



รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
แบบสำรวจความพึงพอใจ

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓ เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำ และอนุญาตให้ดำเนินการจาก นายธีระศักดิ์ พลนาคู ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓ จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย ในการให้บริการต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓



สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
ขอบเขตในการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ	๑๑
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๗
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๒๑
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๒๑
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๒
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๒๒
การประมวลผลข้อมูล	๒๒
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๒๕
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๓๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓๑
สรุปผลการวิจัย	๓๑
อภิปรายผล	๓๑
ข้อเสนอแนะ	๓๓
บรรณานุกรม	๓๔
ภาคผนวก	
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๓๖

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓

ผู้วิจัย กลุ่มอำนวยการ

ปีที่ทำการวิจัย ๒๕๖๕

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสุ่มอย่างง่ายประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Questionnaires) จำนวน ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านวิชาการ ๒) ด้านงบประมาณ ๓) ด้านงานบุคคล ๔) ด้านบริหารทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ ผู้บริหาร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านงบประมาณ

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

โดยสรุป การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์และเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิต ฉะนั้นการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จำเป็นต้องพัฒนาคน โดยการให้การศึกษา เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องและมั่นคงตามศักยภาพของบุคคล (อุทัยวรรณ โขชื่น. ๒๕๕๖ : ๓) ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ที่กำหนดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอภาคกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า ๑๒ ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (กระทรวงศึกษาธิการ. ๒๕๖๑ : ๒) การปฏิรูปการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์เป็นคนดีมีความสามารถและอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งหมายถึงการก้าวไปอีกขั้นหนึ่งสู่ความคิดที่ว่า ถ้าช่วยให้ทุกส่วนของสังคม มีส่วนร่วมกันสนับสนุนเพราะทุกส่วนทุกฝ่าย จะเป็นได้ทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้ สังคมก็เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (พนม พงษ์ไพบูลย์. ๒๕๔๓ : ๗) ซึ่งความคิดเรื่องสังคมแห่งการเรียนรู้ เริ่มเป็นที่กล่าวถึง และยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ว่ามีความจำเป็นต่อการที่จะพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง (การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ๒๕๔๖ : ๑๒) ดังนั้น หากเป้าหมายของการศึกษาที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมุ่งสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โรงเรียนก็จำเป็นต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่ทั้งสร้างความมั่นใจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในภารกิจทางการศึกษา และสอนนักเรียนให้ทำหน้าที่อย่างดีที่สุด ในสังคมเหล่านั้น (Keatings. ๑๙๙๘ : ๗๐๖ - ๗๐๗) เพราะโรงเรียนต้องเผชิญหน้ากับสังคมและสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์การ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Devos, Broek & Vanderheyden. ๑๙๙๘ : ๗๐๑) โรงเรียนต้องทบทวนภารกิจของตนเองเสียใหม่ โดยพิจารณาถึงรูปแบบและโครงสร้างที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่จะไปเติมเต็มสังคมแห่งการเรียนรู้ ปรับให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ด้านการศึกษา (Strain. ๒๐๐๐ : ๒๘๖)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกิดจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดว่าการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณ สถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรมและความเหมาะสมด้านอื่น ด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาให้รัฐมนตรี โดยคำแนะนำของสภาการศึกษาแห่งชาติ มีอำนาจประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๖ และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ. ๒๕๔๖ : ๑-๓)

๑. จัดทำนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

๒. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถาน และหน่วยงานใน เขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งสรรงบประมาณ ที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การใช้จ่าย งบประมาณ ของหน่วยงานดังกล่าว

๓. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในพื้นที่การศึกษา

๔. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและควบคุมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๖. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมการสนับสนุน การจัดการและพัฒนการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๗. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๘. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นจัดรูปแบบ ที่หลากหลาย ในเขตพื้นที่การศึกษา

๙. ดำเนินการประสานงานส่งเสริม การสนับสนุนการวิจัย และการพัฒนการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๐. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

๑๑. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๒. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ระบุให้เป็น หน้าที่ของผู้ใด โดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ เป็นหน่วยงานทางการศึกษา ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น และมีหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำนักงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดทั้งมีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีโครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแบ่งออกเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วยคือ

๑) กลุ่มอำนวยการ

๒) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

๓) กลุ่มบริหารงานบุคคล

๔) กลุ่มนโยบายและแผน

๕) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

๖) กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

๗) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๘) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

