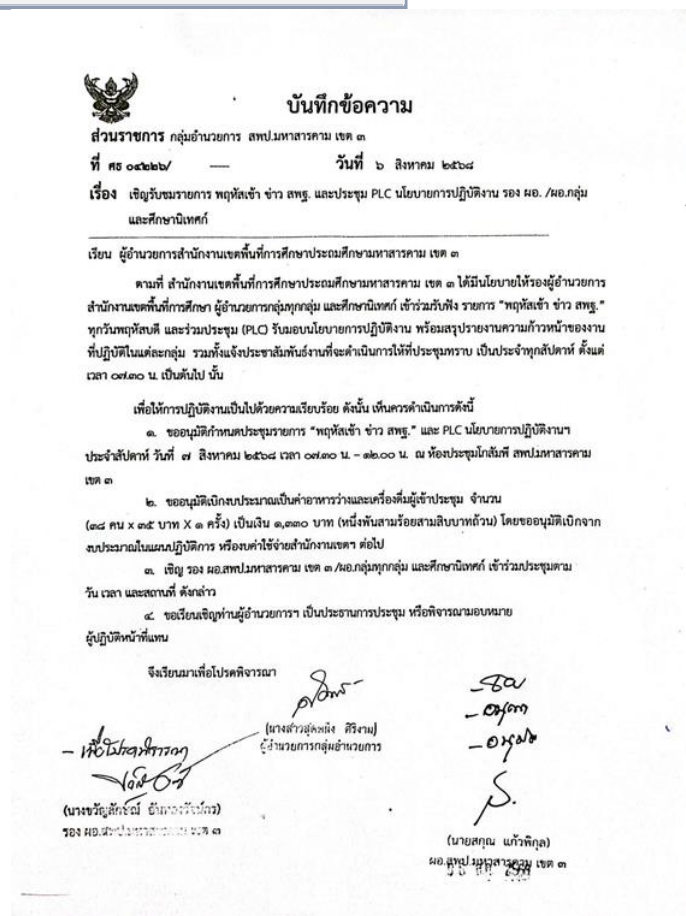


(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัด สพป.มหาสารคาม เขต ๓)



(จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัด สพป.มหาสารคาม เขต ๓ แยกรายด้าน ภาพประกอบข้อมูล ณ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗)

