



รายงานผลการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ผู้วิจัย
กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
ผู้วิจัย	กลุ่มอำนวยการ
หน่วยงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3
ปีที่ทำวิจัย	มิถุนายน พ.ศ.2562

บทคัดย่อ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 เป็นองค์การทางการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มีหน้าที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในพื้นที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปราสาท, อำเภอพนมดงรัก, อำเภอกาบเชิง, อำเภอบัวเขต, อำเภอสังขะ และอำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ พื้นที่บริการส่วนหนึ่งอยู่ติดเขตชายแดนไทย-กัมพูชา มีความซับซ้อนในการบริหารจัดการภายใต้ความขาดแคลนและปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก แต่มีจุดเด่นที่มีแหล่งเรียนรู้ ชุมชนมีความเอื้ออาทร ผู้ปกครองและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรับผิดชอบ บริหารจัดการศึกษาเชิงระบบทั้งระบบคน ระบบงาน และระบบบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมสนับสนุน ให้เด็กไทยได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงอย่างมีคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้รับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มต่างๆ จำนวน 10 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ, กลุ่มบริหารงานบุคคล, กลุ่มนโยบายและแผน, กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา, กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา, กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์, กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา, กลุ่มกฎหมายและคดี และหน่วยตรวจสอบภายใน การสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 4 ประเด็นการสำรวจ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงประมาณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปความเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละกลุ่มงาน พบว่า

2. ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พิจารณา พบว่า

2.1 จุดเน้นในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกัลยาณมิตร และมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูล ข่าวสาร งานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงในการบริการ พบว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารข้อราชการถึงโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่าควรกำกับ ติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/หน่วยให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการและสามารถตรวจสอบได้ ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการอย่างกัลยาณมิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
ระยะเวลา	4
รูปแบบการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	6
ความพึงพอใจ	12
ความต้องการ	18
การบริการ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
งานวิจัยในประเทศ	29
งานวิจัยต่างประเทศ	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	62
สรุปผล	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก รายนามที่ปรึกษา	70
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามที่ตอบโดยผู้รับบริการ	72
ภาคผนวก ค คณะผู้ดำเนินงานการวิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกเป็นรายอำเภอ	7
2	แสดงข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามระดับชั้นที่จัดการศึกษา	8
3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มอำนวยการ	38
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล	40
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนโยบายและแผน	42
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	45
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา	47
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	49
10	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	52
11	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	54
12	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มกฎหมายและคดี	56
13	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานหน่วยตรวจสอบภายใน	59

สารบัญแผนภาพ

ภาพประกอบ

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

4

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การปฏิรูประบบราชการ เพื่อผลักดันให้ภาคราชการมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารจัดการแนวใหม่ที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ที่จะก่อประโยชน์ต่อประชาชนให้มากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2543 : 7) การปฏิรูประบบราชการเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยให้ความสนใจและดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศด้วยที่ยอมรับกันว่า “ระบบราชการ” เป็นระบบที่มีปัญหาและสมควรแก้ไขปรับปรุงในด้านต่างๆ โดยเฉพาะเมื่อมีปัจจัยภายนอก และเมื่อสังคมเริ่มตระหนักว่าระบบที่มีอยู่ล้าสมัย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประเทศชาติและประชาชน รวมทั้งถ่วงรั้งความเจริญของประเทศ

ระบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ความมีประสิทธิภาพของระบบราชการเป็นองค์การใหญ่ มีข้าราชการจำนวนมาก มีกฎ ระเบียบขั้นตอน กระบวนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ การจัดการและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งในและนอกประเทศ นำมาสู่ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศ ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการทั้งระบบเพื่อให้ภาครัฐเป็นกำลังสำคัญร่วมกับภาคประชาชน ในการสร้างระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศให้พัฒนาต่อไป โดยคณะรัฐมนตรีกำหนดการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานหลายประการ เช่น การจัดทำแผนปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540-2544 มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคคลภาครัฐ แผนปฏิรูประบบราชการ เป็นต้น

นโยบายบริหารราชการ มุ่งเน้นการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพ มีโครงสร้างที่กระชับ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติควบคุมมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก และการสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและภาคประชาชน ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิรูประบบราชการ ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน เร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งเร่งรัดการจัดสรรงบประมาณให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 3 (1) การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534. 2534 : 2)

ด้วยความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนต้องปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นและสิ่งหนึ่งที่เป็นหัวใจในการทำงาน คือ การบริการ ซึ่งรัฐบาลไม่ว่ายุคใดสมัยใดก็ให้ความสำคัญ ดังนั้น นโยบายประการหนึ่งของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนก็คือ การให้บริการ ซึ่งต่างมุ่งมั่นแข่งขันกันค้นหาวิธีการต่างๆ มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และถือเป็นตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของหน่วยงานนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการต่างๆ หน่วยงานในกำกับและรัฐวิสาหกิจ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนั้นมีหลากหลายประเภท ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มาใช้บริการนั้นมีหลากหลายปัจจัย ที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จคือ การปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญที่สุดคือ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ได้กำหนดหลักการให้ กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด จัดระบบบริการและการทำงานเพื่อบริการประชาชนโดยยึดแนวทางความเสมอภาค ความยุติธรรม ความพึงพอใจจากการรับบริการความรวดเร็ว ความประหยัดค่าใช้จ่ายจากการรับบริการ ความเป็นที่พึงของประชาชน ความมีส่วนร่วมของประชาชน ความมีอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน ความโปร่งใส และความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากประชาชน การทำงานของภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์จึงเน้นคุณภาพในการให้บริการ (นันทพร รัฐถาวร. 2543 : 2-5)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นองค์กรทางการศึกษาตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มีหน้าที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในพื้นที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปราสาท, อำเภอพนมดงรัก, อำเภอกาบเชิง, อำเภอบัวเขต, อำเภอสังขะ และอำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ พื้นที่บริการส่วนหนึ่งอยู่ติดเขตชายแดนไทย-กัมพูชา มีความซับซ้อนในการบริหารจัดการภายใต้ความขาดแคลนและปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก แต่มีจุดเด่นที่มีแหล่งเรียนรู้ ชุมชนมีความเอื้ออาทร ผู้ปกครองและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความร่วมมือในการจัดการศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรับผิดชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 บริหารจัดการศึกษาเชิงระบบทั้งระบบคน ระบบงานและระบบบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมสนับสนุนให้เด็กไทยได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษา

จากการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้มีความพยายามในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ แต่ก็ได้รับการสะท้อนผลการปฏิบัติงานที่จะต้องทำการปรับปรุงงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะความสะดวกในการติดต่องานราชการกับกลุ่มงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการบางส่วนยังไม่ประทับใจเนื่องจากผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่เดินทางมาจากต่างอำเภอ ซึ่งคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการภายในวันเดียว แต่เนื่องจากระบบงานราชการบางงานจะต้องดำเนินการไปตามขั้นตอนจึงไม่เบ็ดเสร็จภายในวันเดียว

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีประสิทธิภาพเป็นระบบ และได้มาตรฐาน รวมทั้งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร เป้าประสงค์และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตระหนักเห็นความสำคัญของการให้บริการ จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานของหน่วยงานราชการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. สามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานราชการ ในการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานของหน่วยงานราชการระดับสำนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษา, ข้าราชการครู, บุคลากรทางการศึกษา และผู้มารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 560 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ความพึงพอใจผู้รับบริการ
2. ความต้องการของผู้รับบริการ

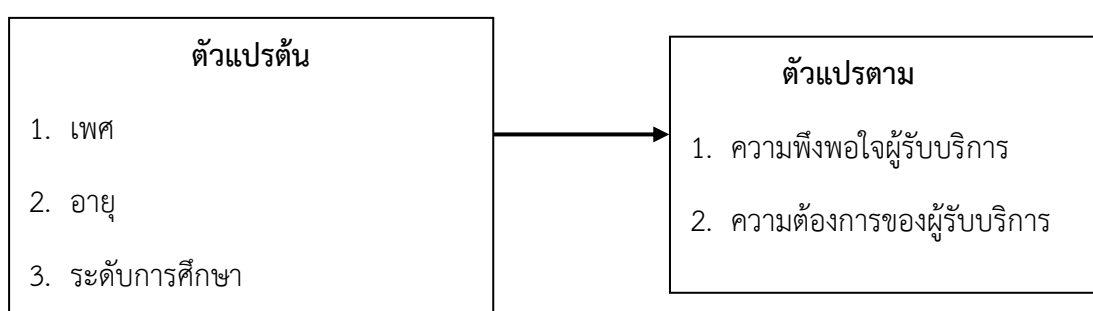
ระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2562 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวม ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2562

