



รายงานการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา  
ของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต 1 ซึ่งสอบถามจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา (รวมผู้รักษาการ) ครูผู้สอน คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา

ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ปรีกษา แก้ไข ปรับปรุง จนทำให้เอกสารฉบับนี้สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ต่อไป

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
แหล่งข้อมูล	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้าน งบประมาณ และด้านวิชาการ	22
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
สรุปและอภิปรายผลการศึกษา	37
บรรณานุกรม	40

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ	21
ตารางที่ 2	แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานบุคคล	22
ตารางที่ 3	แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านงบประมาณ	23
ตารางที่ 4	แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานทั่วไป	24
ตารางที่ 5	แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ในภาพรวม	25
ตารางที่ 6	แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านวิชาการ	26
ตารางที่ 7	แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารงานบุคคล	29
ตารางที่ 8	แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านงบประมาณ	31
ตารางที่ 9	แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารงานทั่วไป	34

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกปัจจุบันได้ก้าวสู่ยุคของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบต่องิจัยในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวัฒนธรรม เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ประเทศต่าง ๆ ในโลกที่กำลังพัฒนานั้นล้วนแต่อยากเป็นประเทศที่เจริญแล้วทั้งสิ้น ประเทศไทยจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการและกระบวนการในการบริหารงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศไทยให้เท่าทันต่ออารยประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการพัฒนาทางการศึกษา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาเยาวชน มีผลกระทบมาสู่สังคมไทยจำเป็นที่การจัดการศึกษาของประเทศ จะต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อสามารถพัฒนาคนในประเทศให้มีศักยภาพเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพในสังคมที่เปลี่ยนแปลงและร่วมมือแข่งขันได้อย่างเหมาะสมทัดเทียม โดยยังสามารถดำรงความเป็นไทยได้ในประชาคมโลก

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ แต่ในการที่จะพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้นั้น ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เสียก่อนเป็นเบื้องต้น ในการนี้วิธีการหนึ่งอันเป็นที่ยอมรับกันอยู่ทั่วไปก็คือ วิธีการทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งความเจริญเติบโตดังกล่าวได้ก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียให้แก่มนุษย์ ประกอบกับประเทศไทยกำลังพัฒนาทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้สภาพชีวิตและสังคมไทยมีความซับซ้อนมากขึ้น ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเร่งดำเนินการเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของประชาชนโดยเฉพาะการยกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของคนในชาติให้สูงขึ้นเป็นลำดับ

ดังนั้น การจัดการศึกษาที่ดีต้องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของประเทศ เพราะการศึกษาเป็นรากฐานอันสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้ เป็นการบรรลุจุดมุ่งหมายตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้บัญญัติไว้ในหมวดที่ 4 มาตรา 22 ความว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักการว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่ามีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ แสดงให้เห็นว่าการศึกษาคือเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาที่จะพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถและเป็นจุดหมายไปสู่การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า

การจัดการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา จำเป็นต้องตอบสนองแก่นักเรียนให้มากที่สุดและสอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียน ให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และสามารถนำไปประกอบอาชีพในอนาคตได้หลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้เกิดกระแสความตื่นตัวของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและหน่วยการศึกษา เริ่มมีการพัฒนาคุณภาพของงานที่ปฏิบัติเพื่อสนองตอบความต้องการของสังคมและจัดการบริการทางการศึกษาให้อยู่เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการหรือให้เป็นไปตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติด้วยวิธีการที่หลากหลาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 บัญญัติให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษามีขอบข่ายและภารกิจงาน 4 ด้านได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การปฏิรูปการศึกษาส่งผลกระทบต่อคนไทยทุกคน และคนไทยทุกคนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าเทียมกันในการปฏิรูปการศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ทุกภาคส่วนต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินการโดยใช้พินิจพิจารณาร่วมกันอย่างมีเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐควมมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจและ ยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่นในการกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ” (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554. 2554: 1) ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณไม่ว่าจะเป็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งสิ้น

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยงาน ที่รับนโยบายด้านการศึกษามาจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีพันธกิจ ในการจัดการศึกษา พัฒนาผู้เรียน การพัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการของหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้รับบริการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1

## ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการและการจัดการศึกษา ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารโรงเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพการให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความ แตกต่างกัน
2. **ด้านการบริหารทั่วไป** หมายถึง ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณและระบบ e-office ของสำนักงานเขตการพัฒนากุมิทัศน์ของสถานศึกษาการให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในแก่สถานศึกษา การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม ผลงาน และข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานเขตและสถานศึกษาในสังกัด การประสานงานระหว่างสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาการส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพในสำนักงานเขต และสถานศึกษา
3. **ด้านบริหารงานบุคคล** หมายถึง ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการวางแผนอัตราากำลัง กำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน และการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาดำเนินงานบำเหน็จความชอบ และทะเบียนประวัติการพัฒนาผู้บริหาร, ครู, บุคลากรทางการศึกษา และลูกจ้าง ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณการส่งเสริม ยกย่อง เชิดชูเกียรติ ครู บุคลากรทางการศึกษาและ ลูกจ้างในสังกัด การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม

และจรรยาบรรณวิชาชีพ แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา

4. **ด้านงบประมาณ** หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการวางแผนการใช้งบประมาณ อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับนโยบาย ปัญหาและความต้องการ การจัดตั้งงบประมาณและการแจ้งจัดสรรงบประมาณการติดตาม และประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการปฏิบัติตามนโยบาย และกลยุทธ์ การจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ การดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงิน บัญชี และพัสดุการเบิก-จ่าย เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลัง

5. **ด้านวิชาการ** หมายถึง ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและหลักสูตรท้องถิ่น การวิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรการวัดและการประเมินผลการศึกษา ระดับสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับชาติ การสอนและกระบวนการ เรียนรู้ของผู้เรียน การพัฒนา ส่งเสริม การประกันคุณภาพการศึกษาการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ความหมายความพึงพอใจในชุมชน ตามหลักทัศนะของ Morans และ Roders ได้อธิบายว่ามาตรฐานการประเมินคุณค่าภายในชุมชน การตัดสินใจ สรรเสริญ หรือตำหนิ สถานการณ์ชุมชนจากการเปรียบเทียบมาตรฐานในส่วนรวม หรือ เจาะจงเฉพาะเรื่องและในการศึกษาของ Kop และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคล มีความแตกต่างกันออกไป ความแปรปรวนของการตอบสนอง ความพึงพอใจมีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่สลับซับซ้อน การอ้างถึง กรอบความคิดที่ดีที่สุดคือ นิยามสถานการณ์เพื่อการมองสภาพชุมชนและขณะเดียวกัน การอ้างถึงความหมาย ความพึงพอใจเป็นมิติของกระบวนการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในชุมชน

ลักษณะของความพึงพอใจแสดงออกในรูปของอารมณ์ เป็นความรู้สึกนามธรรมที่เข้าใจยากในบางทัศนะ จากคานิยามเชิงพฤติกรรมให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่ได้รับการตอบสนองเป็นความพึงพอใจ แต่พฤติกรรมชนิดไหนยังไม่ได้กำหนดชัดเจน บางแนวคิดกล่าวถึงความปรารถนา หรือการให้คุณค่าอันเป็นที่มาของความพึงพอใจ แต่ก็มีไม่น้อยที่มุ่งสนใจ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้บรรลุเป้าหมายที่ตนมุ่งหวังไว้ หรือเกิดจากความต้อการนั้นได้รับการตอบสนอง จากการสำรวจผลงานจากการศึกษาในเรื่องนี้ที่ผ่านมา พบมากในงานเขียนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งพิจารณาในแง่มุมมองทัศนคติ รูปแบบแรงจูงใจ ความคาดหวังการได้รับรางวัล ความสมดุลทางอารมณ์ เป็นต้น

ความพึงพอใจในแง่มุมมองต่าง ๆ นี้มีประโยชน์ต่อการนำมากำหนดกรอบความหมายเรื่องความพึงพอใจในชุมชน ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในแง่มุมมองที่เป็นทัศนคติ ตามนิยามของ Rosenberg และ Harland กล่าวว่าทัศนคตินี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว หรือเป็นความรู้สึกความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้

ส่วนที่ 3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม

ดิเรก ฤกษ์หรรษา (อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีดิลก (อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จาปาเทศ (อ้างใน นิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคาพูด และการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542 : อ้างอิงจาก A day & Anderson, 1975 : 4) ให้ความหมายถึงความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มอร์ส (อ้างใน ณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ”

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542 : 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็จะอยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการที่องค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ผู้ศึกษาจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มี

ต่อความพึงพอใจ จากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็วไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิวเมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็น่าจะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้มีเท่าที่ในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมากเป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

