



ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 และ 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 จำนวน 117 โรงเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน โดยเลือกแบบเจาะจงโรงเรียนละ 4 คน จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และการใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ดังนั้นข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านผู้ให้บริการ และ 2) ด้านระบบการบริการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 การวิจัยนี้เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R : Routine to Research) โดยใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในกลุ่มงานอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 เป็นฐานในการสังเกตปัญหา วิเคราะห์และออกแบบ แนวทางการแก้ไข และพัฒนางานหาวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนางาน

ขอขอบคุณ นายสุพจน์ มณีรัตน์โชติ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 ที่ให้การสนับสนุนในการดำเนินการ อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและ ขอขอบคุณ นางฮาซันะ บินมะอูง ที่ให้คำแนะนำระเบียบวิธีวิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญภาพ.....	ง
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	
-ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
-วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
-คำถามการวิจัย.....	2
-ขอบเขตการวิจัย.....	2
-นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	3
-ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้อง.....	
-แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	4
-แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
-งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจและงานการให้บริการ.....	9
-กรอบแนวคิด.....	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	
-ขอบเขตการวิจัย.....	13
-วิธีการวิจัย.....	13
-เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	14
-การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
-การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
-สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
-ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
-การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
-การวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ.....	19
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
-สรุปผลการวิจัย.....	24
-อภิปรายผลผลการวิจัย.....	25
-ข้อเสนอแนะ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม.....	27
ภาคผนวก.....	28
-ผลการดำเนินงานสถิติความพึงพอใจที่มีต่อผลการบริหารและการจัดการศึกษา	29
-หนังสือราชการ	42
-แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อผลการบริหารและการจัดการศึกษา	44
ประวัติคณะผู้ทำวิจัย.....	
-รายชื่อคณะผู้วิจัย.....	48
-รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	49

สารบัญภาพ

หัวข้อ	หน้า
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	15

สารบัญตาราง

หัวข้อ	หน้า
ตารางภาพที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลในการเก็บข้อมูล.....	14
ตารางภาพที่ 2 ตารางข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม.....	18
ตารางภาพที่ 3 ตารางแสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	19
ตารางภาพที่ 4 ตารางแสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	20
ตารางภาพที่ 5 ตารางแสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
ตารางภาพที่ 6 ตารางคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ.....	22
ตารางภาพที่ 7 ตารางรวมเฉลี่ยทุกด้าน (4 ด้าน)	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 เป็นต้นมารัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาตามนโยบายให้มีประสิทธิภาพ มีหน่วยงานในสังกัด และนอกสังกัดเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงได้มีการดำเนินงานตามนโยบายต้นสังกัด และดำเนินงานตามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของโรงเรียนในสังกัด เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับการบริการที่ดี และประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้ประสบความสำเร็จโดยเฉพะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ให้บริการควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 มีการแบ่งส่วนราชการภายในตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนพิเศษที่ 295 ง ประกาศ ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ข้อ 6 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้ คือ กลุ่มอำนวยการ หน่วยงานตรวจสอบภายใน กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์/พัสดุ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมทางศึกษาทางไกลฯ กลุ่มพัฒนาบุคลากร และกลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กลุ่มอำนวยการได้มอบหมายให้บุคลากรในสำนักงานปฏิบัติงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยสรุปคือ มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 27 คน ข้าราชการ

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 3 คน ข้าราชการตำแหน่งธุรการ จำนวน 1 คน พนักงานราชการ จำนวน 7 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน มีอำนาจหน้าที่ในงานหลักๆ คือ ปฏิบัติงานสารบรรณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และยานพาหนะ จัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจการ ผลงาน และบริการข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการเลือกตั้ง และสรรหากรรมการและอนุกรรมการ ประสานส่งเสริมการจัดสวัสดิการ และสวัสดิภาพ ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีในงานของส่วนราชการ โดยโดยเฉพาะ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ในการนี้ผู้วิจัยและคณะ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเรื่องในการให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่โรงเรียน ในสังกัดที่มารับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 ซึ่งมีจำนวน 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอตากใบจำนวน 31 โรงเรียน อำเภอแว้ง 27 โรงเรียน อำเภอสุหนิงโก-ลก 13 โรงเรียน อำเภอสุหนิงปาดิ 31 โรงเรียน และอำเภอสุคิริน 15 โรงเรียน รวมทั้งหมด 117 โรงเรียน เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น และให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 อยู่ในระดับใด
2. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 เป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ข้อมูลที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

2. ขอบเขต/กลุ่มตัวอย่าง

ผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 จำนวน 117 โรงเรียน โรงเรียนละ 4 คน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน

3.ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงเรียนในสังกัด สพพ.นราธิวาส เขต 2 ที่รับผิดชอบทั้งหมด 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแว้ง อำเภอตากใบ อำเภอสือคิริน อำเภอสู่หงป่าตี และอำเภอสู่หงโก-ลก

4.ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนเมษายน 2563

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นจากการได้สัมผัส หรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นราธิวาส เขต 2

2. ความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

3. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

4. ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรในสถานศึกษา จำนวน 117 โรงเรียน

5. การบริการ หมายถึง เป็นการบริการ และอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว บริการดี มีความรับผิดชอบ ตามค่านิยมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

ประโยชน์ของการวิจัย

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 มีข้อมูลสารสนเทศด้านการให้บริการ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของโรงเรียนในสังกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 โดยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. เพื่อเสริมสร้างการให้บริการมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(Service Quality)
- แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ(Satisfaction)
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(Service Quality)

ความหมายของการบริการ มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมายดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติการหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความจำเ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตน

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ความหมายของคุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการ แต่นักวิชาการหลายๆท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่ยอดเยี่ยมตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพบริการขององค์กรนั้นควรจำคำนี้ถึง

1. การตั้งความหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่ง ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้ และความแตกต่างนี้จำเป็นมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

พาราสุรามาน เซทเฮเมท และแบร์รี่ (Parasurman, Zaithamal&Berry,1994 อ้างถึงในภูษิต สายกิมช้วน,2550,sohk 18-20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้อง มีความแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือการบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิมทำให้ผู้มารับบริการ รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคศาสตร์มีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่นๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่น โรงพยาบาล มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของผู้มารับบริการให้ทันท่วงที เช่นโรงพยาบาลมีความพร้อมที่รับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องมีความสุขภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีมารยาทการแต่งกายและวาทะที่เหมาะสม

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมทั้งการบริการต้องกระจายอย่างทั่วถึง

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อการผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการฟังทราบ และประสงค์ทราบ

8. ความมั่นคงปลอดภัยเป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ

9.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นอย่างชัดเจนและง่ายขึ้น

10.ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมี ความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเองด้วย

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1.การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อเวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้เบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2.ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

3.ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4.การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆโดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจง่าย

5.ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้นๆ

6.ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7.คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8.ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่จะได้รับ

9.ให้ความสนใจลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขาอย่าทำให้ลูกค้าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10.ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ

11.ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12.การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13.ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการบริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

14.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

ซ์ซวาล อรวงศ์ศุภทัต.(2557) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor,1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาดคอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และชาร์ฮอริก (Cordupleski,Rust,and Zahorik,1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการ และองค์การที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิทเนอร์ (Bitner,1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการจะประสบผลสำเร็จต้องประกอบด้วย คือ การเข้าถึงลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ความพร้อมในการให้บริการ ความรู้ของผู้ให้บริการ คุณค่าของการให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน ให้ความสนใจลูกค้าความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ(Satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Oliver (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าที่คาดหวัง

Spector (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการประเมินผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่แต่ละบุคคลคาดหวัง และผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง

Kotler & Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า หรือการบริการคือ การที่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ว่า สินค้าหรือการบริการที่ได้รับมีลักษณะตามคำมั่นสัญญาของกิจกรรม หรือการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด จึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการคือ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะส่งมอบบริการให้ลูกค้า สิ่งเหล่านี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค ได้อย่างแท้จริง

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็น ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจและ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและ เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงาน

สุคติ แสงหล่อ(2555,หน้า 14)ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่ ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผล ต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงาน

จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ(2555) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะการณแสดงออกถึง ความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการโดยไม่ว่า จะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