๙) กลุ่มกฎหมายและคดี

๑๐) หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ตั้งอยู่ที่อำเภอไพศาลี มีสถานศึกษาในสังกัดประกอบด้วยห้องที่ อำเภอไพศาลี อำเภอตากฟ้า อำเภอตากลี อำเภอหนองบัว อำเภอท่าตะโก มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๙๕ โรงเรียน ๑ สาขา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

๑. ขอบด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านวิชาการ ๒) ด้านงบประมาณ ๓) ด้านบริหารงานบุคคล ๔) ด้านบริหารทั่วไป

๒. ขอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑๑๒ คน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ปรารจันบุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑๑๒ คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มอย่างง่าย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๓๐ คนบุคลากรทางการศึกษา ๑๑ คน ครูผู้สอน ๖๓ คน ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) ๔ คน

๓. ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

๓.๑ ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

๓.๑.๑ ด้านวิชาการ

๓.๑.๒ ด้านงบประมาณ

๓.๑.๓ ด้านบริหารงานบุคคล

๓.๑.๔ ด้านบริหารทั่วไป

๓.๒ ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระหว่างกันยายน ๒๕๖๔ ถึง กันยายน ๒๕๖๕

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
๓. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าพิจารณาแล้ว จะเห็นว่าในสังคมนั้น ๆ ประกอบไปด้วยองค์กร (Organization) ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่เกิดขึ้นหรือจัดตั้งขึ้น ล้วนแล้วแต่เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลในสังคมนั้น ๆ ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคล และของบุคคลในองค์กร จึงมีนักวิชาการและนักวิจัยมากมายที่สนใจศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจขององค์กรโดยนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

จร สุนทรายุทธ (๒๕๕๓, หน้า ๑๑๑) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง (๒๕๕๔, หน้า ๑๖) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

รักชนก บึงมุ่ม (๒๕๕๔, หน้า ๒๔) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอันดีที่เกิดจากความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลทำให้เกิดความสบายใจและมีความสุขที่ได้รับการตอบสนองตามต้องการทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้นมีความพยายามที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

สถาพร ส่องแสง (๒๕๕๔, หน้า ๕๒) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

สุพรรณษา ทองเปลว (๒๕๕๔, หน้า ๒๗) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำด้วยความเต็มใจหรือพอใจในทางบวกที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงานและได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกเมื่อได้รับผลตอบแทนที่แตกต่าง ซึ่งรางวัลหรือ

ผลตอบแทนเหล่านั้นเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานส่งผลให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าในองค์กร

มุสตี แสงหล่อ (๒๕๕๕, หน้า ๑๔) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บรรเจิด ศุภราพงศ์ (๒๕๕๖, หน้า ๔๓) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้

รัชณี ทีปการ (๒๕๕๖, หน้า ๒๖) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (๒๕๕๖, หน้า ๖๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไปความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

วันเพ็ญ ฐปอินทร์ (๒๕๕๖, หน้า ๒๖) ได้กล่าวว่า องค์กรประกอบของแรงจูงใจเกิดกระบวนการเบื้องต้นของมนุษย์ที่มีความต้องการตามเป้าหมายที่ต้องการแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นจะลดลงหรือหายไปรวมถึงทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย แต่จะเกิดความต้องการใหม่เมื่อมีสิ่งเร้าใหม่ที่มีความสำคัญมากกว่าสำหรับบุคคลนั้นขึ้นมาทดแทนเป็นเช่นนี้เรื่อยไปเท่าที่มนุษย์มีความต้องการ

นิติพล ภูตะโชติ (๒๕๕๖, หน้า ๑๗๐) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ฯลฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานพนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์กรส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมุทร ชำนาญ (๒๕๕๖, หน้า ๒๖๘-๒๙๔) ได้กล่าวว่า กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับ ในปัจจุบัน มีดังนี้

๑. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น ๕ ระดับด้วยกัน ได้แก่

๑.๑ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย ๔ เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการ เหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทาน จนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญ กับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้ อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

๑.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

๑.๔ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขาน จากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

๑.๕ ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization - needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

๒. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอ์ (Alderfer' ERG theory) จำเนียร พลหาญ (๒๕๕๓, หน้า ๑๑๗) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขั้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับ สมุทรา ชานาญ (๒๕๕๖, หน้า ๒๖๘-๒๙๔) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอ์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของเมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอ์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอ์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง ๓ ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ

๒.๑ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจ อย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

๒.๒ ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

๒.๓ ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

๓. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยา ที่ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การมุ่งใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ ๓ ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑ ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement เขียนย่อว่า (nAch)

เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่ทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

๓.๒ ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม (Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓.๓ ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น บุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์แวดล้อมขึ้นเพื่อให้สามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ๒ ปัจจัย ได้แก่

๔.๑ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

๔.๒ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่

อยู่นอกตัวงาน ชูศรี บำรุง (๒๕๕๑, หน้า ๕๘) ได้กล่าวถึง มูลเหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ ในการทำงาน โดยอ้างอิงทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard) ไว้ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เช่น รางวัลการทำงานที่เขาได้ปฏิบัติมาเป็นอย่างดี

๒. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือ ส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจประเภทนี้ไม่เกิดกับทุกคน เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

๓. สภาพร่างกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในความสะดวกต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

๔. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับ ความท้อแท้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานและสนองความต้องการ ของบุคคลในด้าน ความต้องการ ความภูมิใจในด้านการแสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือครอบครัวตัวเอง และผู้อื่นรวมทั้งได้แสดงความจริงใจต่อหน่วยงาน

๕. ความดึงดูดในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์นั้นไปได้ด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงาน

๖. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคลซึ่งแต่ละคน มีความสามารถแตกต่างกัน

๗. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวางและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกร่วมในงานเป็นส่วนหนึ่งของงาน ความรู้สึกเท่าเทียมกันจนมีกำลังใจในการทำงาน

๘. สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมและทำให้คนรู้สึก มีหลักประกันและมั่นคงในการทำงาน

พัทธานันท์ อึ้งรัก (๒๕๕๖, หน้า ๑๔) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้อง กับขวัญ ทัศนคติ การจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

กาญจนา อรุณสุขขุจี (๒๕๔๖, หน้า ๕) กล่าวว่า ของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีหรือไม่มี สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิด ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดในงานนั้น

สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑, หน้า ๔ - ๖) กล่าวว่าความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่นน้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ๓ ประการ คือ ๑) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ๒) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล ๓) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของ

ผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิภิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือ สิ่งที่มากระตุ้น

กูด (Good, ๑๙๗๓, p.๓๘๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของตน มัลลินซ์ (Mulins, ๑๙๘๕, p.๒๒) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และ ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการและดูแล จนกว่าจะหาย ๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและ ปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom, ๑๙๘๕, p. ๘๓) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ในการทำงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

สเตอร์ส (Steers, ๑๙๙๑, p.๒๕๖) ได้กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากความรู้ที่บุคคลนั้น ประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจมีความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจใน สวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายเครื่องที่คนคิด เราไม่อาจ สังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคลากรใน องค์กรในแนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการ เปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการ เปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการจะทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

แฮร์ริส (Harris, ๒๐๐๑, p.๑๗๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ไกลเวอร์ (Glover, ๒๐๐๒, p.๒๓) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับ ความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้องมีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วจากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมาย หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้น ความพึงพอใจในความหมายดังกล่าวจึงพอสามารถปรับใช้กับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริ หารงานของโรงเรียนได้ เนื่องจากโรงเรียนเปรียบเสมือนผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้ปกครองในการวางแผนการประเมินหรือแก้ไขปัญหาการบริการของโรงเรียน ซึ่งจะจัดการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพ สำหรับผู้เรียนนั้นย่อมต้องเกิดจากการประสานร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองนักเรียน ในการจัดการศึกษาเป็นสำคัญทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจาก จะมีความเสมอภาคต่อเนื่องตรงต่อเวลาและเพียงพอในการให้บริการแล้วสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การมี

คุณภาพซึ่งกล่าว ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการคือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก จึงสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความถึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑ ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำรวจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับ บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒ ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

๒.๑.๓ ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความ รู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑ ของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่ เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและ

ตอบสนองความต้องการที่ตนคาด หวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