## 1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทาก้าวหน้า การบังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริมและ สมชัย โสรัจจะ, 2517 : 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

## 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Herzberg (1971 อ้างใน อภิญา สุนทรธรรวรงค์, 2540 : 15 – 17) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์เบิร์ต” ซึ่งแนวคิดตามทฤษฎีดังกล่าว จะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้าน คือ

1.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความ

ต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเพียงผู้เดียวได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้มากขึ้น

1.3.2 ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ ปัจจัยด้านนี้ เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มีใช้ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งได้แก่

เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายถึงความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลที่โอกาสได้รับความชำนาญ (Skills) ในการทำงานด้านนั้นด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นกริยาวาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับและมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง แนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์กรในหน่วยงานนั้น ๆ สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวหรืองานที่ทำโดยขัดต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง วิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg ได้อธิบายสรุปว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้าหากขาดปัจจัยวิทยาก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานนั้น ด้วยจะเห็นว่าปัจจัยวิทยาคือเป็นเสมือนเครื่องช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจอยู่ต่อไป จึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น Maslow (อ้างใน วีรศิษฐ์ แนวดี, 2539 : 20-23) ได้อธิบายทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่ อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

McClelland (อ้างใน วราพรธณ สันทัศน์โชค, 2540 : 16) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจที่มีพื้นฐานเกี่ยวกับพลังที่มีอยู่ภายในบุคคลนั้น คือ แรงจูงใจที่ได้บรรลุเป้าหมายซึ่ง McClelland ได้ทำการวิจัย และพบว่านักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ และนักอาชีพอื่นๆ ได้รับแรงจูงใจสูงกว่าระดับธรรมดาของนักธุรกิจที่มีแรงจูงใจและได้รับความสำเร็จนั้นไม่เพียงแต่ต้องการกำไรอย่างเดียวแต่เขามีความต้องการสูงเพื่อผลสำเร็จแต่กำไรอาจจะเป็นเพียงเครื่องมือวัดว่าการปฏิบัติงานปฏิบัติได้ดียังไง แต่ McClelland ได้แนะนำ บุคคลที่มีความต้องการสูงในการที่ได้รับความสำเร็จต้องประกอบด้วยลักษณะบางประการ ที่ทำให้เขาทำงานที่ดีกว่าในบางโอกาสดีกว่าคนอื่น ๆ

ลักษณะที่ทำให้ได้รับความสำเร็จมีดังนี้

- 1) เขาชอบงานที่เขาสามารถรับผิดชอบตนเอง
- 2) เขาตั้งเป้าหมายที่จะทำงานและเสี่ยงโดยวิธีคำนวณได้
- 3) เขาต้องการการตรวจสอบเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของเขา
- 4) เขาต้องการเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถ

แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อพวกเขา โดยลักษณะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าถ้าหากบุคคลไม่ความรับผิดชอบด้วยตนเองแล้ว จะได้รับความพอใจน้อยต่อการได้รับความสำเร็จและเป้าหมายที่ได้รับ โดยการปฏิบัติงานค่อนข้างยาก แต่เขาก็พยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จเพื่อตัวของเขาแต่ถ้าเขาทำงานง่าย และได้รับความสำเร็จ เขาจะได้รับความพอใจเพียงนิดหน่อยเท่านั้น โดยการทำงานที่ยากลำบากเท่านั้นจึงจะถือว่าได้รับความสำเร็จ ถ้าหากปราศจากการทบทวนตรวจสอบดูแล้วเขาก็จะไม่รู้ว่างานที่ทำไปนั้นผิดหรือถูก เพราะฉะนั้นเขาชอบที่จะทำงานที่ดีที่สุด คือ สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น นักธุรกิจที่ได้รับความสำเร็จไม่ได้สนใจต่อกำไรเพื่อตนเองเท่านั้น แต่เป็นเครื่องวัดความสำเร็จ โดยนิยมชมชอบการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อพวกเขา