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยกำหนดคำศัพท์ที่ต้องนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่องานราชการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ จนได้รับความพึงพอใจและประทับใจ
3. สพป.สร. เขต3 หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
4. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ทุกคน
5. ผอ.เขต หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ให้หมายถึง “นางภานิชา อินทร์ช่าง” ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
6. การปฏิบัติงานราชการ หมายถึง การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการในด้านการติดต่อขอรับข้อมูล รับ-ส่งงาน และประสานงานราชการภายในองค์กร ระหว่างองค์กร และการบริการสังคมต่างๆ

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ หรือที่ประทับใจ ที่เกิดขึ้นจากการ ได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 10 กลุ่ม คือ

- 7.1 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มอำนวยการ
- 7.2 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- 7.3 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
- 7.4 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล
- 7.5 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 7.6 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มนโยบายและแผน
- 7.7 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร

- 7.8 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 7.9 ด้านพึงพอใจการให้บริการกลุ่มกฎหมายและคดี
- 7.10 ด้านพึงพอใจการให้บริการหน่วยตรวจสอบภายใน

8. ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความต้องการของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

- 8.1 จุดเด่นในการให้บริการ
- 8.2 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ในการให้บริการ
- 8.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. ความพึงพอใจ
3. ความต้องการ
4. การบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ที่ตั้งและอาณาเขต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตั้งอยู่ภายในภายในบริเวณโรงเรียนปราสาท ถนนโชคชัย-เดชอุดม อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ระยะทางห่างจากจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 30 กิโลเมตร ตามเส้นทางหมายเลข 214 (สุรินทร์ – ชองจอม) รับผิดชอบการจัดการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตท้องที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปราสาท, อำเภอสังขะ, อำเภอกาบเชิง, อำเภอบัวเชด, อำเภอศรีณรงค์และอำเภอพนมดงรัก

ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตั้งอยู่ระหว่างเส้นละติจูดที่ 14 องศา 19 ลิปดา 45 ฟลิปดาเหนือ และ 14 องศา 53 ลิปดา 56 ฟลิปดาเหนือ เส้นลองติจูดที่ 103 องศา 13 ลิปดา 43 ฟลิปดาและ 104 องศา 3 ลิปดา 42 ฟลิปดาตะวันออก รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 3,698.836 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ราชอาณาจักรกัมพูชา

เส้นทางคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ที่สำคัญ 2 เส้นทาง ดังนี้

1. ถนนโชคชัย – เดชอุดม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 24) ผ่านเขตพื้นที่บริการเป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตรและอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 450 กิโลเมตร
2. ถนนสุรินทร์ – ช่างจ่อม (ทางหลวงหมายเลข 214) ผ่านเขตพื้นที่บริการเป็นระยะทางประมาณ 60 กิโลเมตร

ข้อมูลผู้บริหาร

นางภานิชา อินทร์ช้าง ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 4 ท่าน ดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. นายฉลาด สาโยธา | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา |
| 2. นายพิชิต หอมนวล | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา |
| 3. นายทวิสิทธิ์ มั่นจิต | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา |
| 4. นายธรรมบุญ ขวัญรัมย์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา |

ข้อมูลจำนวนโรงเรียน

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกเป็นรายอำเภอ

อำเภอ	จำนวนโรงเรียนในสังกัด
ปราสาท	75
สังขะ	64
กาบเชิง	28
บัวเชด	22
ศรีณรงค์	27
พนมดงรัก	17
รวมทั้งสิ้น	233

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้แบ่งกลุ่มสถานศึกษาออกเป็นเครือข่ายการจัดการศึกษา จำนวน 23 เครือข่ายจำแนกเป็นรายอำเภอ ดังนี้ อำเภอปราสาท จำนวน 8 เครือข่าย, อำเภอสังขะ จำนวน 6 เครือข่าย, อำเภอกาบเชิง จำนวน 3 เครือข่าย, อำเภอบัวเชด จำนวน 2 เครือข่าย, อำเภอพนมดงรัก จำนวน 2 เครือข่าย, อำเภอศรีณรงค์ จำนวน 2 เครือข่าย

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามระดับชั้นที่จัดการศึกษา

ระดับชั้นที่จัดการศึกษา	จำนวนโรงเรียน
อนุบาล 1 ถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	149
อนุบาล 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	81
อนุบาล 1 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	3
รวม	233

ก. ลักษณะพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ มีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแล จัดตั้ง ยุบรวมหรือเลิกสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนาและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2546 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2561 ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษาแผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้มอบหมาย

- แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 บริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยมีผู้รับบริการ 3 กลุ่มประกอบด้วย

1) กลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาครูลูกจ้างประจำ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดการศึกษาในสถานศึกษา

2) กลุ่มประชากรวัยเรียน ได้แก่ นักเรียน

3) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียนชุมชน ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ศิษย์เก่า บิดามารดาของนักเรียน

ดังนั้นแนวทางหรือวิธีการให้บริการจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ใช้แนวทางและวิธีการแจ้งทำความเข้าใจ สร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมปฏิบัติกิจกรรมโดยใช้รูปแบบวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. ประกาศเวียนเป็นหนังสือราชการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทางเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหว สิทธิหน้าที่ โอกาสการเข้าถึงบริการวิธีปฏิบัติและระเบียบหรือแนวทางการรับบริการการดำเนินการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้-รับบริการให้ทราบทั่วกัน

2. ประชุมกลุ่มผู้รับบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งในลักษณะกลุ่มใหญ่กลุ่มเล็กกลุ่มตามพื้นที่เพื่อสอบถามเข้าใจ มอบหมายภารกิจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรับทราบและแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้หรือรับบริการร่วมกัน

3. แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อให้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำร่วมรับผิดชอบและเพื่อให้เกิดพลังในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้-รับบริการ

4. อำนวยความสะดวกติดตามการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงการให้-รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

5. สนับสนุนด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารงบประมาณ วิทยาการ บุคลากร

6. พัฒนาให้มีความรู้ทักษะประสบการณ์สร้างกำลังใจให้มีความชำนาญเชี่ยวชาญเป็นต้นแบบสร้างและพัฒนานวัตกรรมวิธีการปฏิบัติที่ดี

7. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการเพิ่มศักยภาพการให้-รับบริการการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน

กลุ่มประชากรวัยเรียน ใช้แนวทางและวิธีการจัดการเรียนรู้โดยหน่วยปฏิบัติ คือ สถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้การสนับสนุนส่งเสริมทั้งในด้านงบประมาณ วิชาการและกำกับติดตาม นิเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ได้มาตรฐานตามหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา

กลุ่มผู้ประกอบการนักเรียนชุมชน ใช้แนวทางและวิธีการโดยเลือกและปรับใช้วิธีการเช่นเดียวกับกลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

1. ประกาศเวียนเป็นหนังสือราชการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทางเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหว สิทธิ หน้าที่ โอกาสการเข้าถึงบริการวิธีปฏิบัติและระเบียบหรือแนวทางการรับบริการการดำเนินการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้-รับบริการให้ทราบทั่วกัน

2. ประชุมกลุ่มผู้รับบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งในลักษณะกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก กลุ่มตามพื้นที่เพื่อซ่อมความเข้าใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรับทราบและแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้หรือรับบริการร่วมกัน

3. อำนวยความสะดวกให้ข้อมูลสารสนเทศข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

4. สำนวณความคิดเห็นความต้องการและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

(2) วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีสาระสำคัญ ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นองค์กรชั้นนำ คุณธรรมเป็นเลิศ บนพื้นฐานความเป็นสุรินทร์ สู่อสากล

พันธกิจ (MISSION)

บริหารจัดการศึกษาให้ประชากรวัยเรียนในพื้นที่อำเภอปราสาท, อำเภอสังขะ, อำเภอกาบเชิง, อำเภอบัวเขต, อำเภอศรีณรงค์ และอำเภอพนมดงรัก ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและมีคุณลักษณะคนดีศรีสุรินทร์

เป้าประสงค์ (GOALS)

1. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษาและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคน มีพัฒนาการเต็มศักยภาพ มีคุณภาพและมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

2. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเสมอภาค

3. ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่น มีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และยกระดับคุณภาพสถานศึกษา สู่มাত্রฐานสากล

5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เน้นการทำงานแบบบูรณาการ มีเครือข่ายการบริหารจัดการ บริหารแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษา กระจายอำนาจและความรับผิดชอบสู่สถานศึกษา

6. พื้นที่พิเศษได้รับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่

7. หน่วยงานทุกระดับพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

8. หน่วยงานทุกระดับ มีงานวิจัยที่สามารถนำผลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

ค่านิยมองค์กร (CORE VALUES)

บริหารโปร่งใส เต็มใจบริการ ทำงานเป็นระบบ

อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดการและการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้รับมอบหมาย หน่วยงานใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ประกอบด้วย 9 กลุ่ม 1 หน่วย ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
7. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
8. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
9. กลุ่มกฎหมายและคดี
10. หน่วยตรวจสอบภายใน

2. ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครอย่างไรรั้น จะต้องมีส่วนที่สำคัญ คือการจงใจ เพราะการจงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวข้องกับการจงใจดังที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 138 – 139)

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป
5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญกว่าอย่างอื่นต่อไป และในขณะเดียวกันตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการตามความสำคัญออกเป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูง ดังนี้

5.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ

5.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

5.3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่ง

ความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น สินค้าที่สามารถสนองความต้องการนี้ได้แก่ ของขวัญ ส.ค.ส. เครื่องแบบ ดอกกุหลาบ ฯลฯ

5.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม สินค้าที่สนองความต้องการในด้านนี้ ได้แก่ บ้านหรูหรรษา รถยนต์ราคาแพง แหวนเพชร ฯลฯ

5.5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ล้อเต๋อรี ฟิล์มกระจกแต่ง เครื่องสำอาง และปริญญาบัตร ฯลฯ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ ดังนี้

รูม (จันท์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงมาจาก Vroom. 1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

ในขณะที่โวล์แมน (จันท์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงมาจาก Wolman. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

ขณะเดียวกัน แมคคอร์มิค (วัฒนา เพ็ชรวงค์. 2542 : 17 ; อ้างอิงมาจาก McConnick. 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดแบบผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการสอดคล้องกับมิลลินซ์ (วัฒนา เพ็ชรวงค์. 2542 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Mullins. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้น แล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 21)

วัฒนา เพ็ชรวงค์ (2542 : 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ

ให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการ

พิเชษฐ์ ยังกง (2540 : 56) ได้สรุปไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 28) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นๆ

อานนท์ กระจบอุทัย (2543 : 33) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ ภูมิใจ เต็มใจและยินดี ผู้มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีความเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่กันอย่างแท้จริง

ศุภศิริ โสมาเกต (2544 : 49) สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก

ก๊อต (Good. 1973 : 161) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของคนที่มีต่องาน

จากที่มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

แนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานนั้น มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีนักการศึกษาในสาขาต่างๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานไว้ดังนี้

สก๊อต (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอแนวคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้เกิดผลเชิงปฏิบัติมีลักษณะดังนี้

1. งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

2. งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
 - 3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

พิเชษฐ์ ยังกง (2540:57) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภทคือ

1. คนประเภทเอ็กซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 1.1 มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
 - 1.2 มีความรับผิดชอบน้อย
 - 1.3 ชอบสั่งการ
 - 1.4 ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์กร
 - 1.5 มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย ความ

ปลอดภัย

2. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 2.1 ชอบทำงาน เห็นว่าการงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน
 - 2.2 มีความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.3 มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น
 - 2.4 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การ พัฒนาวิธี

ทำงาน

- 2.5 สั่งการตนเองและสามารถควบคุมตนเองได้
- 2.6 ปรารถนาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความหวังในชีวิต

สรวงศ์ โค้วตระกูล (2541 : 25) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) นับเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า มนุษย์เราต้องมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกันความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งอาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เน้นความจำเป็นในการดำเนินชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความมั่นคงในชีวิตทั้งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและอนาคต ความเจริญก้าวหน้า อบอุ่นใจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม ต้องการให้สังคมยอมรับตนเองเข้าเป็นสมาชิก ต้องการความเป็นมิตร ความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการความมีฐานะ (Esteem Needs) มีความอยากเด่นในสังคม มีชื่อเสียง อยากให้บุคคลยกย่องสรรเสริญตนเอง อยากมีความเป็นอิสระเสรีภาพ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Need) เป็นความต้องการในระดับสูง อยากให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นไปได้ยาก

ศุภศิริ โสมาเกตต์ (2544 : 60) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) สิ่งเหล่านี้ได้แก่ เงินทอง สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่มีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจไม่ใช่วัตถุ (Personal Non – Material Opportunities) เช่น อำนาจ เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษมากกว่าคนอื่น

2. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น ความพร้อมของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลประโยชน์ทางด้านอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การสนองความต้องการทางด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การแสดงความภักดีต่อองค์กรของตน

4. การดึงดูดใจทางสังคม (Associations Attractiveness) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน การอยู่ร่วมกัน ความมั่นคงของสังคม จะเป็นหลักประกันในการทำงาน

5. การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of Condition to Habitual Method and Attitudes) คือ การปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน

6. โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunities of Enlarged Participation) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีความสำคัญในหน่วยงานจะทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540 : 139-144) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ นักการศึกษาต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1.1 ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ E เป็นความต้องการทางร่างกายและปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต

1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หรือ R เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วย

1.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ G เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด

2. ทฤษฎีการจูงใจของ แมคคลีแลนด์ (McClelland) เชื่อว่า ความต้องการเป็น การเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ สถานการณ์และแรงจูงใจสู่เป้าหมาย โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement) เป็นพฤติกรรมที่ จะกระทำการใดๆ ให้เป็นผลสำเร็จ เป็นแรงขับที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ

2.2 ความต้องการสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะ สร้างมิตรภาพและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

2.3 ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) เป็นความต้องการควบคุม ผู้อื่น มีอิทธิพลต่อผู้อื่น และต้องการควบคุมผู้อื่น

การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานที่ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ การทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน มีแนวคิดพื้นฐานที่ต่างกัน ดังนี้ (ศุภศิริ โสมาเกต. 2544 : 53)

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการของ ผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึง พอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับ การตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards)

การวัดความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 14) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. เพื่อจะได้ให้เข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่ เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการ ปฏิบัติงาน ว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงาน ลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พึงพอใจ รวมทั้ง เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อให้เข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออก จากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัย การบริการต่างๆ ว่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

กล่าวโดยสรุป แนวคิดพื้นฐานดังกล่าวเมื่อนำมาปรับใช้ในกิจกรรมการปฏิบัติงานเพื่อ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ละครั้งโดยให้ได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานในแต่ละ

ละครั้งโดยเฉพาะผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายในที่เป็นความรู้สึก ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ ซึ่งความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

3. ความต้องการ

ความหมาย

บรยองค์ โทจินดา (2542 : 252-253) ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า มาสโลว์ เชื่อว่า ความต้องการของคนมีลำดับขั้นตอนจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงก็จะตามมา

ลำดับขั้นของความต้องการ

ลำดับขั้นความต้องการ ตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) มีดังนี้

ขั้นปฐมภูมิ ลำดับขั้นของความต้องการในลักษณะนี้มีผู้สนใจศึกษาและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย เรียงลำดับความต้องการจากต่ำสุดไปสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในเรื่องปัจจัยการดำรงชีพ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระและปราศจากอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะรักและได้รับความรู้จักจากผู้อื่น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Self-Esteem Needs) เป็นความต้องการความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นบุคคลสำคัญ เป็นที่ยกย่องและยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (Needs for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จ และพัฒนาศักยภาพที่แท้จริงแห่งตน ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละคน

ขั้นทุติยภูมิ ซึ่งเป็นลำดับขั้นของความต้องการที่แยกจาก 5 ลำดับขั้นที่กล่าวมาแล้ว อย่างชัดเจนประกอบด้วยความต้องการ 2 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความเข้าใจและการอธิบายได้ (Needs for Understanding and Explanation) เป็นความต้องการที่จะสามารถคิดไว้อย่างเป็นระบบ และอธิบายถึงความหมายและความสัมพันธ์ของสิ่งนั้นได้

2. ความต้องการความรู้ (Needs for Knowledge) เป็นความต้องการที่จะรู้ความจริงและตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นนั้น