รัชณี ทีปภากร (2556,หน้า26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์ สิ่งที่ดีงามต่อไป

จากความหมายทั้งหมด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายหลังจาก ที่ได้รับประสบการณ์หรือการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและ ได้รับผลตอบแทนซึ่งรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีความพึงพอใจ(Satisfaction)

ชลลี (Shell,1995,P.9 อ้างถึงในปรากร กองแก้ว,2546,sohk17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความ พึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและมีความสุขนี้ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ของมาสโลว์ (Maslow,1970 อ้างถึงในรังสรรค์ฤทธิผา,2550, sohk 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับโดยเรียงลำดับ ขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

- 1.ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
- 2.ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง

- 3.ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
- 4.ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
- 5.ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

อรสิริ วามะพันธ์ (2557, หน้า 18) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการ คือ ผลที่เกิดขึ้นผู้ปฏิบัติงานเกิดความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ เข้าใจอันดีต่อกัน สร้างสรรค์ชื่อเสียง จงรักภักดี รวมพลังปัญหาในองค์การร่วมกันช่วยเหลือเกื้อหนุน ให้กฎระเบียบสามารถควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดีจากการที่มีผู้ให้ความหมายของความสำเร็จของความสำเร็จของความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือผลที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรัก ความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ เข้าใจอันดีต่อกัน สร้างสรรค์ ชื่อเสียง จงรักภักดี รวมพลังขจัดปัญหาในองค์การร่วมกันช่วยเหลือเกื้อหนุนผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี ส่งผลให้เพิ่มความสนใจ ความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานและเพิ่มผลในการผลิตสูงขึ้น

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของความสำเร็จของความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือผลที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรัก ความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เข้าใจอันดีต่อกัน สร้างสรรค์ ชื่อเสียง จงรักภักดี รวมพลังขจัดปัญหาในองค์การ ร่วมกันช่วยเหลือเกื้อหนุนผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัย ส่งผลให้เพิ่มความสนใจ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและเพิ่มผลในการผลิตสูงขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจและงานการให้บริการ

ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของ นักศึกษาในการให้บริการ รวมถึงปัจจัยที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2558 จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 : 887,อ้างถึงใน อีรุติ เอกะกุล 2546 : 135) โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ชมพูษุ ตันพานิช และคณะ (2555) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความ คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค

ในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของ การให้บริการกับด้านความกระตือรือร้น ในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับดี

อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของบุคคลในหน่วยงาน เพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน สังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน แบ่งเป็นบุคลากร สายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา และอื่นๆ เครื่องการวิจัย แบบสอบถาม 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการในหน่วยงานกอลกลางมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 38.8 รองลงมาเป็นกองคลัง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 26.6 กองนโยบายและแผนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10 กอง บริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15 และกองพัฒนานักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.4 ตามลำดับ และพบว่า ความถี่ของการใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีโดย 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 18.8 ความถี่ 11-15 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 8.3 และมากกว่า 16 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.2 ตามลำดับ ในการให้บริการของหน่วยงานพบว่าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ปณณวัชร พัชราลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2559, การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและ การรับรู้ ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของครอนบาร์ค ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบสะดวก มีจำนวน 30 คน ได้รับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกกับประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด มีจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 164 คน และเป็นเพศหญิง 236 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 248 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 242 คน มีสถานภาพของผู้มารับบริการเป็นพนักงาน บริษัทเอกชน จำนวน 162 คน มีรายได้ 15,001-25,000 บาท/ เดือน จำนวน 171 คน และรู้จักธนาคารออมสินมากที่สุด 288 คน ไม่รู้จักธนาคารเพื่อการนำเข้า และส่งออกมากที่สุด 112 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของผู้บริโภคแต่ละด้านส่งผลต่อ ความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผุสดี แสงเสนาะ (2556) การศึกษาในครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูงเรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 4 ระดับ .05

สุวัฒน์ บุญเรือง (2556, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่าง 34 เพียงพอ และความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นิ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษี และต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

ทิวา ประสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็น เพศชายมีอายุน้อยกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้าน 35 ระบบการให้บริการอยู่ระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

วรรณิ เตียววิเศษ (2557, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามี

ประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพ ภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่างและกองวิชาการ และแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาลและสำนักการช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

แผนภาพที่ 1

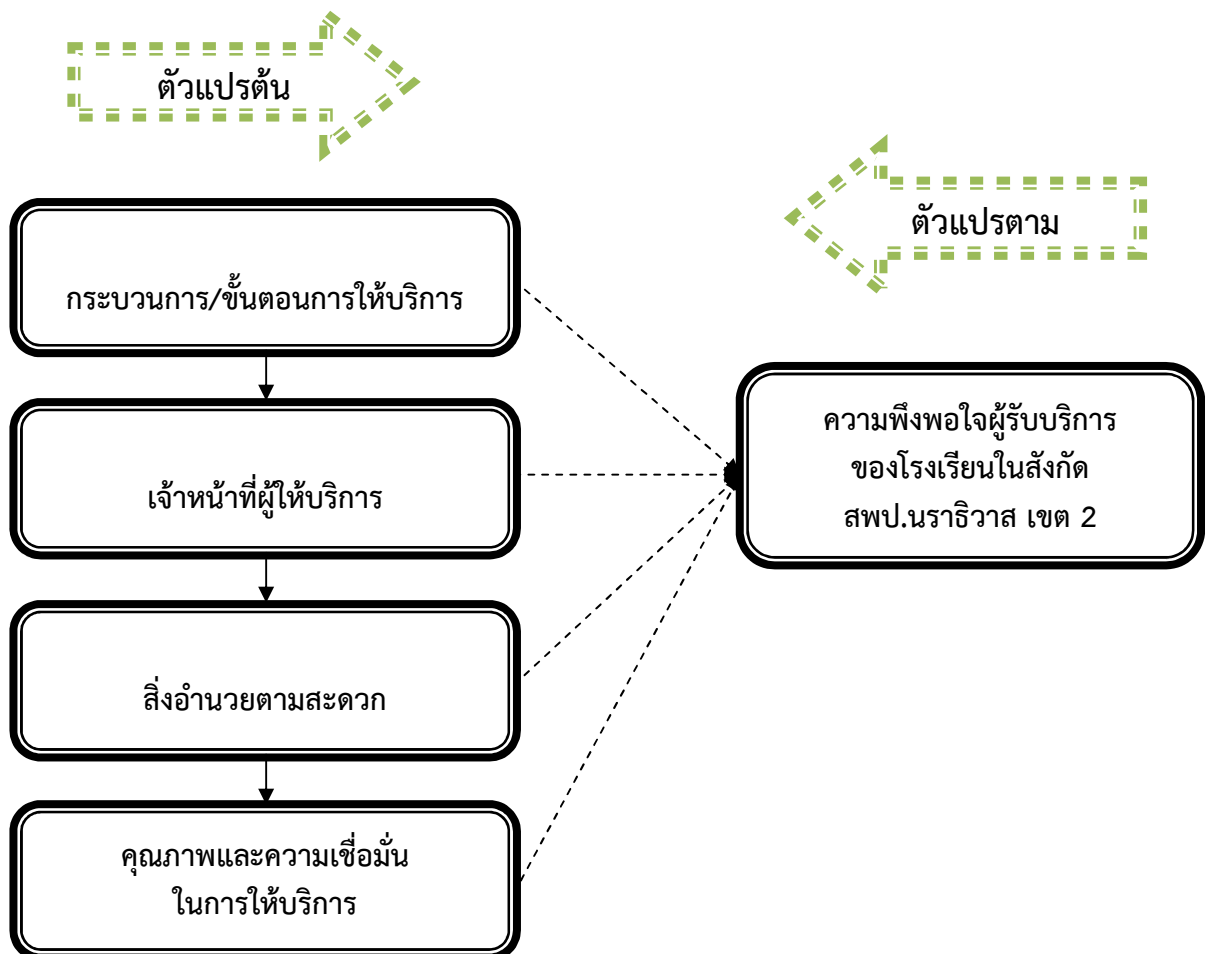
กรอบแนวคิด

-ตัวแปรต้น

การให้บริการของกลุ่มงานอำนวยการ (สพป.นราธิวาส เขต 2)

-ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนในสังกัด สพป.นราธิวาส เขต 2



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะอธิบายถึงการกำหนดจำนวนผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ และข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตการวิจัย

- ประชากรเป็นบุคลากรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 จำนวน 117 โรงเรียนละ 4 คน จำนวน 500 คน

- กลุ่มตัวอย่าง ผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนละ 4 คน จำนวน 500 คน ตอบแบบสอบถามผ่านทางระบบสังคมออนไลน์ (QR CODE)

- เป้าหมายเชิงปริมาณในการเก็บข้อมูลเชิงลึก ผู้อำนวยการสถานศึกษา ข้าราชการครู พนักงานราชการ และอื่นๆได้แก่ พนักงานธุรการ ลูกจ้างประจำ โรงเรียนละ 4 คน จำนวน 500 คน

วิธีการวิจัย

- ศึกษา วิเคราะห์ องค์กรความรู้ เอกสารบทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อให้ได้ตัวแปร ที่จะศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

- ศึกษาข้อมูลเพื่อออกแบบเครื่องมือวิจัย โดยระดมความคิดร่างจากคณะผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณากรอบการวิจัยและการออกแบบเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้

- ออกแบบและจัดทำเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย ตามเป้าหมายที่กำหนด

- แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชนราธิวาส เขต 2

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ความสอดคล้องและผลกระทบในการให้บริการด้านความพึงพอใจ

- กระจายแบบสอบถาม โดยให้ตอบแบบผ่านทางระบบสังคมออนไลน์ (QR CODE)

- วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการกระจายข้อมูล

- จัดทำร่าง รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2

- นำเสนอ (ร่าง) รายงานการวิจัย

- ปรับปรุงและจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์และจัดพิมพ์เอกสารของรายงานการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ตารางภาพที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลในการเก็บข้อมูล

ข้อที่	คำถามวิจัย	เครื่องมือ
1.	ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 อยู่ในระดับใด	-แบบสอบถาม
2.	แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 เป็นอย่างไร	-แบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 จำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน ดังนี้

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ตอน

3.4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศและสถานภาพ

3.4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2 ประกอบด้วย 4 ด้าน

-ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำนวน 4 ข้อ

-ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 ข้อ

-ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3 ข้อ

-คุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการประกอบด้วย 9 ข้อ

3.4.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

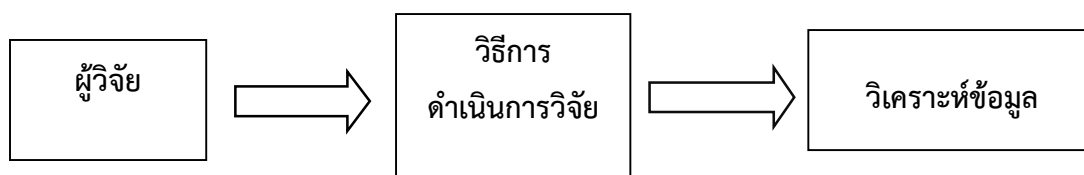
การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมได้ดำเนินการเก็บข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

-แหล่งข้อมูล ผู้วิจัยได้พิจารณาแหล่งข้อมูลที่จะตอบคำถามการวิจัยตามความมุ่งหมายได้ตรงตามความเป็นจริงและน่าเชื่อถือมากที่สุดจาก กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต 2

-วิธีการ การได้มาซึ่งข้อมูลกระทำโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้แบบสอบถาม ผ่านทางสังคมออนไลน์ (QR CODE) และเป็นผู้ดำเนินการในวงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการรวบรวมข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูล

-การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการตรวจสอบผ่านโปรแกรม Google Form ในการวิเคราะห์หาความถี่ ร้อยละ มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

-ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

-นำข้อมูลจากแบบสอบถามของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 หาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแต่ละข้อเป็นค่าข้อมูลความรู้ความเข้าใจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

-นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การแปลความ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2 โดยใช้แบบประเมินชนิดมาตร ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2553:82-83)

เกณฑ์การประเมินดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จากการประเมินมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามช่วงคะแนนที่กำหนดไว้ โดยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 82-83)

เกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น คะแนนเฉลี่ย คะแนนเฉลี่ย ร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามสูตร ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2553: 122)

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

เมื่อ p แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. คะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด.2553 : 123)

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

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูล

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2553:126)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 Σx^2 แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน
 $(\Sigma x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคน

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการรายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะอธิบายถึงการกำหนดจำนวนผู้รับบริการ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ และข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยของบุคลากรของโรงเรียนในสังกัด ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
- S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

- ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 อยู่ในระดับใด โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 เป็นอย่างไร โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2

ตารางภาพที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา ข้าราชการครู อื่นๆได้แก่พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	149	29.8
หญิง	351	70.2
รวม/เฉลี่ย	500	100
2. สถานภาพ		
ผู้อำนวยการสถานศึกษา	79	15.8
ข้าราชการครู	266	53.2
พนักงานราชการ	92	18.4
อื่นๆได้แก่ พนักงานธุรการ ลูกจ้างประจำ	63	12.6
รวม/เฉลี่ย	500	100

จากตารางภาพที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน จำแนกเป็น

-เพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

-เพศหญิง 351 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2

สถานภาพ

-ผู้อำนวยการสถานศึกษา 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

-ข้าราชการครู 266 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2

-พนักงานราชการ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

-อื่นๆได้แก่พนักงานธุรการ ลูกจ้างประจำ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

ตารางภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2

-ด้านความพึงพอใจ /คุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

รายการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวมคน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ											
1.1 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	-	-	6	1.2	82	16.4	271	54.2	141	28.2	500
1.2 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	-	-	8	1.6	102	20.4	239	47.8	151	30.2	500
1.3 มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	-	-	7	1.4	95	19	222	44.4	176	35.2	500
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	1	0.2	8	1.6	85	17	218	43.6	188	37.6	500
สรุป/เฉลี่ย		0.05		1.45		18.2		47.5		32.8	
ค่าเฉลี่ย							80.3				

จากตารางภาพที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8
- ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.5
- ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.2
- ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.45
- ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.05

รายการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวมคน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	1	0.2	9	1.8	85	17	231	46.2	174	34.8	500
2.2 การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	1	0.2	5	1	52	10.4	271	54.2	171	34.2	500
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	1	0.2	12	2.4	88	17.6	232	46.4	167	33.4	500
2.4 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	-	-	9	1.8	71	14.2	251	50.2	169	33.8	500
2.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนใดๆ	2	0.4	2	0.4	52	10.4	232	46.4	212	42.4	500
สรุป/เฉลี่ย		0.2		1.48		13.92		48.68		35.72	
ค่าเฉลี่ย								84.4			

จากตารางภาพที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.72
- ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.68
- ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.92
- ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.48
- ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2

รายการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวมคน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม ศาลา อาคารระหมาต	-	-	13	2.6	54	10.8	224	44.8	209	41.8	500
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์	2	0.4	7	1.4	67	13.4	257	51.4	167	33.4	500
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ผู้แสดงความคิดเห็น มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	0.2	4	0.8	71	14.2	262	52.4	162	32.4	500
สรุป/เฉลี่ย		0.2		1.6		12.8		49.53		35.87	
ค่าเฉลี่ย							85.4				

จากตารางภาพที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.87
- ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.53
- ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.8
- ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.6
- ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.2

รายการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวมคน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
4.คุณภาพและ ความเชื่อมั่นใน การให้บริการ											
4.1 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานสนองตอบ ความต้องการ ของผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม	-	-	2	0.4	77	15.4	315	63	106	21.2	500
4.2 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและโปร่งใส	1	0.2	4	0.8	54	10.8	296	59.2	145	29	500
4.3 หน่วยงาน มีการรับฟัง ความคิดเห็น ของผู้รับบริการ	-	-	8	1.6	83	16.6	255	51	154	30.8	500
4.4 เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี	1	0.2	1	0.2	63	12.6	273	54.6	162	32.4	500
4.5 เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ความสามารถ และความชำนาญ เหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	-	-	2	0.4	47	9.4	284	56.8	167	33.4	500
4.6 เจ้าหน้าที่ที่มี ความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจบริการ	-	-	5	1	70	14	254	50.8	171	34.2	500
4.7 หน่วยงาน มีการ ใช้เทคโนโลยี และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ ทันสมัยเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ	-	-	4	0.8	78	15.6	276	55.2	142	28.4	500
4.8 สถานที่ ของหน่วยงาน มีความเหมาะสม กับกิจกรรม ของผู้รับบริการ	-	-	1	0.2	59	11.8	281	56.2	159	31.8	500

-คุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รายการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		รวมคน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
4.9 ได้รับการบริการ ที่ตรงกับ ความต้องการ	-	-	-	-	62	12.4	284	56.8	154	30.8	500
สรุป/เฉลี่ย		0.04		0.6		13.18		55.96		30.22	
ค่าเฉลี่ย							86.18				

จากตารางภาพที่ 6 แสดงความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

- ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.22
- ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 55.96
- ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.18
- ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.6
- ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.04

รวมเฉลี่ยทุกด้าน (4ด้าน)

ลำดับ	ด้าน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
1.	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	0.05	1.45	18.2	47.5	32.8	100
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.2	1.48	13.92	48.68	35.72	100
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.2	1.6	12.8	49.53	35.87	100
4.	ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่น ในการให้บริการ	0.04	0.6	13.18	55.96	30.22	100
รวม/เฉลี่ย		0.12	1.28	14.53	50.42	33.65	100
ค่าเฉลี่ย					84.07		

จากตารางภาพที่ 7 พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 รวมเฉลี่ยทุก 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจดังนี้

- ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.65
- ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.42
- ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14.53
- ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.28
- ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.12

สรุป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในภาพรวม ระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.07

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรานพิบูล เขต 2 ครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรานพิบูล เขต 2 และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรานพิบูล เขต 2 ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- สรุปผลการวิจัย
- อภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรานพิบูล เขต 2 มีผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 เพศหญิง 351 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เป็นผู้อำนวยการสถานศึกษา 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ข้าราชการครู 266 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 พนักงานราชการ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอื่นๆได้แก่ พนักงานธุรการ ลูกจ้างประจำ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจ /คุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.4
4. ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.18

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการในการมาติดต่อราชการ เช่น การให้คำแนะนำ ชี้แนะในเรื่องขอความช่วยเหลือ และการประสานงานต่างๆ ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรานพิบูล เขต 2 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้มารับบริการ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 กลุ่มอำนวยการ ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน ได้แก่ อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อทราบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไพรวลัย ชลาสัย (2550,บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ชมพูนุช ต้นพานิช และคณะ (2555) ได้ศึกษาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่าการให้บริการให้กับนักศึกษาทางวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก วรณิ เดียววิเศษ (2557, หน้า ง) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา สุวัฒน์ บุญเรือง (2556,บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก

ชูเกียรติ มูลทา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม 3 ด้าน คือ ความรวดเร็ว ความต่อเนื่อง ความสะดวก อยู่ในระดับมากและ มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นรายด้านอีก 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พ้ามุ่ย สุกัณศรี (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คณาจารย์ ข้าราชการ ที่สังกัด ภาควิชาและศูนย์สตรีศึกษาของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการในระดับมาก รภัท ทองล้วน (2557) ได้ศึกษาการรับรู้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม สำหรับลูกค้าสินเชื่อบริษัทของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ณ สำนักธุรกิจ

สะพานพระปิ่นเกล้า พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจต่างกัน ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการ มีอยู่ 5 ด้าน คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) ความเชื่อมั่น 5) การเอาใจใส่ แต่ในภาพรวมลูกค้าที่มาใช้บริการมี การรับรู้ต่อการบริการอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะผลการศึกษาวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การให้บริการในการติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะได้ประทับใจ
2. การอบรมในแต่ละครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากผู้เข้าร่วมอบรมในแต่ละครั้งมีจำนวนมาก
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ
4. การใช้ห้องน้ำต้องรอกิว เนื่องจากห้องน้ำไม่เพียงพอกับบุคลากรที่มาใช้บริการ
5. ปรับปรุงภูมิทัศน์ ปลูกต้นไม้ ดอกไม้เพิ่มเติม เพื่อความร่มรื่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ของกลุ่มอำนวยการ มีดังนี้

1. ศึกษางานที่ต้องใช้บริการด้านการประสานกับโรงเรียนให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ศึกษางานบริการด้านประชาสัมพันธ์ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
3. ศึกษาด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ยานพาหนะให้มีระบบ และเป็นระเบียบเพื่อความสะดวกต่อผู้มารับบริการ

บรรณานุกรม

ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ.2558 : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

เว็บไซต์ (<http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf>)

สุสติ แสนเสนาะ.2556 : คุณภาพการให้บริการ.

เว็บไซต์ (<http://www.theses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-135-file01-2017-01-30-10-05-56.pdf>)

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ.2555 : ศึกษาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.

เว็บไซต์ (<https://teacher.chandra.ac.th/rdi/images/research/inc-bud/55/28.pdf>)

ปิ่นฉวีร์ พัชรวัลย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .2559 : การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีในการใช้บริการธนาคารเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานคร.

เว็บไซต์ (http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1960/1/panawat_phat.pdf)

ทิวา ประสุวรรณ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล

เว็บไซต์ http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf

สุวัฒน์ บุญเรือง (2556, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

เว็บไซต์ http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf

วรรณิ เตียววิเศษ (2557, หน้า ง) การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา

เว็บไซต์ http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter1.pdf

ชูเกียรติ มูลทา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

เว็บไซต์ <http://narinet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/>

พามุ่ย สุขณศิลป์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เว็บไซต์ <http://narinet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/>

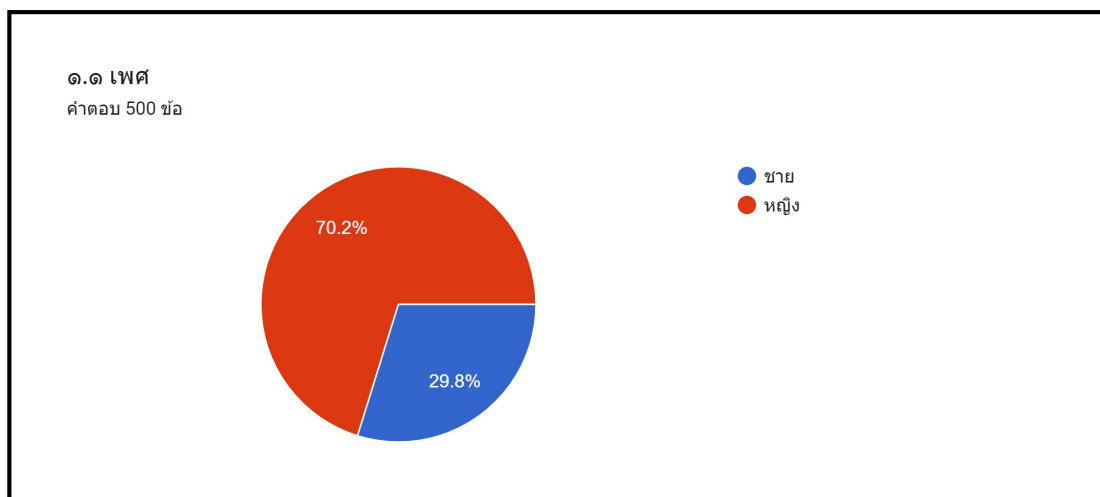
รภัส ทองล้วน (2557) ได้ศึกษาการรับรู้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมสำหรับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ณ สำนักธุรกิจสะพานพระปิ่นเกล้า

เว็บไซต์ <http://narinet.sut.ac.th:8080/xmlui/bitstream/handle/>

ภาคผนวก

ผลการดำเนินงานสถิติความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริหารและการจัดศึกษา

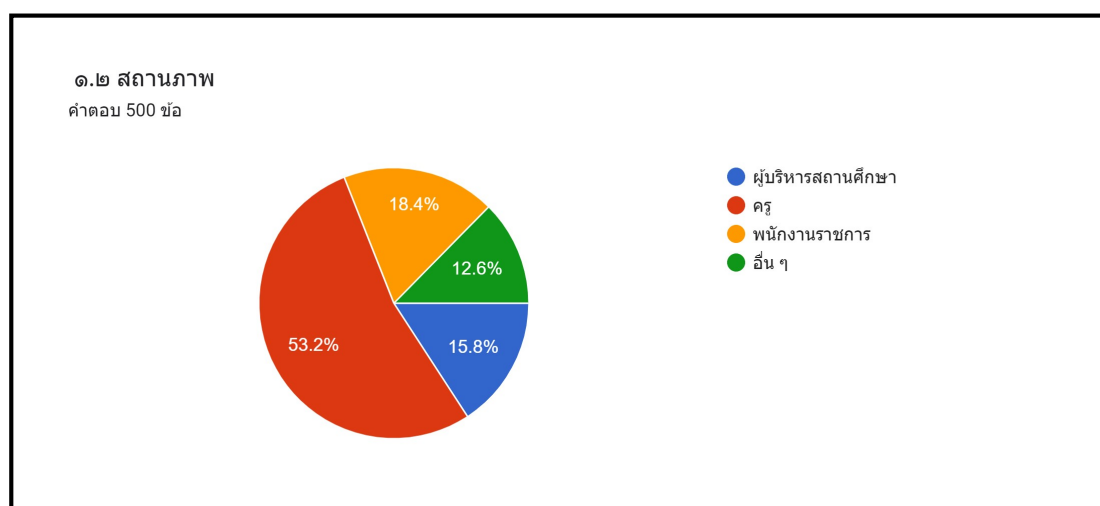
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปภาพที่ 1.1 สรุปลักษณะตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 500 คน

-เพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

-เพศหญิง 351 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2



รูปภาพที่ 1.2 สรุปลักษณะตัวอย่างสถานภาพ

-ผู้บริหารสถานศึกษา 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

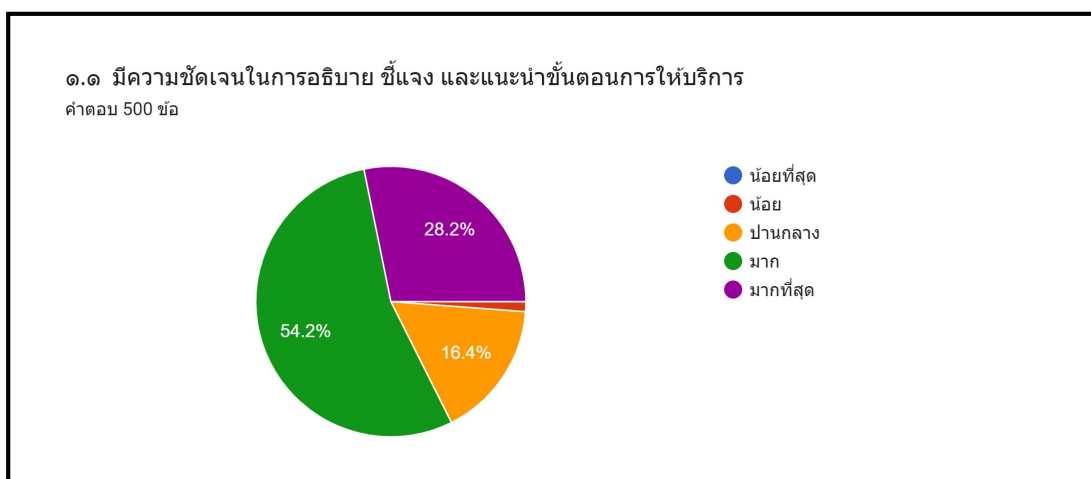
-ครูผู้สอน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2

-พนักงานราชการ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

-และอื่นๆ เช่น วิทยากรอิสลาม นักการภารโรง เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนฯลฯ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

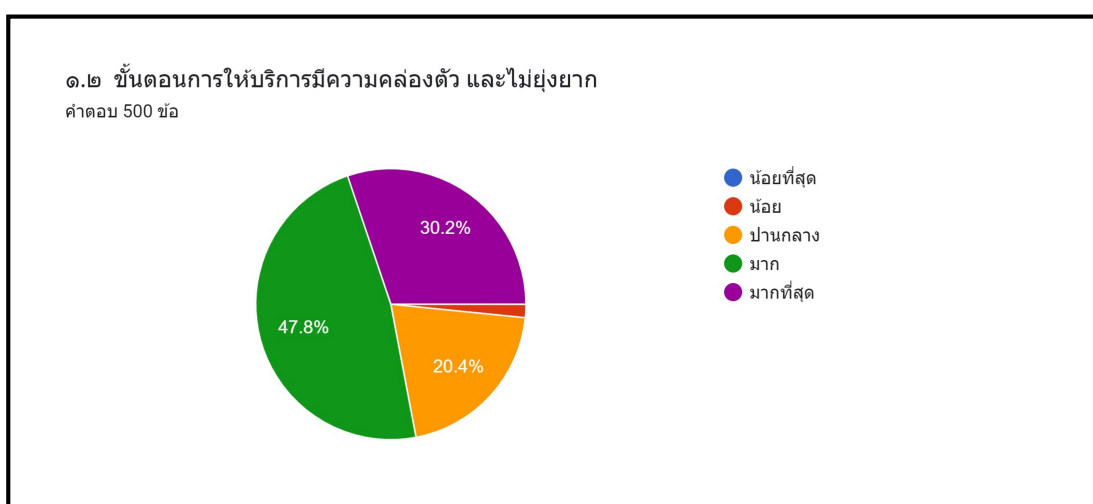
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของ สพป.นราธิวาส เขต 2 ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



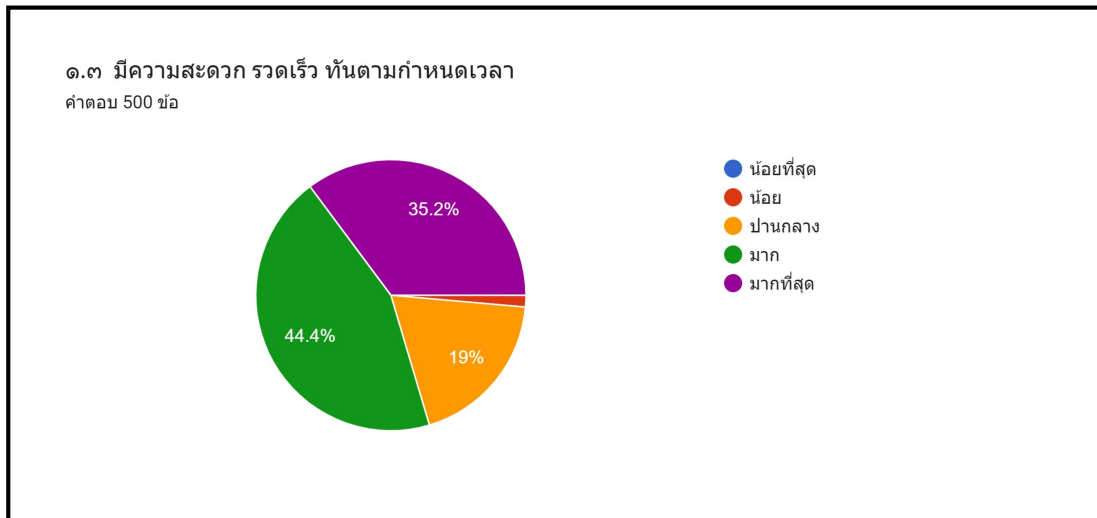
รูปภาพที่ 1.1 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2
- ระดับปานกลาง 82 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4
- ระดับดีมาก 271 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2
- ระดับดีมากที่สุด 141 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2