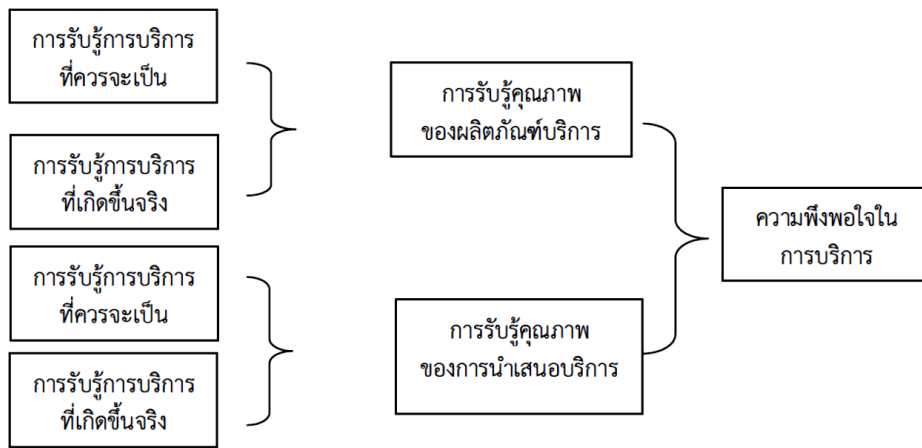
๒.๒.๒ ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าใน ชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ สนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรจนเกิดผลสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

๓. องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาด หวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับ ของการบริการอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ในการบริการ จะประกอบด้วย องค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมาก น้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหาร ตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารได้รับการ ช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการ ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือ แยกเรื่อง สัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วย ชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างให้กับลูกค้า ด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ นั้นได้

๔. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายของไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วีรุฬ (๒๕๔๒) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย (๒๕๓๕) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ (๒๕๔๔) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (๒๕๔๐) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (๒๕๔๐) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อุทัย พรหมสุดใจ (๒๕๔๕) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและ ด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและ สิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๖) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๐) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

๑. ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๙, หน้า ๗) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผล สำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจ บริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ที่ผู้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจ ทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า นั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ (๒๕๔๖, หน้า ๑๕) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัย ความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะ ต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๘, หน้า ๑๔) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การ กระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อเนก สุวรรณ บัณฑิต (๒๕๔๘, หน้า ๑๘)

Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อ ให้ผู้รับบริการเกิดการบริการ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๙. หน้า ๑๘) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตน นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ได้

Kotler (๑๙๙๗.p.๖๑๑) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือ สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และ ไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

Gibert และ Birkhead (๑๙๙๘ อ้าง ในวาสนาเจริญรวย, ๒๕๔๘, หน้า๒๒) ได้กล่าวว่า การ ให้บริการ สาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่สำคัญคือ

๑. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก
๒. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
๓. ผลลัพธ์ (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
๔. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมี หน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับ แนวคิดของ Verna

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่ พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มา รับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาของ ผู้รับบริการให้ อยู่ตลอด จากความหมาย สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญของการบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและ การเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๑. ความสำคัญความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึง ความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑ ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำนวณของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้า ต่อ คุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้า ปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับ บริการ และสามารถ สนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๑.๒ ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

๑.๓ ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความ รู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ ของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่ เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ทันคาด หวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒ ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างในงานให้กับผู้ ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการให้บริการมีกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เป็นที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกอบกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช ๒๕๔๖ ตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานขึ้น ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาดังกล่าวต้องยุบรวมกัน หน่วยงานดังกล่าว คือ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และกรมวิชาการ และให้ทบวงมหาวิทยาลัยมา

สังกัด กระทรวง ศึกษาธิการ สำหรับระดับเขตพื้นที่ได้หลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษากิ่งอำเภอ

ต่อมา พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๓ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๓ ได้แบ่งเป็นเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา นั้น

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๓ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

๑. กลุ่มอำนวยการ
๒. กลุ่มบริหารงานบุคคล
๓. กลุ่มนโยบายและแผน
๔. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
๕. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
๖. กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์
๗. กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน
๘. หน่วยตรวจสอบภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ดังนี้

กัลยา ณสุพรรณ (๒๕๔๙, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงการศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๑๔ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๓๘๕ รายสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า $t - test$ ค่า $f - test$ และเปรียบเทียบรายคู่

ชมพูนุช ต้นพานิช และคณะ (๒๕๕๕ : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด ๓๘๕ คน ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง ๒) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง ๗ ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ๓) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงาน พัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี

จรรยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธอติคม (๒๕๕๒ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า

๑. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้าน ๓๖ การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๘