McGregor (อ้างใน วราพรธณ สันทัศน์โชค, 2540 : 16-17) ได้อธิบายถึงลักษณะแรงจูงใจนั้นมีอยู่ 2 วิธี คือ แรงจูงใจภายในที่มีอยู่ ภายในตัวบุคคล เช่น ความต้องการของเขาความปรารถนาและความอยากอื่น ๆ ที่กล่าวนี้คือ ทฤษฎีแรงจูงใจภายใน ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจภายนอก คือ สาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจจากภายนอก คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายของบริษัท การยอมรับความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทฤษฎีแรงจูงใจที่เน้นสภาวะที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เช่น ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือผู้จัดการมีความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของความเป็นมนุษย์ และได้ตั้งทฤษฎีธรรมชาติของคนออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ตามปกติแล้วบุคคลไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสก็จะหลบหลีกหรืออู้งาน
2. เพราะนิสัยคนไม่ชอบทำงาน ทุกคนจะต้องถูกบังคับ ควบคุม แะแนะแนวและ

บทลงโทษไว้ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

3. คนทั่ว ๆ ไปชอบมีผู้แนะนำ มีความประสงค์จะไม่อยากรับผิดชอบ แต่ไม่มีความทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัยเหนือกว่าสิ่งอื่นใด

ส่วนทฤษฎี Y นั้น McGregor ให้ข้อสันนิษฐานว่า จะเพิ่มแรงจูงใจที่ยิ่งใหญ่ที่สามารถเพิ่มความต้องการทั้งส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การใช้พลังงานทางกายและสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมภายนอกและการคาดโทษไม่ใช่วิธีเดียวที่ทำให้เกิดความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. การรับผิดชอบต่อเป้าหมายนั้นทำให้ได้รับผลตอบแทนเป็นผลลบ
4. สภาพของคนทั่ว ๆ ไป เรียนรู้ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่ยอมรับเงื่อนไขนั้นเท่านั้น แต่จะต้องแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ จะต้องเปิดเผยกว้างขวาง ไม่คับแคบ เพื่อผลประโยชน์ของประชาชน
6. ภายใต้สภาพของเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

#### 1.4 แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper)

แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31 อ้างถึงใน จีรภรณ์ กาญจนไพบูลย์, 2527 : 15) ถือว่าความต้องการในการทำงานที่เป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

- 1.4.1 ทำงานที่เขาสนใจ
- 1.4.2 มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
- 1.4.3 มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
- 1.4.4 มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ
- 1.4.5 มีสภาพการทำงานที่ตีรวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
- 1.4.6 มีความสะดวกในการไปกลับ
- 1.4.7 การทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

#### 1.5 แนวคิดของซาเลซนิค (Zalesnick)

แนวคิดของซาเลซนิค (Zalesnick, 1958 : 40 อ้างถึงใน เกรียงไกร มุสิกวงษ์, 2531 : 9) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

## 1.6 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมาใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นต้องมีผลตอบแทนที่ดี เนื่องจากมนุษย์ยังต้องการปัจจัยในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพราะมนุษย์ต้องอยู่ในสังคมที่ต้องติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีหรือความเป็นมิตร ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจระหว่างบุคคล

ดังนั้น จากแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับความพึงพอใจต่อการบริการ กล่าวคือ ถ้ามีผลตอบแทนหรือผลงานที่ดีที่มีคุณภาพ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยหรือสัมพันธภาพที่ดีย่อมทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่องานบริการนั้น ๆ

## 1.7 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 1.7.1 แนวความคิดของเพนชานสกีร์(Penchansky)

เพนชานสกีร์และโทมัส (Penchansky and Thomas, 1981 : 127 – 140 อ้างถึงใน วันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528 : 16) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอ ระหว่างจำนวนบริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้ป่วย
2. ความสะดวกในด้านระยะทาง (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### 1.7.2 แนวคิดของอเดย์(Aday)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58 – 80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินบริการทาง การแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convenience) ซึ่งแยก ออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ



2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยก  
ออกเป็น
- 2.1 ผู้ป่วยได้รับการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ
  - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การ  
แสดงอัธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) แยก  
ออกเป็นข้อมูล 2 ประเภท คือ
- 4.1 ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วย
  - 4.2 ข้อมูลการรักษาพยาบาล
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพ ของ  
การดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับ ในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out – of Pocket Cost) ได้แก่  
ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

### 1.8 การประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้กับงานบริการ

จากแนวความคิดนี้ซึ่งเป็นการพึงพอใจทางการแพทย์สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ  
งานบริการได้ดังนี้