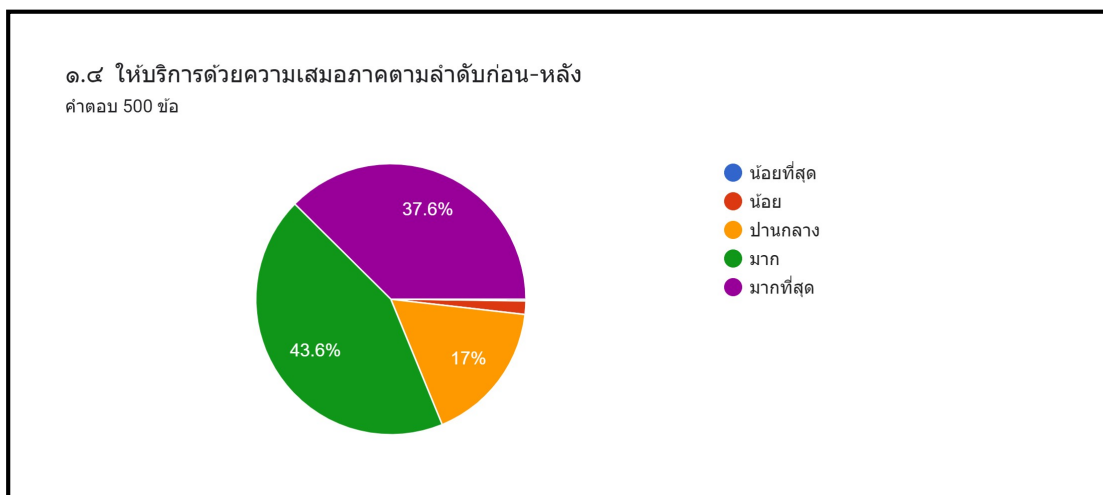
รูปภาพที่ 1.2 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6
- ระดับปานกลาง 102 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4
- ระดับดีมาก 239 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8%
- ระดับดีมากที่สุด 151 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2



รูปภาพที่ 1.3 สรุปตารางตั้งภาพ

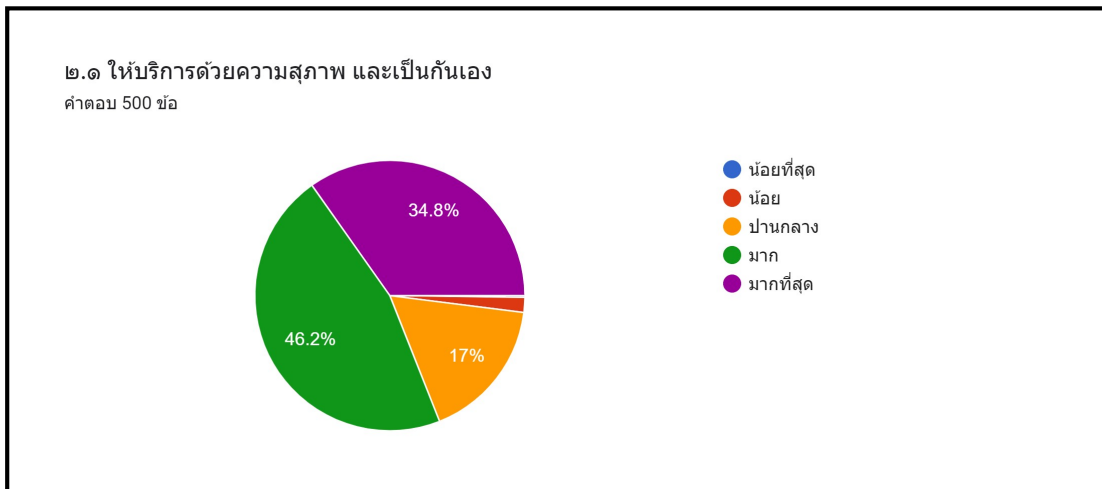
- ระดับน้อย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4
- ระดับปานกลาง 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0
- ระดับดีมาก 222 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4
- ระดับดีมากที่สุด 176 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2



รูปภาพที่ 1.4 สรุปตารางตั้งภาพ

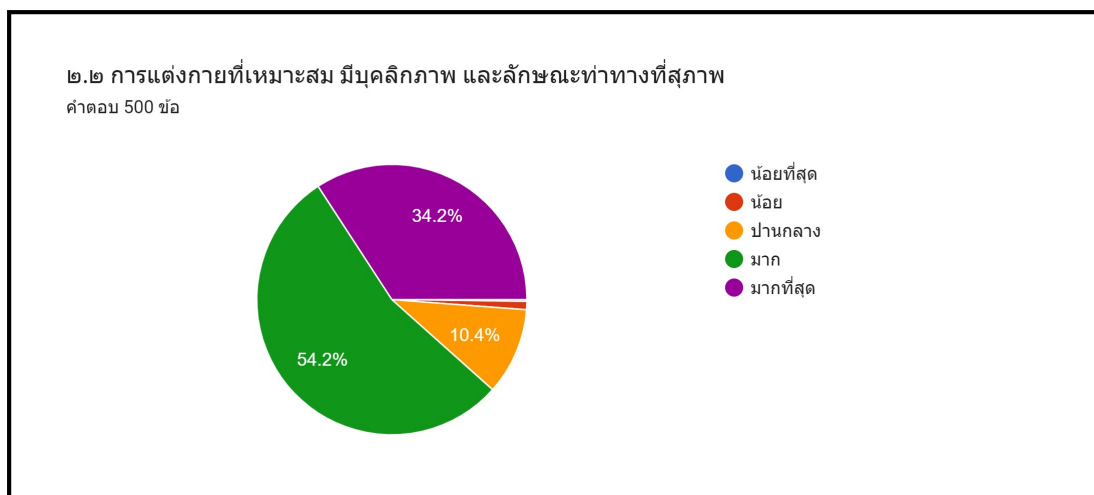
- ระดับน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6
- ระดับปานกลาง 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0
- ระดับดีมาก 218 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6
- ระดับดีมากที่สุด 188 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



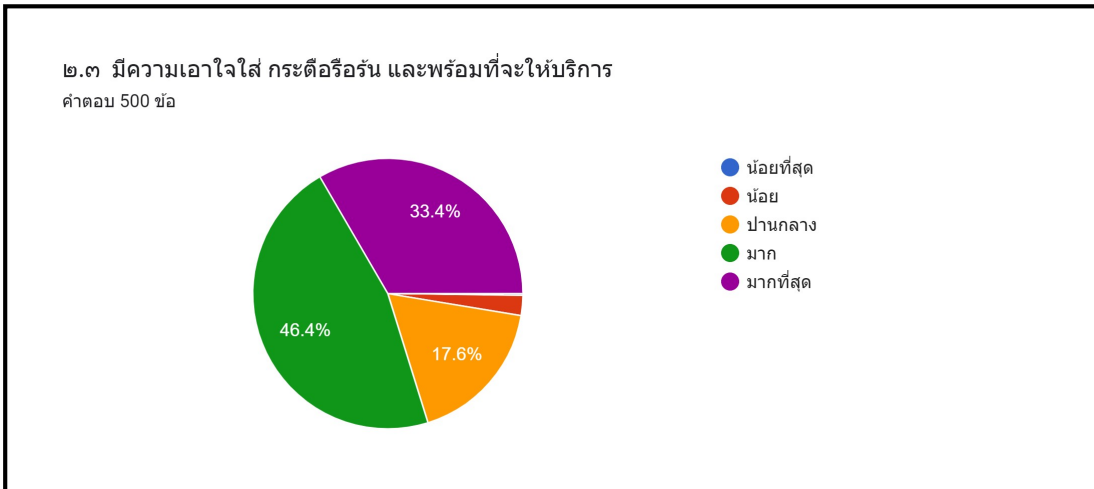
รูปภาพที่ 2.1 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8
- ระดับปานกลาง 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17
- ระดับดีมาก 231 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2
- ระดับดีมากที่สุด 174 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8



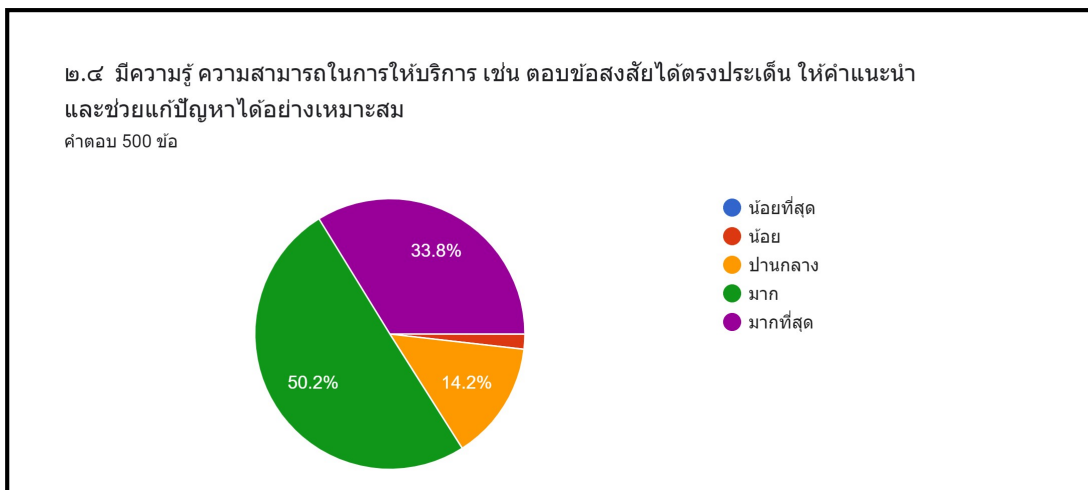
รูปภาพที่ 2.2 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0
- ระดับปานกลาง 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4
- ระดับดีมาก 271คน คิดเป็นร้อยละ 54.2
- ระดับดีมากที่สุด 171 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2