ทั้งสองลำดับขั้น เป็นความต้องการเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ ซึ่งอาศัยความรู้พื้นฐาน เรียงรวมๆ ว่า ความต้องการด้านสุนทรียภาพ (Aesthetic Needs)

4. การบริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังต่อไปนี้

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับมอบบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 252)

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องจากกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

คอตเลอร์ (Kotler. 1988 : 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สันติ เจริญไชย (2544 : 10) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น โดยมีลักษณะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมชาติความเสมอภาค

วณิช นิรันตรานนท์ (2541 : 5) ได้สรุปหลักในการให้บริการไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Service” โดยให้มีความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร

R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์

V = Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน

I = Interest ความสนใจ ใส่ใจ

C = Counselling ให้คำแนะนำปรึกษา

E = Emotion อารมณ์มั่นคง

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

จตุรงค์ มลิวธิโชติ (2541 : 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

2. ความสำคัญของการบริการ

จุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญดังนี้ (ณรงค์ฤทธิ์ โคริต. 2542 : 44)

1. ความตรงต่อเวลา (On time)
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch)
3. ความทันทีทันใด (Promptness)
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ
5. การให้คนอื่นรู้สึกชื่นชมตัวเอง
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม
8. ต้องมีการรับประกัน
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า
12. ต้องมีความรวดเร็ว
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ

วัชรา วัชรเสถียร (2539 : 124) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการโดยแบ่งออกเป็นประเด็นดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริการการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้อย่างยิ่ง เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งก็คือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบจะมีทุกประการการบริการที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัว

สินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ที่ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจ และเกิดการพูดกันต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตัดสินใจซื้อขายกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อหรือเพิ่มเติมโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานธุรกิจนั้น การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดจะเปลี่ยนไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทางเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพการประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีกล่าวคือ

2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจ เลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่มีผู้ซื้อพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

3. ลักษณะของการบริการ บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ (ยุพาวรรณ วรรณ-วานิชย์. 2541 : 9)

3.1 การบริการไม่สามารถสัมผัสได้หรือจับต้องได้ (Intangibility)

การบริการไม่สามารถจับต้องได้ กล่าวคือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถเห็น รู้อรส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนการตัดสินใจซื้อแค่สามารถมองเห็น บริการในรูปผลที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักกรีด สิ่งที่ถูกค้ำมองเห็น คือ เสื้อผ้าเรียบและสะอาด บริการประกันภัย สิ่งที่ถูกลูกค้ำมองเห็นคือเงินชดเชย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น เมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนตัดสินใจซื้อทำให้เป็นการยากสำหรับลูกค้ำที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับรวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่จะแสดงออกหรือสื่อให้ลูกค้ำทราบ เพราะไม่มีรูปลักษณะที่จะนำมาแสดงโดยตรงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้ำผ่านทางกายภาพที่ลูกค้ำสัมผัสได้ เช่น สถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) ลักษณะ (Symbols) และราคา (Price) ซึ่งการจะเลือกใช้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability)

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้ เช่น บริการทันตแพทย์ จะให้บริการอุดฟันแก่ลูกค้ำรายหนึ่ง ในเวลาเดียวกันไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้ำรายอื่นได้ การขายบริการจึงเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ซื้อ ลักษณะเช่นนี้มีผลทำให้ธุรกิจบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

บริการบางประเภทที่อาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ที่ปรึกษาทางกฎหมายความบันเทิงในรูปของเสียงเพลง ผู้บริโภคให้ความสนใจว่าใครให้บริการ ผลของการบริการจะไม่เหมือนกัน ถ้าการแสดงคอนเสิร์ตเปลี่ยนจาก รัชชชัย เมคอินไทย เป็นนักร้องคนอื่น ความสนุกก็จะเปลี่ยนไปราคาจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้กำหนดปริมาณบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถสนองได้

3.3 การบริการไม่มีรูปแบบที่แน่นอน (Variability)

บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น บริการตัดผม ช่างตัดผมแต่ละคนก็จะมี ความชำนาญในการตัดผมต่างกัน บางคนเก่งตัดผมสั้น บางคนเก่งตัดผมตัด เวลาในการตัดผมถ้าเป็นช่วงเวลาใกล้จะปิดร้านช่างอาจรีบร้อนเพื่อกลับบ้าน ทำให้ตัดผมไม่ดีเท่าที่ควรได้ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อควบคุมคุณภาพของบริการโดยคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้ำ เช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้ำ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3.4 การบริการไม่สามารถผลิตไว้เพื่อเก็บ (Perishability)

บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ เช่น รถประจำทาง ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าและเย็น ผู้โดยสารจะแน่น แต่พอช่วงสายหรือบ่ายรถจะว่างซึ่งเราไม่สามารถเก็บสำรองที่นั่งไว้ในช่วงเวลาเร่งด่วนได้ นักการตลาดจึงต้องพยายามปรับ

ระดับความต้องการซื้อ และปรับระดับการให้บริการให้เกิดความสมดุลกันกลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ เช่น การตั้งราคาให้แตกต่างกัน การให้บริการเสริม ระบบการนัดหมาย กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ เช่น เพิ่มพนักงานชั่วคราว ให้ผู้บริโภคร่วมมือในการให้บริการ เป็นต้น

3.5 ไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ (Ownership)

ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้นไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไปซึ่งเป็นข้อแตกต่าง ชั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการซึ่งถ้าเป็นสินค้าเมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นก็จะเป็นกรรมสิทธิ์ของเราตลอดไป

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (2540 : 12) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค สำหรับลักษณะของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ นอกจากตัวพนักงานจะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้ผู้รับบริการจะต้องเป็นบริการที่ดีที่สุดด้วย ซึ่งลักษณะบริการที่ดี ดังนี้

1. สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของลูกค้าจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาลูกค้าสามารถสอบถามได้เสมอถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุ เช่น ไม่ถูกต้องตามระเบียบ

2. สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใดๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวได้ในข้อ 1 มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้เราจะแก้ไขได้ด้วยการศึกษาระเบียบตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจนเมื่อการปฏิบัติงานติดขัดก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันทีไม่ลังเล เปิดดูระเบียบซึ่งจะทำให้การบริการเกิดความล่าช้า

3. บริการทั่วถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคม และฐานะทางเศรษฐกิจดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง

4. เป็นธรรมต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ตามคิด) มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลัดขั้นตอนหรือลัดคิวให้กับใครบางคน ปลอ่ยปละละเลย บุคคลบางคนหรือบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ด้วยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้พิเศษ

4. คุณภาพการบริการ

สมจิตร กาทรวงศ์ (2540 : 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีฐานดังต่อไปนี้

S : SERVICE CONCEPT	ถือเป็นหน้าที่ที่มีเกียรติน่าภูมิใจ
E : ENTHUSIASM	มีความกระตือรือร้น
R : READINESS RAPIDNESS	พร้อมและรวดเร็วทันใจ
V : VALUES	ให้สิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ
I : IMPRESSIVE INTERESTING	สร้างความประทับใจและน่าสนใจ
C : CLEANLINESS	สะอาด

C : CORRECTIVERESS	ถูกต้องและแม่นยำ
C : COURTESY	มีมิตรไมตรี
E : ENDURANCE	อดทนหรืออดกลั้น
E : EMOTIONAL CONTROL	การควบคุมอารมณ์อยู่เสมอ
S : SINCERITY	มีความจริงใจ
S : SMILES	ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

ศรีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อันตรายจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5. การเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 36-45) ได้มีหลักการเสริมสร้างและพัฒนาระบบการให้บริการดังนี้

- 5.1 ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 5.2 สำรวจความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการและตอบสนอง
- 5.3 เตรียมความพร้อมขององค์ประกอบต่างๆ ของการบริการ ทั้งก่อนและขณะบริการที่
- 5.4 ตั้งสมมุติฐานในการพูด การบริการ การแก้ไขข้อขัดแย้งกับลูกค้า

5.5 กำหนดแนวทางนโยบาย ในการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นวิธีการที่คล่องตัวโดย การกำหนดปัจจัยต่าง ๆ คือ

- 5.5.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของงานบริการ
- 5.5.2 กำหนดนโยบายของการบริการ
- 5.5.3 วางโครงสร้างและบุคลากรในกระบวนการงานบริการ
- 5.5.4 โครงการกิจกรรมการบริการ
- 5.5.5 สร้างวิธีการดำเนินงาน