- 1.8.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการ ได้แก่
1. ระยะเวลารอคอยเพื่อขอรับบริการ
  2. ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
  3. ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
- 1.8.2 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยของผู้ให้บริการ คือ ความรู้สึกหรือความคิดเห็น  
ของ ประชาชนต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อประชาชนในเรื่อง
1. การพูดจาสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
  2. การมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชน
- 1.8.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของ  
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการในเรื่อง
1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่
  2. การใช้วัสดุอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ
  3. ความคงทนถาวรมีมาตรฐาน ถูกต้องของงานบริการที่จัดให้แก่ประชาชน
- 1.8.4 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ประชาชนเสียไป  
เพื่อแลกกับการที่ได้รับ โดยพิจารณาในเรื่อง

1. ราคาการรับบริการ
2. ความยุติธรรม

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.) เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการพอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์และเวลาที่กำหนดเป็นต้น

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 (2539 : 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจ การให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงาน บริการ

2.1.1 งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.1.2 งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.1.3 งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตน สินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

2.1.4 งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

## 2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

โสมณ พิงชัย (2537 : 23) อ้างในแนวคิดของเคสและ เดเน็ท (Cass and Danet) มีความเห็นว่า การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่ นอกเหนือจากงานในหน้าที่เกี่ยวข้อง
3. ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ประชญา เวสารัชช์ (2540 : 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่ง ต่อไปนี้
  1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือ ให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
  2. การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
  3. การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
  4. การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
  5. การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
  6. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการ ราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และ ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

## 2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างในปิยพงษ์ ศรีสมบุรณ์, 2543 ค : 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่ง เอกสาร โดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ไม่ต้องเสียเวลาคายนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อ ได้สะดวก
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558, 83-88) รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ประชาชนที่เป็นตัวแทนครอบครัวที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการของประชาชน ต่องานการให้บริการของ เทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อ เปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555, 70-74) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความ แตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัด

ชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครอง ของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจำนวน 370 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีอาชีพค้าขายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท (2) ระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงประกอบไปด้วยด้าน 51 การสำรวจอาณาเขตและจัดตั้งชุมชนด้านการเลือกตั้งและฝึกอบรมคณะกรรมการชุมชนด้านการฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนด้านการสำรวจจัดเก็บบันทึกข้อมูลความจำเป็น ขั้นพื้นฐานด้านการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มอาชีพและองค์กรสตรีด้านการฝึกอาชีพและพัฒนาอาชีพ ด้านการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและกลุ่มออมทรัพย์ ด้านการจัดประชาคมทำแผนชุมชนด้านการดำเนินการจัดโครงการชุมชนพอเพียง พบว่า ภาพรวมในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง เป็นปัญหาที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาอย่างเร่งด่วนตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุที่ต่างกันมีระดับปัญหาในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวงที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อำนาจ ผมทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อม ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก 46 เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้องและ ขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณี ศักดิ์ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการ วิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดไทรน้อยมีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม ภายในโรงเรียนทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนชุมชนวัดไทรน้อย ที่นักเรียนในปกครองต่างช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รจนา เตชะศรี (2550 : 14) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูต่อการ บริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงาน วิชาการด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไปโดยรวมและรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากและเมื่อ เทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน

เขตพื้นที่ การศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม กองนโยบายและแผน (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการสภาพแวดล้อมทางการเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดย เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัด โครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ นักศึกษา ด้านการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการ สนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อมและอาคารสถานที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2563 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม - คืน รองลงมา คือ บริการสื่อสตัททัศน์วัสดุและ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการ และฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

#### แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน (รวมผู้รักษาการ) ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน (รวมผู้รักษาการ) ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มีความหมาย ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 และโรงเรียนในสังกัดให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารโรงเรียน (รวมผู้รักษาการ) ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้เข้าตอบแบบสอบถาม ผ่านทางเว็บไซต์

<https://feedback.obecdata.com/index.php/misreport/fb3> ภายในเดือนกรกฎาคม 2565

2. ประสานงาน สำนักงานติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อขอข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ใน 4 ด้าน ในรูปแบบไฟล์ Excel

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 1 ด้วยการหาค่าร้อยละ (percentage)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{100 A}{N} \%$$

P = ค่าร้อยละ

N = จำนวนคนทั้งหมด

A = จำนวนคนที่เห็นด้วย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ จำนวน 223 คน

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	63	28.25
	หญิง	160	71.75
2	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	40.04
	ปริญญาตรี	120	53.81
	ปริญญาโท	85	38.12
	ปริญญาเอก	9	4.04
3	ตำแหน่ง		
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท.	11	4.93
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา	29	13.00
	ศึกษานิเทศก์	1	0.45
	ครู	125	56.05
	ผู้บริหาร	54	24.22
	ก.ต.ป.น.	2	0.90
	คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	1	0.45