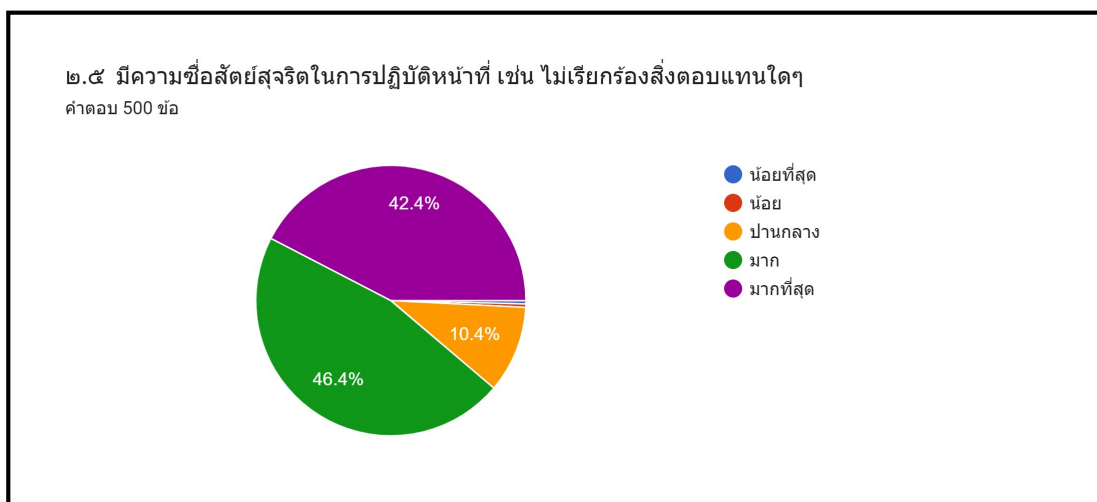
รูปภาพที่ 2.3 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4
- ระดับปานกลาง 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6
- ระดับดีมาก 232 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4
- ระดับดีมากที่สุด 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4



รูปภาพที่ 2.4 สรุปตารางดังภาพ

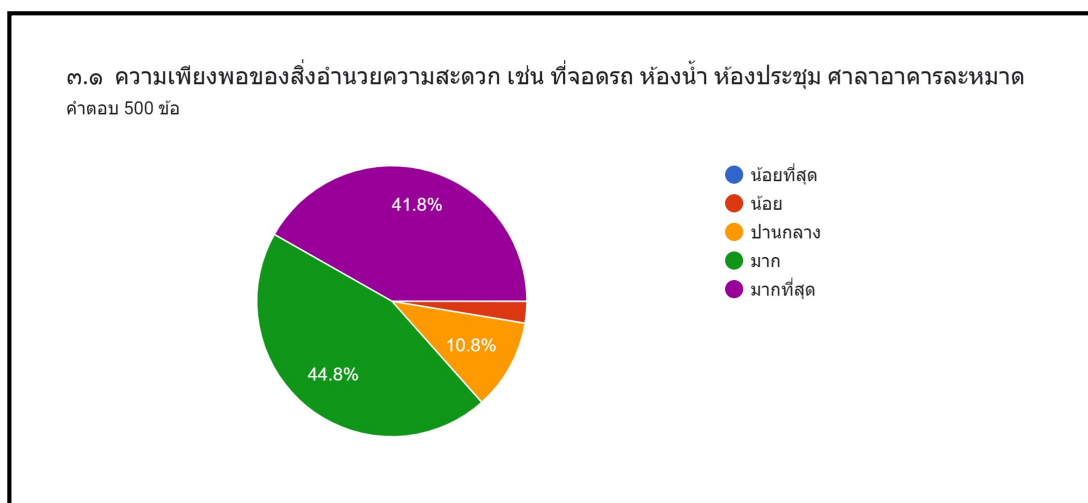
- ระดับน้อย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8
- ระดับปานกลาง 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2
- ระดับดีมาก 251 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2
- ระดับดีมากที่สุด 169 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8



รูปภาพที่ 2.5 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ระดับน้อย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ระดับปานกลาง 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4
- ระดับดีมาก 232 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4
- ระดับดีมากที่สุด 212 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

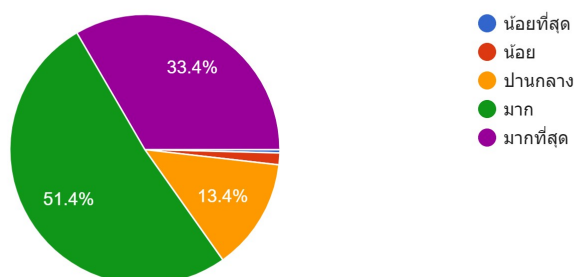
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



รูปภาพที่ 3.1 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6
- ระดับปานกลาง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8
- ระดับดีมาก 224 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8
- ระดับดีมากที่สุด 209 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

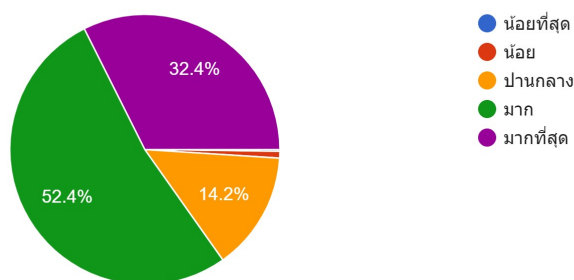
๓.๒ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์
คำตอบ 500 ข้อ



รูปภาพที่ 3.2 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ระดับน้อย 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4
- ระดับปานกลาง 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4
- ระดับดีมาก 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4
- ระดับดีมากที่สุด 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4

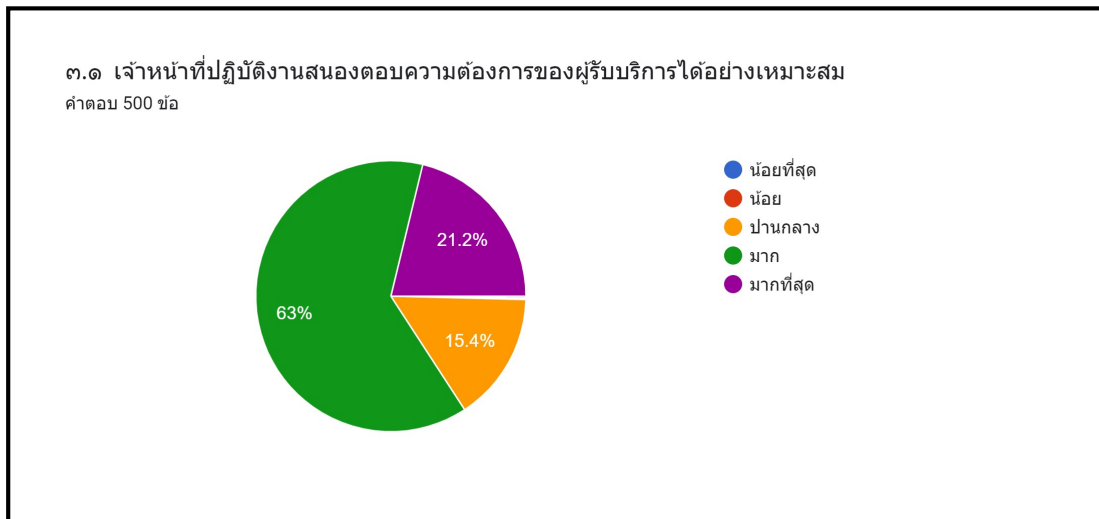
๓.๓ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ /ตู้แสดงความคิดเห็น มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย
คำตอบ 500 ข้อ