5.6 ประเมินผลขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

5.7 พัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

6. การพัฒนาระบบการให้บริการ

เมื่อได้เสริมสร้างระบบในการให้บริการแล้ว เป็นหน้าที่ที่พนักงานและผู้บริหารงาน บริการจะต้องพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพงานบริการให้ก้าวไกลในธุรกิจบริการ โดยการดำเนินงานดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

6.1 สร้างกุญแจ 8 ดอกในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

- 6.1.1 เข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 6.1.2 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- 6.1.3 ความมีมารยาท
- 6.1.4 ความรับผิดชอบ
- 6.1.5 ความสามารถรอบรู้
- 6.1.6 ความน่าเชื่อถือ
- 6.1.7 ความน่าไว้วางใจ
- 6.1.8 การมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

6.2 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ

6.3 จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ในการให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ที่จะสร้างความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อให้บริการ

6.4 จัดให้มีกิจกรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร โดยการเป็นข่าวในทาง สร้างสรรค์ ควบคู่กับการใช้สื่อต่างๆ โฆษณาและประชาสัมพันธ์

6.5 พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการใน 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ

- 6.5.1 บุคลิกภาพ
- 6.5.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 6.5.3 วิธีการทำงาน/บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

6.6 กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสำคัญๆ 2 ประการ คือ ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ บนเงื่อนไขด้านความถูกต้อง และถูกใจ

6.7 ใช้ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ควบคู่ เช่น ISO 9000, ISO 14000, TQM และ เครื่องจักรสานอิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่

6.8 สร้างระบบ แนวทาง วิธีการอย่างมีหลักการเสมอในการให้บริการ

7. หลักการปรับปรุงงานบริการ ผู้บริหารสามารถเสริมสร้างแนวทางต่างๆ ในการปรับปรุงงานตามหลักการ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36 -45)

7.1 สร้างความเชื่อในการปรับปรุงงาน คือ ใส่ความเชื่อมั่นในการพัฒนา หรือปรับปรุงว่างานที่กำหนดวิธีการไว้ล่วงหน้าดีกว่าไม่มีวิธีการ งานแต่ละงานไม่ใช่มีวิธีเดียวที่จะทำไม่มีวิธีการทำงานใดเป็นวิธีที่ดีที่สุด

7.2 สร้างความคิดริเริ่มในการปรับปรุงงานบริการ โดยการมีแนวทางสร้างสรรค์และพัฒนาปรับปรุงงานบริการคือ จดจำสิ่งที่ดีและนำมาทำการปรับปรุง หาเหตุผลวิเคราะห์เพื่อแก้ไขเป็นคนที่ชอบสงสัยโดยการถามคำถามต่างๆ เช่น อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร

7.3 วิธีการปรับปรุงงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานที่พนักงาน ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงมี 4 วิธี คือ

7.3.1 ขจัดงานบางส่วนออกไป

7.3.2 รวมขั้นตอนงานบางงาน

7.3.3 การสลับขั้นตอนงานใหม่

7.3.4 การปรับปรุงขั้นตอนให้ดีขึ้น

วิธีการปรับปรุงตามที่กล่าวมาทั้ง 4 วิธี เป็นวิธีที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป เพื่อให้การบริการเป็นเลิศ

8. ขั้นตอนการปรับปรุงงานบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

แนวทางในการปรับปรุงงานที่จะใช้ได้ดีคือ ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอนคือ

8.1 อบรม กระตุ้น จูงใจ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน

8.2 ศึกษารายละเอียดของงาน โดยการ เลือกรายงานที่จะทำการปรับปรุง และรวบรวมข้อมูลและบันทึกรายละเอียด

8.3 ทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้หลายคนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ให้บริการ และแสวงหาหรือคิดหาวิธีการใหม่ๆ มาให้บริการ

9. การพัฒนาทีมงานบริการ (สมชาติ กิจยรรยง. 2543 : 36-45)

แนวทางที่หัวหน้า หรือผู้นำในการสร้างพลังคน เพื่อสร้างและพัฒนาทีมงานมีแนวทางดำเนินการดังนี้

9.1 ยอมรับความสามารถของคนในระดับต่างๆ ที่มีในองค์กรของเราให้เขาทำตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของเรา

9.2 พัฒนาความสามารถ ความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคล

9.3 เลือกใช้คนในองค์กรของเราที่มีอยู่ตามความถนัด ความชำนาญความสามารถ และตามโอกาสหรือสถานการณ์ต่างๆ

9.4 รับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็นจากบุคลากรในทีมงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา

9.5 ประสานความขัดแย้ง และประสานพลังของคนในทีมด้วยการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์และส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน

- 9.6 มีการสื่อสาร หรือสื่อความภายในทีม หรือองค์กรที่ชัดเจน โดยมีข้อมูลป้อนกลับ
- 9.7 มีการประสานงาน และติดตามงานเสมอๆ
- 9.8 ยึดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ร่วมกัน มุ่งสู่เป้าหมายในการทำงานบริการ
- 9.9 มีความไว้วางใจกัน สนับสนุนกันในการทำงาน
- 9.10 มีผู้นำที่ทำงานแบบเชิงรุกหรือติดตามสถานการณ์เป็นอย่างดี

ในสภาพการดำเนินงานที่มีการแข่งขันทุกด้าน ความสามารถในการพัฒนาบุคคลขององค์กรให้สามารถร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากการที่จะทำงานใหญ่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ต้องอาศัยกำลังคนจำนวนมาก ใช้กำลังสติปัญญา กำลังกาย กำลังใจร่วมกัน แต่เมื่อหมูชนใดรวมกันเป็นชนใหญ่ ปัญหาต่างๆ จะประดังเข้ามาความขัดแย้งต่างๆ และการกระทบกระทั่งกันก็จะมากขึ้นไปตามส่วน เพราะแต่ละคนมีพื้นฐานการเจริญเติบโต การศึกษา สภาพแวดล้อมต่างๆ กัน ถ้าไม่มีหลักการอันแน่นอนและไม่มีประสิทธิภาพควบคุมไว้ หมู่คนนั้นย่อมไม่อาจทำงานใหญ่ให้สัมฤทธิ์ผลได้

ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีความรู้ความเข้าใจในด้านจิตวิทยาของกลุ่มพฤติกรรมของคนเมื่ออยู่ในกลุ่ม และตระหนักถึงโครงสร้างของกลุ่มกับการทำงานเป็นทีมการสื่อสาร และการตัดสินใจ อีกทั้งยังตระหนักถึงความขัดแย้ง และการแก้ไข รวมทั้งความสามารถในการจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นทีมแล้ว ย่อมจะทำให้ผู้บริหารปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะนำไปสู่ผลงานที่ดีเลิศขององค์กรในที่สุด

10. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

สมชาติ กิจยรรยง. (2543 : 45-50) ได้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินการปฏิบัติงานดังนี้

10.1 การประเมินผลพนักงาน คือ ระบบประเมินผลตัวบุคคล อันเกี่ยวเนื่องมาจากการปฏิบัติงานบริการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ และวิธีการต่างๆ อย่างปราศจากอคติใดๆ

10.2 ความสำคัญของการประเมินผลพนักงาน

10.2.1 เป็นการพัฒนาระดับคุณภาพการบริการของพนักงานเพื่อพัฒนาองค์กร

10.2.2 เป็นการประเมินผลการบริการ ความคุ้มค่าจากคนกับเงินที่ได้ลงทุนไป

10.2.3 ได้พิจารณาความเหมาะสมกับตำแหน่ง หรือลักษณะงานของพนักงานบริการ

10.2.4 พนักงานได้ทราบว่างานของตนอยู่ในระดับใด คือ ประเมินความก้าวหน้าของงานบริการ

10.2.5 เป็นการกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัว เอาใจใส่งานบริการ

10.3 ประโยชน์ของการประเมินผลงาน

10.3.1 ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการประสานงานเพื่อการบริการ

10.3.2 ช่วยพัฒนาพนักงานในการบริการ

10.3.3 ช่วยให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือบุคคล

10.3.4 เป็นช่องทางขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานให้เหมาะสม