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวิชาการ รวมทั้งสิ้น 223 คน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 เพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 71.75 จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.04 ปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 ปริญญาโท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.12 ปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.04 จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ศึกษานิเทศก์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45 ครู จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 56.05 ผู้บริหาร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

**ตารางที่ 2** แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 162 คน

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	54	33.33
	หญิง	108	66.67
2	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.94
	ปริญญาตรี	84	51.85
	ปริญญาโท	65	40.12
	ปริญญาเอก	5	3.09
3	ตำแหน่ง		
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท.	6	3.70
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา	26	16.05
	ครู	80	49.38
	ผู้บริหาร	45	27.78
	ก.ต.ป.น.	2	1.23
	คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	3	1.85

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานบุคคล รวมทั้งสิ้น 162 คน จำแนกตามเพศได้แก่ เพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.94 ปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 ปริญญาโท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 ปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09 จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 ครู จำนวน

80 คน คิดเป็นร้อยละ 49.38 ผู้บริหาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85

**ตารางที่ 3** แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านงบประมาณ จำนวน 162 คน

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	51	31.48
	หญิง	111	68.52
2	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.70
	ปริญญาตรี	84	51.85
	ปริญญาโท	68	41.98
	ปริญญาเอก	4	2.47
3	ตำแหน่ง		
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท.	4	2.47
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา	25	15.43
	ครู	88	54.32
	ผู้บริหาร	43	26.54
	ก.ต.ป.น.	2	1.23

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านงบประมาณ รวมทั้งสิ้น 162 คน จำแนกตามเพศได้แก่ เพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 เพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 68.52 จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 ปริญญาโท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.98 ปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.47 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 ครู จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 ผู้บริหาร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.54 และ ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน 201 คน

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	70	34.83
	หญิง	131	65.17
2	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.49
	ปริญญาตรี	121	60.20
	ปริญญาโท	70	34.83
	ปริญญาเอก	5	2.49
3	ตำแหน่ง		
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท.	8	3.98
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา	46	22.89
	ครู	99	49.25
	ผู้บริหาร	43	21.39
	ก.ต.ป.น.	2	1.00
	คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	3	1.49

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบริหารงานทั่วไป รวมทั้งสิ้น 201 คน จำแนกตามเพศได้แก่ เพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 เพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.17 จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 ปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 ปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.83 ปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.49 จำแนกตามตำแหน่ง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน สพท. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.98 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89 ครู จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 ผู้บริหาร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.39 ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ในภาพรวม

ที่	การบริหารและการจัดการศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1	ด้านวิชาการ	223	3	14	166	1,038	1,009	2,047	91.79
2	ด้านการบริหารงานบุคคล	162	9	14	99	306	382	688	84.94
3	ด้านงบประมาณ	162	1	24	116	660	819	1,479	91.30
4	ด้านการบริหารทั่วไป	201	2	22	192	885	919	1,804	89.25
	รวม	748	15	74	573	2,889	3,129	6,018	90.22
	คิดเป็นร้อยละ		0.22	1.11	8.59	43.31	46.91		

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 6,018 คิดเป็น ร้อยละ 90.22

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิชาการ มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 2,047 คิดเป็นร้อยละ 91.79 รองลงมา คือด้านงบประมาณ จำนวน 1,479 คน คิดเป็น ร้อยละ 91.30 ด้านบริหารทั่วไป จำนวน 1,804 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25 และด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 688 คน คิดเป็น ร้อยละ 84.94

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านวิชาการ

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	223	1	0	15	106	101	207	92.83
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่น สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติและตามความต้องการของสถานศึกษา	223	1	1	23	111	87	298	88.79
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	223	1	1	16	104	101	205	91.93
4	การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	223	0	2	10	93	118	211	94.62

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากที่สุดขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้ สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียน การสอนที่ หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่ม สาระ	223	0	2	20	106	95	201	90.13
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้ สถานศึกษามีการ วัตถุประสงค์ ประเมินผล ที่หลากหลายและ นำผลการประเมิน ไปใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา	223	0	1	12	102	108	210	94.17
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ การพัฒนา คุณภาพการศึกษา ตามระบบประกัน คุณภาพการศึกษา	223	0	2	15	102	104	206	92.38