## ๔.เอกสารประกอบการนำข้อเสนอแนะไปพัฒนา





รายงานการประชุม PLC ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษา ครั้งที่ ๓๑ / ๒๕๖๘		๔. สิบเอกอรุณ ธรรมชัย		เจ้าหน้าที่ธุรการ	
เมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.		๕. นางสาววิมล แสงเพชร		เจ้าหน้าที่ธุรการ	
ณ ห้องประชุมใกล้เคียง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต ๓		๖. นายบัณฑิต พันธฤทธิ์		เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์	
<b>ผู้มาประชุม</b>	๑. นายสุก แก้วกิล ๒. นายอุทิศศักดิ์ สัตต์พันธุ์ ๓. นายอภิชาติ หาดสุตดา ๔. นางวีไลวรรณ ชินทร ๕. นางมาลีอุบลรัตน์ พิมพ์ภรณ์ ๖. นางสาวสุคนธ์ ศิริงาม ๗. นางฉัตรวิภาณี สดามิสม ๘. นางเสถียรวรรณ ไตรสรลักษณ์ ๙. นางจิตติภรณ์ คำสุวรรณ ๑๐. นางธนพร เคื้อยเสถกุล ๑๑. นางสาวภาวดี แสนภักดี ๑๒. นางรัตนพร ปุณยาลักษณ์ ๑๓. นายไชยา อธิการะวัง ๑๔. นางศศิวิมล ดวงเวียงคำ ๑๕. นางสมภาณี มาลาหอม ๑๖. นางมณฑาจิต ศรีวิทย์ ๑๗. นางสาววิภา บุตตานอก ๑๘. นายศักดิ์สิทธิ์ สีหลวงเพชร ๑๙. นางวิไลพร บุตรภักดี ๒๐. นางพิมพ์พิศา ผลสว่าง ๒๑. นายพุทธพงษ์ ศรีวรรณย์ ๒๒. นายสันติ ภูซนิต ๒๓. นางประวีณา ภูซนิต	ผ.สพท. รอง ผ.สพท. รอง ผ.สพท. ผ.กลุ่มนโยบายและแผน ผ.หน่วยตรวจสอบภายใน ผ.กลุ่มอำนวยการ ผ.กลุ่มบริหารงานบุคคล ผ.กลุ่มบริหารงานแผนกพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผ.กลุ่ม ICT ปฏิบัติหน้าที่ ผ.กลุ่มพัฒนการฯ ผ.กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ผ.กลุ่มกฎหมายและคดี ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ			
<b>ผู้เข้าร่วมประชุม</b>	๑. นายประชา แสงเย็น ๒. นางขวัญฤกษ์ อ้นทองรังษิการ ๓. นายกิตติพงษ์ ผลสว่าง ๔. นายจเด็จ พิศวงษา ๕. นายทศม ศิรินามสมศรี ๖. นางสาวอุษณีย์ ดวงชม	รอง ผ.สพท. รอง ผ.สพท. ผ.กลุ่มนิเทศติดตามฯ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ	ศึกษาราชการ ศึกษาราชการ ไปราชการ ศึกษาราชการ ศึกษาราชการ ศึกษาราชการ		
<b>ผู้เข้าร่วมประชุม</b>	๑. นางปิ่นนันทน์ ภูทองม ๒. นางสาวสุพรรษา ทานะภัก ๓. นางสาวกวีพร ภูซนิต	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ			
				รอง ผ.สพท.๓ ผ.กลุ่มทุกกลุ่ม เข้าร่วมประชุม PLC ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษา เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. พร้อมสรุปรายงานความก้าวหน้าของโครงการงานในกลุ่มที่ปฏิบัติในแต่ละสัปดาห์ รวมทั้งแจ้งประชาสัมพันธ์งานที่จะดำเนินการ ดังนี้	
				สรุปข่าว "พหุผลเข้า ข่าวสพท." ครั้งที่ ๓๑ / ๒๕๖๘ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๘ เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	
				<b>เรื่องเล่า ข่าว สพท.</b> โครงการพระราชดำริ : การนับถว้พระบรมราโชบายของในหลวงรัชกาลที่ ๑๐ สุักการปฏิบัติ ด้านทักษะชีวิต อาชีพ และการรู้จักพึ่งพาตนเอง โรงเรียนบ้านโนนทราย สพป.ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑	
				<b>แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ ครู สพท.</b> - คร.เมศพิชญ์ สุภาวณิช รองเลขาธิการ กพฐ. : วันนักวิทยาศาสตร์น้อย "ผู้คิดความลับการเรียนรู้และอนาคตที่ยั่งยืน" โรงเรียนอนุบาลประโคนชัย(อำนวยการจากรัฐวิทยาการ) สพป.บุรีรัมย์ เขต ๒	
				<b>ชวนคิด ชวนคุย</b> - Best Practice "ร้านกาแฟน้อย สู่อัจฉริยะ" ของ โรงเรียนบ้านห้วยหิน สพป.ชัยภูมิ เขต ๑ - เปิดโลก เปิดใจกับการศึกษาไทยหัวใจแห่งน้ำทาง - ตอน : โรงเรียนที่ให้ออกาส โรงเรียนที่ให้ความรู้ โรงเรียนที่ให้ความอบอุ่น โรงเรียนประชาชนครูเพราะที่ ๑๔ จังหวัดแม่ฮ่องสอน สำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษ	
				<b>ประชาสัมพันธ์จากเขตพื้นที่การศึกษา</b> - ห้วยคำวิทยฯ โรงเรียนขนาดแม่ไก่ในพื้นที่ท่าบ่อ แต้ใจ...เข้มแข็ง โรงเรียนบ้านห้วยคำวิทยฯ สพป.อุดรพิศด เขต ๒	
				<b>ข่าวดีเทรนต์</b> ประชาสัมพันธ์การแสดงผลงานนิสิตส่งเสริมศิลปาชีพฯ ตอนสัปดาห์ที่	
				ประธานกล่าวเปิดประชุม นายสุก แก้วกิล ผ.สพท. และดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุม ดังต่อไปนี้	
				<b>ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ</b>	
				๑. การประชุม ผ.สพท. ที่ประเศเขต	
				๒. นโยบายของรัฐมนตรี	
				๓. ประวัติศาสตร์ วิชาการ	
				๔. การส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์	
				๕. วาระเร่งด่วน ข้อพิพาท ไทย - กัมพูชา	
				๖. การจัดงานวันเกียรติยศ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๘	