๒. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕

พัชรี ญบุญอิม (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๔๒๐ คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ ๑๐๕ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๖ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ๑. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ๒. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ใน ๒ ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปีที่ ๒, ๓ และ ๔ มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ ๓๗๑ นอกจากนี้เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัย

กฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษานักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น ๓. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ ๗๐.๒๐ ($R^2 = 0.702$, $F = 161.881$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ๔. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันขอ

บรูซ (Bruce, ๑๙๗๒, p. ๖๐๒๖ – A) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนและครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ผลการวิจัยดังนี้

๑. ครูและประชาชน ต้องการให้ครูใหญ่ทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาวัยรุ่น และการสร้างเสริมโปรแกรมนันทนาการของชุมชน

๒. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและการศาสนาของชุมชน

๓. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่จัดการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อผลในการศึกษาของผู้เรียน

๔. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีที่อยู่อาศัยในบริเวณโรงเรียนที่ครูใหญ่ปฏิบัติงานอยู่

เบเคอร์รา (Becerra, ๑๙๗๔, p. ๖๘๘๗ – A) ได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชน ผลปรากฏว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารและผู้แทนชุมชนต้องร่วมมือกันและทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ และนโยบายที่ได้ตกลงกันไว้และผู้บริหารจะต้องเข้าใจตลอดทั้งต้องสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของชุมชน

แม็คคาเบ (McCabe, ๑๙๗๔, p. ๔๑๗๑ – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของวิทยาลัยในรัฐเวอจิเนีย ในปี ค.ศ.๑๙๗๔ พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมีความเชื่อว่าการร่วมมือในด้านปฏิบัติและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชนถ้ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มากเท่าไร โอกาสแห่งความสำเร็จของกลุ่มที่มีส่วนร่วมก็มีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ฮาคาเนน (Hakanen, ๑๙๗๕, p.๖๐๐๔ – A) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครองและกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น

๒. การขาดข้อมูลข่าวสาร การติดต่อภายในชุมชน ทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภายในชุมชน

๓. เครื่องมือที่ใช้ติดต่ออย่างไม่เพียงพอ มีข้อเสนอให้มีการแจ้งนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดมุ่งหมาย ความรับผิดชอบ รายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน เวลาและความจำเป็นด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาของผู้มาใช้บริการจากบริการที่ภาครัฐจัดบริการไว้ให้ โดยใช้กระบวนการบริหารองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ อันเกิดจากคุณภาพการบริการ กระบวนการบริการ อาคารสถานที่ การบริหารองค์การภายใน การปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริการโดยการนำแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น หลักธรรมาภิบาล ระบบการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียด ตามลำดับดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
๔. การประมวลผลข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ปราจีนบุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๑๒ คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๓๐ คน บุคลากรทางการศึกษา ๑๑ คน ครูผู้สอน ๖๓ คน ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) ๔ คน

ตาราง ๑ จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรวมทั้ง ๔ ด้านจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคล (ตอบข้อมูลรวมทั้ง ๔ ด้าน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)	หมายเหตุ
ผู้บริหาร	๓๐	
ครูผู้สอน	๖๓	
บุคลากรทางการศึกษา	๑๑	
ก.ต.ป.น.	๔	
อื่นๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการ	๔	
รวม	๑๑๒	

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ จำนวน ๕ ข้อ

๒. ส่วนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert ซึ่งกำหนดค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านวิชาการ ๒) ด้านงบประมาณ ๓) ด้านการบริหารบุคคล ๔) ด้านบริหารทั่วไป

๓. ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือซึ่งได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ ทำการทดสอบ เครื่องมือวัด โดยทำการทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้น ตามรายละเอียด ดังนี้

๑. การทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ นายวรวิทย์ โสภากพันธ์, นายสุเทพ ธีรัชสกุล และนางสาวดวงจิต สนิทกลาง พิจารณาความเหมาะสมของข้อ คำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ว่าข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ จะตัดออกหรือปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจนได้ข้อคำถามตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง ๓ ท่าน พิจารณาแล้ว เห็นสมควรใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นเป็นเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้

๒. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้น ทดลองกับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อความ ในแบบสอบถาม สำหรับใช้หาค่าความเชื่อมั่นและนำมาเก็บข้อมูลกับตัวอย่างจริง โดยคิดคะแนนรายข้อ

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบและบรรณาธิกรข้อมูล ลงข้อมูล รหัส แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติตามที่กำหนด และนำมาอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นข้อ ๆ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