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้ บุคลากรใน สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ทำวิจัยและนำ ผลการวิจัยไป พัฒนาคุณภาพ การศึกษาของเขต พื้นที่การศึกษา	223	0	3	24	106	90	196	87.89
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้ สถานศึกษา พัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนา ผู้เรียนและระบบ ดูแลช่วยเหลือ นักเรียน	223	0	1	10	101	111	212	95.07
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงาน ต่าง ๆ มีส่วนร่วม ในการจัด การศึกษาและเป็น แหล่งเรียนรู้เพื่อ พัฒนาคุณภาพ การศึกษาใน รูปแบบเครือข่าย	223	0	1	21	107	94	201	90.13
	รวม	2230	3	14	166	1,038	1,009	2,047	91.79
	คิดเป็นร้อยละ		0.13	0.63	7.44	46.55	45.25		



จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านวิชาการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 2,047 คน คิดเป็นร้อยละ 91.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 95.07 รองลงมา คือการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 211 คน คิดเป็น ร้อยละ 94.62 และน้อยที่สุด คือการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 87.89

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารงานบุคคล

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	162	3	3	21	59	76	135	83.33
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	162	3	3	25	62	69	131	80.86

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	162	1	5	18	64	74	138	85.19
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	162	1	2	19	65	75	140	86.42
5	การเสริมสร้างวินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	162	1	1	16	56	88	144	88.89
	รวม	810	9	14	99	306	382	688	84.94
	คิดเป็นร้อยละ		1.11	1.73	12.22	37.78	47.16		

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารงานบุคคล ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 810 คน คิดเป็นร้อยละ 84.94

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการเสริมสร้างวินัย คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมา คือการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 86.42 และน้อยที่สุด คือการจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 80.86

**ตารางที่ 8** แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านงบประมาณ

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การขอจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	162	0	2	18	66	76	142	87.65
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับนโยบาย	162	0	2	11	65	84	149	91.98
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน	162	0	2	12	61	87	148	91.36

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
4	การสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	162	0	4	10	75	73	148	91.36
5	การนิเทศ กำกับติดตามและตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	162	0	1	10	67	84	151	93.21
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	162	0	2	10	64	86	150	92.59
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	162	0	2	10	62	88	150	92.59
8	การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	162	1	3	13	68	77	145	89.51
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	162	0	3	10	65	84	149	91.98

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และ พัสดุของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	162	0	3	12	67	80	147	90.74
	รวม	1,620	1	24	116	660	819	1,479	91.30
	คิดเป็นร้อยละ		0.06	1.48	7.16	40.74	50.56		

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านงบประมาณ ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 1,479 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการนิเทศ กำกับ ติดตามและตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 93.21 รองลงมา คือการให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา และการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.59 และน้อยที่สุด คือการขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 87.65

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารทั่วไป

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	201	0	3	19	91	88	179	89.05
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	201	0	1	17	84	99	183	91.04
3	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นร่วมกันหลายช่องทาง	201	0	3	21	81	96	177	88.06
4	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	201	0	2	17	84	98	182	90.55

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
5	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	201	0	1	20	77	103	180	89.55
6	การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	201	0	1	16	93	91	184	91.54
7	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	201	0	2	19	87	93	180	89.55
8	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	201	1	4	21	88	87	175	87.06

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
9	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	201	1	2	21	97	80	177	88.06
10	การประสานส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบันองค์การภาครัฐและเอกชนเข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	201	0	3	21	103	74	177	88.06
	รวม	2,010	2	22	192	885	909	2,010	89.25
	คิดเป็นร้อยละ		0.10	1.09	9.55	44.03	45.22		

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ด้านการบริหารทั่วไป ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 2,010 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการติดตาม การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 91.54 รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 1836 คน คิดเป็น ร้อยละ 91.04 และน้อยที่สุด คือการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น มีความพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.06



## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ขอนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

#### สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 โดยกำหนดประเด็นการประเมินตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ที่ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

รายการ		ด้านวิชาการ		ด้านบริหารงานบุคคล		ด้านงบประมาณ		ด้านบริหารงานทั่วไป	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	63	28.25	54	33.33	51	31.48	70	34.83
	หญิง	160	71.75	108	66.67	111	68.52	131	65.17
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.04	8	4.94	6	3.70	5	2.49
	ปริญญาตรี	120	53.81	84	51.85	84	51.85	121	60.20
	ปริญญาโท	85	38.12	65	40.12	68	41.98	70	34.83
	ปริญญาเอก	9	4.04	5	3.09	4	2.47	5	2.49