10.3.5 เป็นมาตรการนำมาใช้พิจารณาค่าจ้างเงินเดือนให้แก่พนักงานบริการ

- 10.4 วิธีการประเมินผลการบริการ
 - 10.4.1 ใช้แบบสอบถามหรือแบบสำรวจรายการ
 - 10.4.2 ใช้วิธีการสอบถามลูกค้าหรือหัวหน้างาน
 - 10.4.3 ใช้วิธีการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน
 - 10.4.4 ใช้วิธีการเปรียบเทียบพนักงานซึ่งกันและกัน
 - 10.4.5 ใช้วิธีการตั้งจุดหมายร่วมกัน
 - 10.4.6 ใช้คณะกรรมการ
- 10.5 ขั้นตอนในการประเมิน
 - 10.5.1 แจ้งให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทราบว่าจะมีการประเมิน
 - 10.5.2 กำหนดหัวข้อ รายละเอียด ชี้แจงให้พนักงานทราบ
 - 10.5.3 ระบุให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ใครบ้างจะเป็นผู้ประเมินหรือตรวจสอบ
 - 10.5.4 จะประเมินด้วยวิธีใด
 - 10.5.5 สรุปผลการประเมิน แจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
- 10.6 ประเมินผลการปฏิบัติงานจากอะไร
 - 10.6.1 ผลงาน มีดังนี้
 - 10.6.1.1 คุณภาพ
 - 10.6.1.2 ปริมาณ
 - 10.6.2 คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบริการ
 - 10.6.2.1 ความรอบคอบ
 - 10.6.2.2 ความรวดเร็ว
 - 10.6.2.3 ความอดุสาหะ
 - 10.6.2.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 10.6.2.5 ความรู้ในงาน
 - 10.6.2.6 ความคิดริเริ่ม
 - 10.6.2.7 มนุษยสัมพันธ์
 - 10.6.2.8 ความร่วมมือ
 - 10.6.2.9 ความน่าไว้วางใจ
 - 10.6.2.10 ความอดทนและอดกลั้น
 - 10.6.2.11 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 - 10.6.2.12 การตัดสินใจ
 - 10.6.2.13 การวางแผน ควบคุมให้เป็นไปตามแผน
 - 10.6.2.14 การปกครองบังคับบัญชา
 - 10.6.2.15 ความประพฤติและคุณลักษณะส่วนตัว
 - 10.6.2.16 ครอบครั

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่จะต้องทำการสังเกต เก็บข้อมูล และลงความเห็นในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ซึ่งการประเมินผลงานนี้เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเห็นความสามารถและข้อบกพร่องของลูกน้องในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงงาน วางแผนพัฒนา และเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมถึงกรให้ผลประโยชน์ตอบแทนความดีความชอบ อันจะเป็นแนวทางในการมอบหมายงาน และการเสริมสร้างสิ่งจูงใจพนักงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานนำพาทิศไปสู่เป้าหมายในที่สุด

10.7 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

วิธีการแก้ปัญหาคือความขัดแย้งที่ควรใช้ในงานบริการ มีขั้นตอนดังนี้

10.7.1 มองความขัดแย้งนั้นเป็นปัญหาที่จะต้องร่วมกันหาทางแก้ไข ไม่ใช่เป็นเรื่องที่จะต้องเอาแพ้เอาชนะ

10.7.2 พยายามให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน

10.7.3 หาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก เช่น อาจจะขัดแย้งในวิธีคิด วิธีทำงาน หรือผลประโยชน์

10.7.4 จริงใจและเปิดเผยในการแสดงจุดยืนของตน

10.7.5 มุ่งหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด

10.7.6 อาศัยบุคคลที่ 3 เข้ามาช่วยตัดสิน ถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์

10.7.7 อย่ายึดมั่นในอุดมการณ์ และความคิดของตนแต่ฝ่ายเดียว

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นิพนธ์ วรรณเวช (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การจัดสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้ถึงขั้นสูงสุด บุคคลทุกฝ่ายของสถาบันควรได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่และได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถาบันในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นสถาบันควรจะให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร บำรุงขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร มีการติดตามประเมินผลโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมสถาบันอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกัน เพื่อความร่วมมือในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งสิ้นให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ บริการด้าน

เงินฝากและบริการด้านถอนเงิน และมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่จะได้รับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบรปือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และบริการด้านเงินฝาก และมีความพึงพอใจด้านบริการสินเชื่อ ประเภทสินเชื่อเงินกู้เพื่อการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรปือ โดยภาพรวมและรายด้าน 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านบริการสินเชื่อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และบริการด้านเงินฝาก

ปิยะธิดา ดวงแสง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม : ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกันตนหรือผู้แทน ที่มาใช้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน จำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านระบบงาน ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการที่มีอายุ กรณีขอรับผลประโยชน์แทนและการใช้เวลารอคอยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนไม่แตกต่างกัน

4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการขอรับประโยชน์ทดแทนดังนี้ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ และการเดินทางมาติดต่อราชการกับสำนักงานไม่สะดวก

พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็น นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาในและนอกเวลาราชการ จำนวน 495 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเขตพื้นที่ในเมืองมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่มในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านข้อมูล ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการเรียนการสอน นิสิตเขตพื้นที่ในเมือง มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรจัดให้มีข่าวสารข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่านี้ และเครื่องมือทางด้านคอมพิวเตอร์ ควรจัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของนิสิต

งานวิจัยต่างประเทศ

สปริง (Spring. 1996 : 963-A) ได้ศึกษาการรับรู้และความตระหนักของลูกจ้างเกี่ยวกับปรัชญาการบริหารแบบคุณภาพรวมทั้งระบบโรงเรียน ในเมืองจอห์นสตัน ได้นำโครงการนำร่องการจัดการศึกษาแบบคุณภาพของรัฐแคลิฟอร์เนียมาใช้โดยมีความวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความตระหนักของลูกจ้างกับคุณภาพและตำแหน่ง และหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความตระหนักของลูกจ้างกับคุณภาพและที่ตั้งของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายและสำนักงานกลาง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ลูกจ้าง โดยเน้นเกณฑ์ 7 ข้อ จากการให้รางวัลคุณภาพดีเด่นระดับชาติของMalcolm Baldrige ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ การวางแผนทรัพยากรบุคคล คุณภาพกระบวนการ คุณภาพของผลลัพธ์ และจุดเน้นและความพอใจของลูกจ้าง ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานต่างกันทำให้มีความรับรู้และความตระหนักในคุณภาพต่างกันในด้านความเป็นผู้นำ ข้อมูลเสนอแนะการวางแผน คุณภาพกระบวนการ และจุดเน้นและความพอใจของลูกจ้าง และมีความแตกต่างกันระหว่างที่ตั้งของหน่วยงานต่างกันในด้านความเป็นผู้นำ ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพกระบวนการ

โคล (Cole. 2003 : 1212-A) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยใช้อีกรต่าง ๆ ในชุมชนให้เข้ามามีบทบาทเป็นแหล่งสนับสนุนการศึกษาของผู้ปกครอง เพื่อส่งผลต่อผลการเรียนของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 50 คน คำถามที่ปกครองต้องตอบคือ ข้อมูลอะไรบ้างที่องค์กรบริการชุมชนต้องกำหนดและจัดทำหลักสูตร เพื่อช่วยให้ผู้ปกครองกระตือรือร้นในการส่งเสริมการศึกษาของบุตรหลานของตน และมีกระบวนการอะไรที่องค์กรบริการชุมชนสามารถช่วยผู้ปกครองพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับระบบโรงเรียน และใช้ความรู้ นั้น ทำให้การตัดสินใจทางการศึกษาเป็นที่รู้จักดีขึ้น สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนใช้วิธีการสอบถาม การสัมภาษณ์ การประเมินจากการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมทุกคนมีระดับความมั่นใจเพิ่มขึ้นอย่างมาก ผู้ร่วมวิจัยยืนยันว่า อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของตนต่อโรงเรียนคือ เวลาสำหรับการประชุมไม่สะดวก เห็นว่าการประชุมไม่สอดคล้องกับความต้องการของตน ไม่รู้สึกว่าได้รับการยอมรับและไม่ได้รับการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ข้อเสนอพบว่า ผู้ร่วมวิจัยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากสถานศึกษาน้อยมาก โดยสรุปผลการศึกษาคั้งนี้ สนับสนุนแนวคิดที่ว่าองค์กรบริการชุมชนสามารถจัดหาหลักสูตรแบบประสมประสาน เพื่อช่วยผู้ปกครองให้สนับสนุนบุตรหลานของตนได้

ออคัลป์ วิลเลียม และแฮนส์ (Ozgul, William and Hans. 2004 : 1527-1546) ได้ศึกษาทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมของนักเรียนตุรกีชั้นปีที่ 4 – 8 จำนวน 458 คน โดยวิเคราะห์ความแตกต่างด้านทัศนคติระหว่างเพศ ระดับการศึกษา คณะสาขาวิทยาศาสตร์ สถานภาพทางเศรษฐกิจของนักเรียนและสถานที่ตั้งของโรงเรียน พบว่าเพศและระดับการศึกษาของนักเรียนมีทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน นักเรียนที่มีคณะสาขาวิทยาศาสตร์สูง มีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม

และนักเรียนที่มีรายได้สูงกับนักเรียนที่อาศัยอยู่ในเมืองมีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมสูงกว่านักเรียนที่ครอบครัวมีรายได้ต่ำและอาศัยอยู่แถบชานเมือง

มาร์สเด็น (Marsden. 2006 : 116-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนในด้านความปลอดภัยทางสิ่งแวดล้อมและความมีระเบียบของเด็กๆ ในโรงเรียนทางทิศใต้ของ แคลิฟอร์เนีย โดยทำการเก็บตัวอย่างในกลุ่มนักเรียนจำนวน 256 คน ใน 10 โรงเรียน ซึ่งพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงเรียน สิ่งแวดล้อมในห้องเรียน ความสะดวกในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันกับความสำเร็จของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จของนักเรียน แต่พฤติกรรมของนักเรียนที่ยากจนมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนในการรักษาระเบียบวินัยอย่างดี

จากงานวิจัยทั้งภายในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เป็นจุดเน้นในการให้บริการคือ ความคล่องตัว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความประหยัดเวลา ความถูกต้องของงาน และความสำเร็จตามเป้าหมายของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นต่างๆ เหล่านี้ สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ครั้งนี้ได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษา, ข้าราชการครู, บุคลากรทางการศึกษา และผู้มารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 560 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ, ด้านบริหารงานบุคคล, ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป ซึ่งแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ผู้วิจัยได้นิยามไว้ เพื่อให้การสร้างข้อคำถามสอดคล้องและตรงประเด็นที่ต้องการศึกษา

2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความต้องการ การบริการ และบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีลักษณะดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2562 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวม ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 31 พฤษภาคม 2562

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ทุกกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 560 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (โปรแกรม Microsoft Excel) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มากรอกให้คะแนนการตอบแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

1.3 นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 3 ข้อมูลมีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความถี่ ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปความเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมนึก ภัททิยธนี. 2541 : 221)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นรายด้าน
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 105)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 102)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 103)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม
 \sum แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องตลอดจนการสื่อความหมายของข้อมูลที่ตรงกัน ดังนี้

- \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
 S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 560 คน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามสถานภาพต่างๆ ปรากฏดังตาราง

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปผู้มารับบริการ	N=56	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กลุ่มอำนาจการ	56	100
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล	56	100
3. กลุ่มนโยบายและแผน	56	100
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	56	100
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา	56	100
6. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	56	100
7. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	56	100
8. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	56	100
9. กลุ่มกฎหมายและคดี	56	100
10. หน่วยตรวจสอบภายใน	56	100

จากตารางที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 56 คน จำนวน 10 กลุ่มงาน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ ทั้งโดยรวมและรายด้านของแต่ละกลุ่ม มีผลการวิเคราะห์ ดังตาราง

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มอำนวยการ

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.96	0.50	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.86	0.58	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.79	0.67	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.77	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.29	0.75	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.18	0.66	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.00	0.85	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.21	0.72	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.96	0.68	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	0.80	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.96	0.63	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	3.93	0.88	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.11	0.72	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.14	0.74	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.11	0.62	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	3.96	0.63	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.14	0.69	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.73	มาก
	รวม	4.05	0.72	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มอำนวยการ รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.00	0.60	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.89	0.56	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.68	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.63	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.04	0.63	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.04	0.82	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.89	0.86	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.04	0.82	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.14	0.69	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.07	0.70	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.11	0.67	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.07	0.70	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	3.93	0.80	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.18	0.71	มาก

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.25	0.74	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.96	0.73	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.04	0.78	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.07	0.75	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.78	มาก
	รวม	4.05	0.73	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

2. ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

3. ด้านได้รับการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

**ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
ด้านการบริหารงานกลุ่มนโยบายและแผน**

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.00	0.60	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.89	0.56	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.68	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.63	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.04	0.63	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.04	0.82	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.89	0.86	มาก

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.04	0.82	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.14	0.69	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.07	0.70	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.11	0.67	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.07	0.70	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	3.93	0.80	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.18	0.71	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.25	0.74	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.96	0.73	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.04	0.78	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.07	0.75	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.78	มาก
รวม		4.05	0.73	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนโยบายและแผน รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

2. ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3. ด้านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.07	0.65	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.00	0.60	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.14	0.69	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.21	0.72	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.29	0.75	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.18	0.76	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.76	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.25	0.69	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.18	0.71	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.57	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.93	0.59	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.07	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.14	0.58	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.21	0.62	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.29	0.75	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.21	0.62	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.18	0.71	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.18	0.71	มาก
	รวม	4.15	0.69	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ด้านการบริหารงานกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.18	0.60	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.96	0.57	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.62	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.67	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.11	0.62	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.07	0.70	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18	0.66	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.11	0.72	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.07	0.70	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.63	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.07	0.65	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.07	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.21	0.67	มาก

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.29	0.70	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.04	0.78	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.14	0.74	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.18	0.71	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.14	0.74	มาก
	รวม	4.12	0.68	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60
2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57
3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62
4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70
2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66
3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66
4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.18	0.60	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.96	0.57	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.11	0.62	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.67	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.11	0.62	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.07	0.70	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18	0.66	มาก

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.11	0.72	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.07	0.70	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.04	0.63	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.07	0.65	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.07	0.65	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.21	0.67	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.29	0.70	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.04	0.78	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.14	0.74	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.18	0.71	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.14	0.74	มาก
รวม		4.12	0.68	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

2. ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3. ด้านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.07	0.75	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.00	0.65	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.86	0.69	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.72	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.18	0.76	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.11	0.77	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.11	0.77	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.14	0.74	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.11	0.77	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	0.73	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.04	0.73	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.00	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	3.96	0.68	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.11	0.72	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.11	0.72	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.07	0.75	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.04	0.73	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.73	มาก
	รวม	4.06	0.73	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75
3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

**ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3**

ด้านการบริหารงานกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.07	0.75	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.00	0.65	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.86	0.69	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.72	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.18	0.76	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.11	0.77	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	0.72	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.11	0.77	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.14	0.74	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.11	0.77	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	0.73	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.04	0.73	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.00	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	3.96	0.68	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.11	0.72	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.11	0.72	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.07	0.75	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.04	0.73	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.73	มาก
รวม		4.06	0.73	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

2. ได้รับความบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

3. ด้านได้รับการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ด้านการบริหารงานกลุ่มกฎหมายและคดี

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.00	0.71	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.86	0.64	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	3.89	0.67	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.96	0.73	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	3.96	0.68	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.11	0.72	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.04	0.68	มาก

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.66	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.14	0.64	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.18	0.71	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.93	0.65	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	3.96	0.73	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.00	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.00	0.71	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.11	0.74	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.07	0.65	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.07	0.65	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.04	0.68	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.04	0.68	มาก
รวม		4.03	0.69	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มกฎหมายและคดี รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 ด้านการบริหารงานหน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อ	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1	การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.07	0.65	มาก
2	ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.96	0.57	มาก
3	ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว	4.04	0.63	มาก
4	มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.11	0.67	มาก
5	สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.21	0.67	มาก
	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.04	0.73	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.07	0.75	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง	4.18	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ	4.07	0.70	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.14	0.74	มาก
	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.11	0.67	มาก
2	มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	4.00	0.76	มาก
3	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง	4.00	0.71	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น	4.11	0.67	มาก
5	สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี	4.21	0.67	มาก
	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ			
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.14	0.74	มาก
2	ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน	4.11	0.72	มาก
3	ได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.11	0.72	มาก
4	การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว	4.14	0.74	มาก
	รวม	4.10	0.70	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานหน่วยตรวจสอบภายใน รายข้อ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65
 2. ด้านขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57
 3. ด้านให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63
 4. ด้านมีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
 5. ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
- ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
 2. ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75
 3. ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71
 4. ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70
 5. ด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74
- ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
 2. ด้านการมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76
 3. ด้านการมีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71
 4. ด้านเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
 5. ด้านสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
3. ด้านได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
4. ด้านการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. จุดเน้นในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกัลยาณมิตรและมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูล ข่าวสาร งานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. สิ่งที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงในการบริการ พบว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารข้อราชการถึงโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่าควรกำกับ ติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/หน่วยให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการและสามารถตรวจสอบได้ ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการอย่างกัลยาณมิตร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