๒. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถาม แต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น ๕
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	ให้คะแนนเป็น ๔
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	ให้คะแนนเป็น ๓
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	ให้คะแนนเป็น ๒
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น ๑

๒. คะแนนจากแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไป เทียบกับ เกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔-๑๐๖) และกำหนดเกณฑ์ การ ประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มีความเป็นไปได้มากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มีความเป็นไปได้มาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	มีความเป็นไปได้ปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	มีความเป็นไปได้น้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

๑. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ดังสูตร

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2_t} \right\}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์แห่งความเชื่อมั่น

K = จำนวนของข้อสอบถาม k

$\sum s^2_t$ = ผลรวมของความแปรปรวนทั้งหมด

s^2_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๒. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

๒. ค่าสถิติพื้นฐาน

๒.๑ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๕)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคนทั้งหมด

๒.๒ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๔)

เบี่ยงเบนมาตรฐาน
Deviation) ใช้สูตร
สะอาด. ๒๕๔๕ :

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

๒.๓ ส่วน
(Standard
ดั่งนี้ (บุญชม ศรี
๑๐๖)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 \sum แทน ผลรวม

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

- X หมายถึง ค่าเฉลี่ย
- S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ จำนวน ๕ ข้อ
๒. ส่วนที่ ๒ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert ซึ่งกำหนดค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านวิชาการ ๒) ด้านงบประมาณ ๓) ด้านบริหารงานบุคคล ๔) ด้านบริหารทั่วไป
๓. ส่วนที่ ๓ ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ผลการวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ และสถานภาพ
๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้ง ๔ ด้าน ดังแสดงในตาราง ๒
 ตาราง ๒ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล (ตอบข้อมูลรวมทั้ง ๔ ด้าน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๓๐	๒๖.๘
ครูผู้สอน	๖๓	๕๖.๓
บุคลากรทางการศึกษา	๑๑	๙.๘
ก.ต.ป.น.	๔	๓.๖
อื่นๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการ	๔	๓.๖
รวม	๑๑๒	๑๐๐

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ ผู้บริหาร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖

๒. ผลการวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ และสถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ รายละเอียดดังแสดงในตาราง ๓ - ๗ ตาราง ๓ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
๑	ด้านวิชาการ	๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๒	ด้านงบประมาณ	๔.๗๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ด้านบริหารงานบุคคล	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	ด้านบริหารทั่วไป	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด
	รวม	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตาราง ๓ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ ($X = ๔.๗๘$) และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ($X = ๔.๗๕$) ด้านบริหารทั่วไป ($X = ๔.๗๕$) และด้านงบประมาณ ($X = ๔.๗๕$)

ตาราง ๔ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจันบุรี นครนายก ด้านวิชาการ โดยรวมและรายข้อ

ด้าน ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การแปล ผล
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	๙๑ (๘๑.๒๕%)	๑๙ (๑๖.๙๖%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๒.	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๙๔ (๘๓.๙๓%)	๑๕ (๑๓.๓๙%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	๙๑ (๘๑.๒๕%)	๑๘ (๑๖.๐๗%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๔	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๙๑ (๘๑.๒๕%)	๑๗ (๑๕.๑๘%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๙๓ (๘๓.๐๔%)	๑๕ (๑๓.๓๙%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๖	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๙๗ (๘๖.๖๑%)	๑๑ (๙.๘๒%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด

ด้าน ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การแปล ผล
		๕	๔	๓	๒	๑			
๗	การส่งเสริมสนับสนุนให้ สถานศึกษาใช้นวัตกรรม ในการขับเคลื่อนคุณภาพ การศึกษาอย่างหลากหลาย	๘๙ (๗๙.๔๖%)	๑๙ (๑๖.๙๖%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๔	๐.๕๙	มากที่สุด
รวม							๔.๗๘	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตาราง ๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = ๔.๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๗ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ($X = ๔.๘๑$) การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา ($X = ๔.๗๙$) โดยลำดับ ๓ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ($X = ๔.๗๘$) และการส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ($X = ๔.๗๘$)