รายการ		ด้านวิชาการ		ด้านบริหารงานบุคคล		ด้านงบประมาณ		ด้านบริหารงานทั่วไป	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสพท.	11	4.93	6	3.70	4	2.47	8	3.98
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา	29	13.00	26	16.05	25	15.43	46	22.89
	ศึกษานิเทศก์	1	0.45	0	0.00	0	0.00	0	0.00
	ครู	125	56.05	80	49.38	88	54.32	99	49.25
	ผู้บริหาร	54	24.22	45	27.78	43	26.54	43	21.39
	ก.ต.ป.น.	2	0.90	2	1.23	2	1.23	2	1.00
	คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	1	0.45	3	1.85	0	0.00	3	1.49
รวม		223		162		162		201	

2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 6,018 คิดเป็นร้อยละ 90.22

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้าน	จำนวนผู้ตอบ	จำนวนข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบทั้งสิ้น	ระดับความคิดเห็น					มาก+มากที่สุด	ร้อยละ
				น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
วิชาการ	223	10	2,230	3	14	166	1,038	1,009	2,047	91.79
การบริหารงานบุคคล	162	5	810	9	14	99	306	382	688	84.94
งบประมาณ	162	10	1,620	1	24	116	660	819	1,479	91.30
การบริหารทั่วไป	201	10	2,010	2	22	192	885	919	1,804	89.75
รวม			6,670	15	74	573	2,889	3,129	6,018	
ร้อยละ				0.22	1.11	8.59	43.31	46.91	90.22	

3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านวิชาการ ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 2,047 คน คิดเป็นร้อยละ 91.79

4. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านการบริหารงานบุคคล ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 810 คน คิดเป็นร้อยละ 84.94

5. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านงบประมาณ ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 1,479 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30

6. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ด้านการบริหารทั่วไป ในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน 2,010 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25

#### **ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา**

ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียและผู้บริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ดังนี้

1. ขอบประมาณสนับสนุนการศึกษา
2. ส่งเสริมการพัฒนาด้านวิชาการ
3. อยากให้มีสวัสดิการช่วยเหลือนักเรียนประสบภัยต่างๆ
4. บริเวณแคบ..ที่จอดรถไม่เพียงพอ
5. อยากให้มีงบประมาณหรือสื่อในการส่งเสริมการเรียนรู้ที่หลากหลายให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง
6. จัดอบรมด้านวิชาการ
7. สื่อและงบประมาณการจัดกิจกรรมต่าง ๆ มีน้อยไม่เพียงพอเพียงพอ

## บรรณานุกรม

- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร. รายงาน การวิจัยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุมพล สัตยาภรณ์. 2542. ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตร และ สหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยณรงค์ ปัญหาราช (2552). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลเมืองคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ณรงค์ อุดมศรี. 2542. ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิภาพรรณ แก้วปัญญา. 2542. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิต ของ ธนาคารภายในและต่างประเทศ : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยง ไฮ แวงกิ้ง คอร์ปอเรชั่น จ จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากกรุงเทพมหานคร.กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. องค์การกับลูกค้า วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ 15. กรุงเทพมหานคร.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบุญ. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขา พญาไท. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรรณี ศักดิ์ทอง. 2550. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนชุมชน วัดไทรน้อย อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. ม.ป.ท.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. รายงาน การวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย

- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของ  
 ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.  
 พ.ศ.2563, ม.ป.ท.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปี  
 งบประมาณ พ.ศ. 2563. รายงานวิจัยสถาบัน เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. ม.ป.ท.
- รจนา เตชะศรี. 2550. ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1. ม.ป.ท.
- ลาวัลย์ เพื่อกบุตร. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลกับความ  
 พึงพอใจของผู้ป่วย และนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ.  
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด  
 (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. 2542. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย (จำกัด  
 มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอดงขาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ :  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสร้จจะ. 2517. แนวความคิดในการใช้สิ่งสื่อในคน ในบทความ  
 ทาง วิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร : กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ขอนแก่น  
 (ภาคคำ). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิญา สุนทรธารวงศ์. 2540. ความพึงพอใจในงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.  
 กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรธรณ เมฆทัศน์. 2543. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย รามคำแหง.  
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อำนวย ฌมทอง. 2552. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมใน  
 สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. ม.ป.ท.

# ภาคผนวก