สรุปผล

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมของแต่ละกลุ่มงาน พบว่า
 - 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มอำนวยการ โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
 - 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
 - 1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนโยบายและแผน โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70
 - 1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69
 - 1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
 - 1.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

1.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

1.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

1.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานกลุ่มกฎหมายและคดี โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

1.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารงานหน่วยตรวจสอบภายใน โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

2. ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พิจารณา พบว่า

2.1 จุดเน้นในการให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกัลยาณมิตร และมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูล ข่าวสาร งานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.2 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการบริการ พบว่าควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารข้อราชการถึงโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน ควรมีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่าควรกำกับ ติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/หน่วยให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการและสามารถตรวจสอบได้ ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการอย่างกัลยาณมิตร

อภิปรายผล

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ วรรณเวช (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึงในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การจัดสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้ถึงขั้นสูงสุด บุคคลทุกฝ่ายของสถาบันควรได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่และได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถาบันในการเสนอความคิดเห็น

เกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สถาบันควรจะให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร บำรุงขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร มีการติดตามประเมินผลโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมสถาบันอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจตรงกัน เพื่อความร่วมมือในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งสี่ด้านให้ดียิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องงานวิจัยของ พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเขตพื้นที่ในเมืองมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 รายงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ทศนีนยา ชื่นนิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความต้องการของผู้รับบริการและความคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการและบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ดังนี้

3.1 การให้บริการ ปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารอย่างกลายมิตร และมีความชัดเจนถูกต้องมากขึ้น ทำให้การได้รับข้อมูลข่าวสาร งานราชการมีความถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.2 การปรับปรุงในการบริการ พัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารข้อราชการถึงโรงเรียนเน้นความถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ แต่ควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการบริหารจัดการระหว่างเขตกับโรงเรียน มีเจ้าหน้าที่ในกลุ่ม/หน่วยที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารและบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ควรนำผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานของหน่วยงานราชการระดับสำนักงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ผู้บริหารระดับเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่ม/หน่วย ควรกำหนดวิธีการหรือการบริหารงานด้านบุคลากร การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

2.2 ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์กัน ยิ้มไหว้ทักทาย การสื่อสารภายในองค์กรแบบกลายมิตร และการให้ขวัญกำลังใจจากฝ่ายบริหาร รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรทั้งองค์กร

(Organization Development: OD) ซึ่งจะส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการต่อไป

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการวิจัยในลักษณะการศึกษาระยะยาวเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย โดยศึกษาพัฒนาการของการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3.2 ควรทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มาติดต่อราชการ

3.3 ควรทำการวิจัยและพัฒนารูปแบบการพัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีนรินทร์ เขต 3 เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่เน้นการบริการและจิตสาธารณะ

บรรณานุกรม

- จตุรงค์ มลธิธิโชติ. การพัฒนาคุณภาพการบริหารของสถานีดำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถานานุบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ,” ใน เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. หน้า 19-28. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.
- ณรงค์ฤทธิ์ โคริต. หลักการให้บริการในองค์กร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., 2542.
- ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- นันทพร รัฐถาวร. การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
- นิพนธ์ วรรณเวช. สภาพแวดล้อมสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- บรรยงค์ โตจินดา. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2542.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2535.
- ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธ์. “ประสบการณ์และมุมมองการพัฒนาชนบท,” วารสารเทศาภิบาล. 88(5) :45-55, พฤษภาคม, 2540.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือกรุงเทพ, 2535.
- ปิยะธิดา ดวงแสง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ด้านการขอรับประโยชน์ทดแทน กองทุนประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 108. ตอนพิเศษ 156. หน้า 13. 6 กันยายน 2534.
- พิกุลศิลป์ งามสูงเนิน. การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ต่อการให้บริการงานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานวิจัยของคณะศึกษาศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- พิเชษฐ์ ยิ่งคง. การสร้างแผนการสอนและการศึกษาประสิทธิภาพของแผนการสอนวิชาสังคมศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่องการดำเนินชีวิตของพุทธศาสนิกชน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2540.
- ไพบูลย์ ช่างเรียน. วัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2540.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. **ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร การศึกษา=Theory and Practice in Education Administration.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. “บริการและการจัดการ,” **วารสารเพิ่มผลผลิต.** 39(1) : 15-21 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2541.
- วณิช นิรันตรายนนท์. **หลักการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย, 2541.
- วัชรวิภา วัชรเสถียร. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ ขนาดใหญ่.** วิทยานิพนธ์ นศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- วัฒนา เพ็ชรวงค์. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2541.
- ศุภสิริ โสมาเกต. **การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างเรียนการเรียนรู้โดยโครงการ กักการะเรียนรู้ตามคู่มือครู.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2544.
- สมจิตร กาหาวงศ์. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.
- สมชาติ กิจจรยง. **การพัฒนาทีมงานบริการ.** กรุงเทพฯ : ซีระป้อมวรรณกรรม, 2543.
- สมนึก ภัททิยธนี. **การวัดผลการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กทม. : ประสานการพิมพ์, 2541.
- สันติ เจริญไชย. **ความคาดหวังและการรับบริการจากการประกันภัยรถยนต์ของบริษัทวิริยะ ประกันภัย จำกัด สาขาอุดรธานี.** รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3. **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2561 .**สุรินทร์:วิทยานิพนธ์, 2561.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. **การปฏิรูประบบราชการ.** กรุงเทพฯ : ศรีเมือง การพิมพ์, 2543.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. **จิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- อานนท์ กระบอกโท. **ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึก นักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดสกลนคร ปีการศึกษา 2542.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.

Cole, Gloria Cecile. "Creating a System that Works : Partnership Alliances that Improve

Student Achievement and Parent Advocacy," **Dissertation Abstract International**. 64(04) : 1212-A ; October, 2003.

Good, Carter V. **Dictionary of Education**. New York : Mc Graw – Hill, 1973.

Kotler, Phillip. **Marketing Management**. 10th ed. U.S.A. : Prentice-Hall, 1988.

Marsden. Dale Bredt. "Relations Between Teacher Perceptions of Safe and Orderly Environment and student Achievement Among Ten Better-performing, High-poverty School in One Southern California Elementary School District," **Dissertation Abstract International**. 67(1) : 116-A ; July, 2006.

Ozgul, Yilmaz, William J. Boone and Hans O. Anderson. "Views of Elementary and Middle School Turkish Student Toward Environment Issue," **International Journal of Science Education**. 26(41) : 1527-1546 ; October, 2004.

Scott, Myers M. **Every Employer a Manager : More Meaningful Work through Job**

Environment. New York : Mc graw-Hill Book Company, 1970.

Spring, Laurie J. "An Assessment of the Perception and Awareness of Quality in the Johnston County School System," **Dissertation Abstract International**.

57(03):

963-A ; September, 1996.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ที่ปรึกษา

ที่ปรึกษา

นางภานิชา อินทร์ช้าง

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ตอบโดยผู้รับบริการ



“งานได้ผล คนสำราญ องค์กรสำเร็จ”
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้มีความมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานสนับสนุนภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าท่านพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ท่านรับบริการในระดับใด

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ					
1.2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
1.3 ให้บริการตามที่ขอได้อย่างรวดเร็ว					
1.4 มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
1.5 สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ อธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นกันเอง					
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีวัสดุ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.2 มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ					
3.3 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างพอเพียง					
3.4 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความเข้าใจเมื่อมีปัญหาขึ้น					
3.5 สถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับการทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน					
4.3 ได้รับการอย่างมีคุณภาพ					
4.4 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้รวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

.....

ภาคผนวก ค

คณะผู้ดำเนินงานวิจัย

คณะผู้ดำเนินงานวิจัย

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
นางภานิชา อินทร์ช้าง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2 ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
นายฉลาด สาโยธา	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
นายพิชิต หอมนวล	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
นายธรรมนุญ ขวัญรัมย์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
นายวีรวัฒน์ พรหมบุตร	ผู้อำนวยการกลุ่มอาคาร
นายประจักษ์ สระแก้ว	ผู้อำนวยการโรงเรียนวันเจริญสามัคคี
นายนิยม สุขทอง	ผู้อำนวยการโรงเรียนไพลศึกษาคาร
นางกิงกาญจน์ นิมิตรตนากร	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
นางสุภัค สาระสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นางอรุณี ชัยสุวรรณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