ตาราง ๕ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ

ด้าน ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การ แปล ผล
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การขอจัดตั้ง จัดสรร และ โอนเงินงบประมาณใน สถานศึกษา	๘๗ (๗๗.๖๘%)	๒๒ (๑๙.๖๔%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๓	๐.๕๘	มาก ที่สุด
๒	การวางแผนการใช้ง บประมาณถูกต้องตาม ระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	๙๓ (๘๓.๐๔%)	๑๖ (๑๔.๒๔%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๙	๐.๕๖	มาก ที่สุด
๓	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้ง บประมาณให้กับบุคคลที่ เกี่ยวข้อง	๘๔ (๗๕%)	๒๖ (๒๓.๒๑%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๑	๐.๕๗	มาก ที่สุด
๔	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชีของ สถานศึกษาและการรายงาน ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ แก่สถานศึกษา	๘๗ (๗๗.๖๘%)	๒๓ (๒๐.๕๔%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๔	๐.๕๖	มาก ที่สุด
๕	จัดทำเอกสารการรายงาน ผลการดำเนินงานทางด้าน งบประมาณประจำปีอย่าง เป็นระบบ	๘๘ (๗๘.๕๗%)	๒๒ (๑๙.๖๔%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๕	๐.๕๖	มาก ที่สุด
๖	การประเมินความเสี่ยงด้าน การเงิน การบัญชี และพัสดุ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษา	๘๘ (๗๘.๕๗%)	๒๒ (๑๙.๖๔%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๕	๐.๕๖	มาก ที่สุด
	รวม						๔.๗๕	๐.๕๗	มาก ที่สุด

จากตาราง ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในจำนวน ๖ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย ($X = ๔.๗๙$) จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ ($X = ๔.๗๕$) และการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ($X = ๔.๗๕$)

ตาราง ๖ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวม และรายข้อ

ด้าน ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การ แปลผล
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	๘๘ (๗๘.๕๗%)	๒๒ (๑๙.๖๔%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๘๖ (๗๖.๗๙%)	๒๕ (๒๒.๓๒%)	-	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๓	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๙๔ (๘๓.๙๓%)	๑๕ (๑๓.๓๙%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๘๕ (๗๕.๘๙%)	๒๔ (๒๑.๔๓%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ทุกกลุ่มเป้าหมาย	๘๗ (๗๗.๖๘%)	๒๔ (๒๑.๔๓%)	-	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๖	การส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา	๙๐ (๘๐.๓๖%)	๒๐ (๑๗.๘๖%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๗	๐.๕๕	มากที่สุด
รวม							๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตาราง ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๖ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ($X = ๔.๗๙$) การส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ($X = ๔.๗๗$) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ($X = ๔.๗๕$)

ตาราง ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านบริหารทั่วไป โดยรวมและ รายข้อ

ด้านที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	การแปลผล
		๕	๔	๓	๒	๑			
๑	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	๘๘ (๗๘.๕๗%)	๒๒ (๑๙.๖๔%)	๑ (๐.๘๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	๘๔ (๗๕%)	๒๕ (๒๒.๓๒%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๑	๐.๕๙	มากที่สุด
๓	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๘๘ (๗๘.๕๗%)	๒๑ (๑๘.๗๕%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๘๙ (๗๙.๔๖%)	๑๙ (๑๖.๙๖%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๕	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๙๐ (๘๐.๓๖%)	๑๙ (๑๖.๙๖%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๖	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	๙๓ (๘๓.๐๔%)	๑๖ (๑๔.๒๙%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๗	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๙๐ (๘๐.๓๖%)	๑๙ (๑๖.๙๖%)	๒ (๑.๗๙%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๘	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๘๗ (๗๗.๖๘%)	๒๑ (๑๘.๗๕%)	๓ (๒.๖๘%)	-	๑ (๐.๘๙%)	๔.๗๒	๐.๖๐	มากที่สุด
รวม							๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตาราง ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการบริหารทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = ๔.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๘ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น ($X = ๔.๗๙$) การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน ($X = ๔.๗๖$) และการรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ($X = ๔.๗๖$)

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓ ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะการวิจัย ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
๒. สรุปผลการวิจัย
๓. อภิปรายผล
๔. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ ผู้บริหาร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ จำนวน ๒ คน ธุรการโรงเรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐ ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($X = ๔.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ

($X = ๔.๗๘$) และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ($X = ๔.๗๕$)

ด้านงบประมาณ ($X = ๔.๗๕$) และด้านบริหารทั่วไป ($X = ๔.๗๕$)

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการ จัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ ผู้บริหาร จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๘๐ อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ จำนวน ๒ คน ธุรการโรงเรียน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐ ก.ต.ป.น. จำนวน ๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๓.๖๐

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ๒.๑ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ **ด้านวิชาการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๗ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา

๒.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ **ด้านงบประมาณ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๖ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ และการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

๒.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา **ด้านบริหารงานบุคคล** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๖ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ การส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา

๒.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา **ด้านบริหารทั่วไป** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน ๘ ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก ดังนี้ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน และการรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากผลการวิจัยดังกล่าวที่ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานตามโครงสร้างหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต ๓ มีการบริหารงานตามโครงสร้างหลัก รวมทั้งการบริหารงานในแบบผู้บริหารมีอาชีพของผู้บริหารที่มีการจัดแบ่งหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสม สามารถจัดงานตามความถนัด กระจายงานให้ช่วยกันดูแล รับผิดชอบตามความสามารถ ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งมีการฝึกอบรมการผลิตสื่อ นวัตกรรมและพัฒนาการใช้ให้เหมาะสมกับระดับชั้นของผู้เรียน ส่งผลทำให้เกิดคุณภาพที่ต่อขึ้นของผู้เรียนและสถานศึกษา จัดให้มีการประเมินความมีประสิทธิภาพ ความประหยัด และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน รวมทั้งมีการจัดทำระบบการ

สื่อสารภายในได้รวดเร็ว ทันทต่อเหตุการณ์ มีการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ จึงส่งผลทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรี ญบุญอิม (๒๕๕๘ : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

๓. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓ ด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการนำผลการวิจัยไปแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ และจัดการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขให้การบริการที่ดีขึ้น มีการประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติหรือติดต่อกันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อทำความเข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อ ประสานงานในงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานและการบริการมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพ

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต ๓

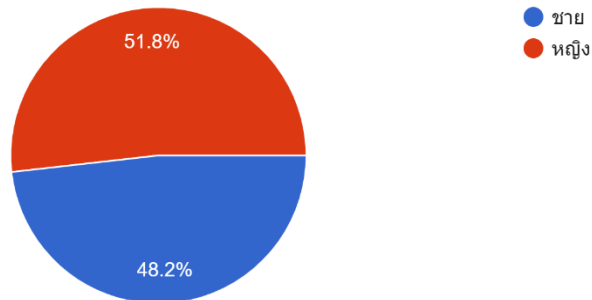
๒. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาในการติดต่อเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

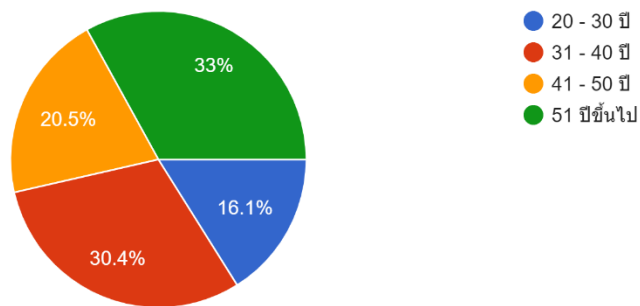
ภาคผนวก

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

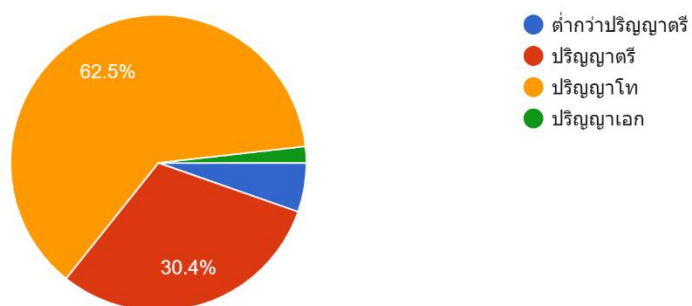
เพศ
คำตอบ 112 ข้อ



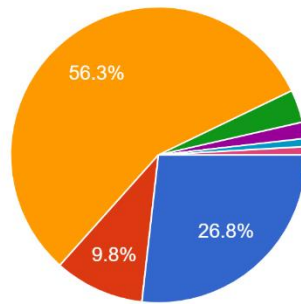
อายุ
คำตอบ 112 ข้อ



วุฒิการศึกษา
คำตอบ 112 ข้อ



ตำแหน่ง
คำตอบ 112 ข้อ



- ผู้บริหาร
- บุคลากรทางการศึกษา
- ครูผู้สอน
- คณะกรรมการ ก.ต.ป.น
- ข้าราชการบำนาญ
- เจ้าหน้าที่ธุรการ
- พนักงานธุรการ