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม  
รายงานการประชุมรายการ "พุดที่ล้า ขำลพ" ประจำวันพฤหัสบดีที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘  
ที่ประชุม รับรอง

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ  
๓.๑ เรื่องสืบเนื่องจากการประชุมครั้งที่แล้ว -ไม่มี-  
๓.๒ เรื่องเพื่อทราบ

กลุ่มอำนวยการ นางสาวสุดคณิง ศิริงาม

๑. การทำบุญเข้าพรรษา วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๘ วัดไชยสถานธรรม
๒. การขับเคลื่อนการนำข้อเสนอแนะในรายงานความพึงพอใจในการจัดการศึกษา และการให้บริการของ  
สำนักงานเขตที่การศึกษา ประจำปี ๒๕๖๘ มาพัฒนา
  - ๒.๑ การดำเนินงานการประชุมประชาสัมพันธ์
  - ๒.๒ การปรับปรุงคู่มือที่อาคาร สถานที่โดยรอบสำนักงาน
๓. พิธีเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระพันปี วันที่ ๑๒ สิงหาคม กลุ่มที่รับผิดชอบตามปฏิทิน
๔. การประชุมเสวนาถึงปัญหาหนี้สิน
๕. ผลกลุ่ม จะไปอบรม ที่เชียงใหม่ ๒๑-๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๘ และการดำเนินงานเงินหมุนเวียนฯ วันที่  
๒๔-๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๘

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลา นายกิตติพงษ์ ผอ.สว่าง

๑. รางวัล NT
๒. การประเมินศูนย์การเรียนรู้
๓. การอบรมบ้านนักวิจัย
๔. การนิเทศการใช้หลักสูตรด้านทุจริต

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา นางสาวสุภาวดี แสนภักดี

๑. แจ้งรายชื่อผู้ที่วันคล้ายวันเกิดในเดือน กรกฎาคม เดือนเต็ม ๒ ราย

กลุ่มนโยบายและแผน นางวิไลวรรณ ชินกร

๑. การประชุม มอ.เขต ที่ประเทศ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๘
๒. การรายงานการดำเนินงานโครงการไตรมาส ๔ (Emenser)

กลุ่มบริหารงานบุคคล นางฉัตรวิกรม์ สดามิคม

๑. การประชุม อ.ก.ค.ศ.
๒. การกำหนดตำแหน่งแทนอัตราว่าง ตำแหน่ง สน.
๓. ศ ๓ (๒) ว่าง ๔ อัตรา
๔. พนักงานราชการ ตำแหน่งครูผู้สอน ว่าง ๑๘ อัตรา ขอสอบ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา -ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

ประธานที่ประชุม นายสุกฤษ แก้วพิบูล ผอ.สพท. กล่าวปิดประชุม

เลิกประชุมเวลา ๑๑.๓๐ น.

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางปิยนันท์ ภูทองกรม)  
นักจัดการงานทั่วไป

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางสาวสุดคณิง ศิริงาม)  
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 3