รูปภาพที่ 3.3 สรุปตารางดังภาพ

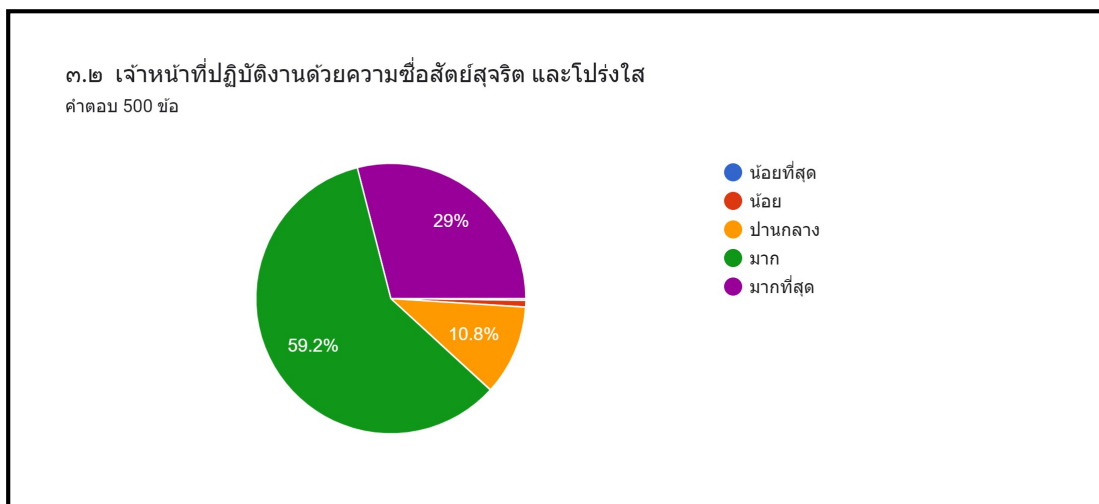
- ระดับน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- ระดับปานกลาง 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2
- ระดับดีมาก 262 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4
- ระดับดีมากที่สุด 162 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ



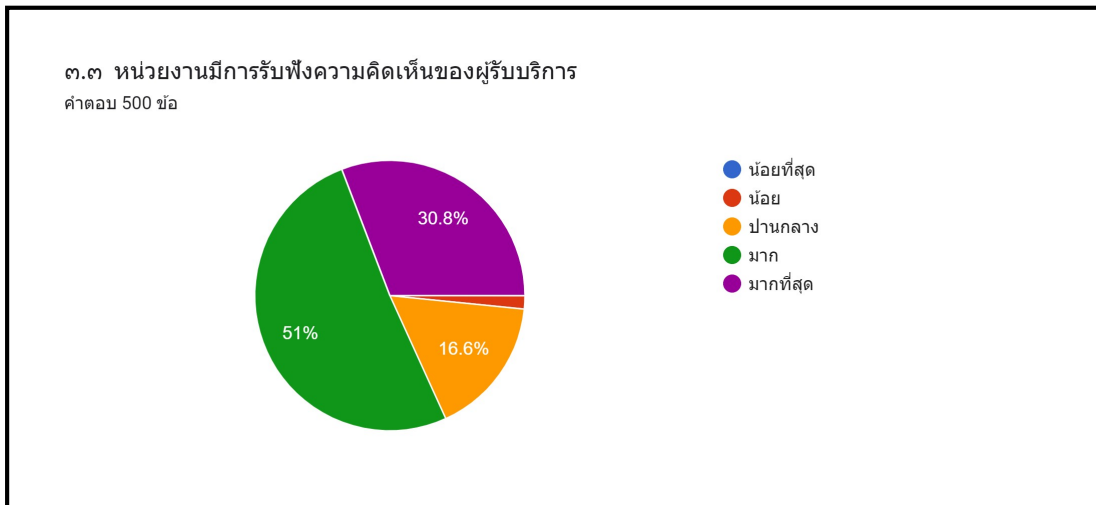
รูปภาพที่ 3.1 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ระดับปานกลาง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4
- ระดับดีมาก 315 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0
- ระดับดีมากที่สุด 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2



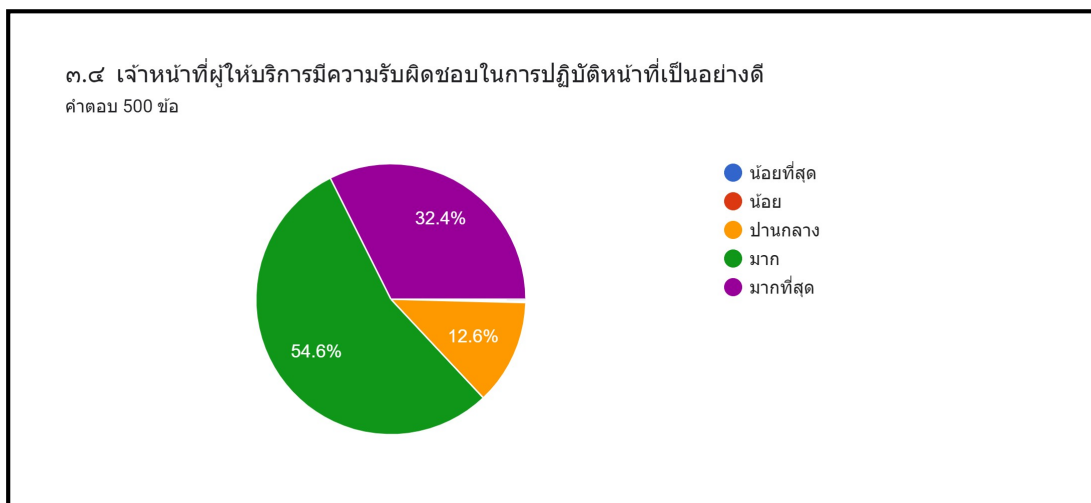
รูปภาพที่ 3.2 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยที่สุด 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- ระดับปานกลาง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8
- ระดับดีมาก 296 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2
- ระดับดีมากที่สุด 145 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4



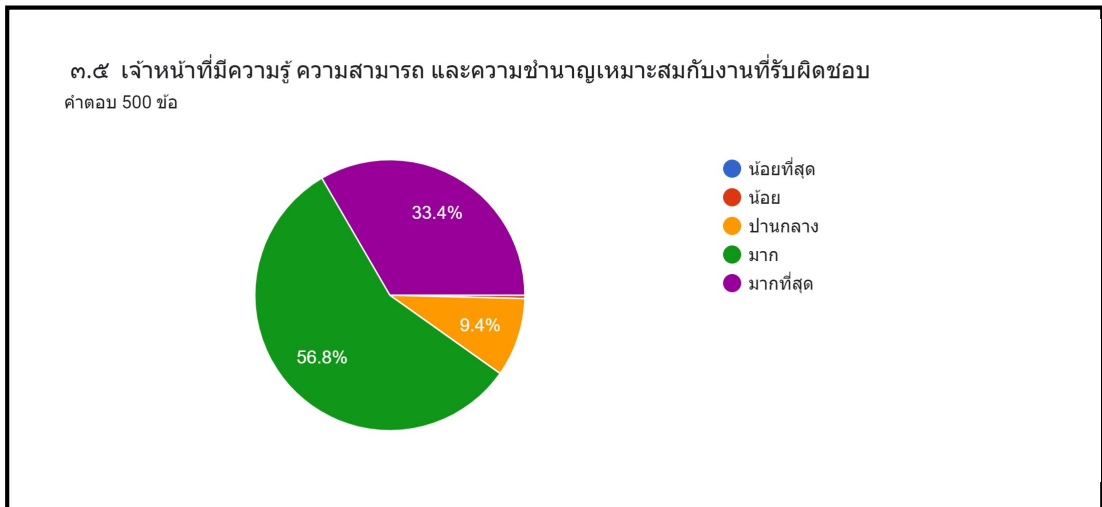
รูปภาพที่ 3.3 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6
- ระดับปานกลาง 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6
- ระดับดีมาก 255 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00
- ระดับดีมากที่สุด 154 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8



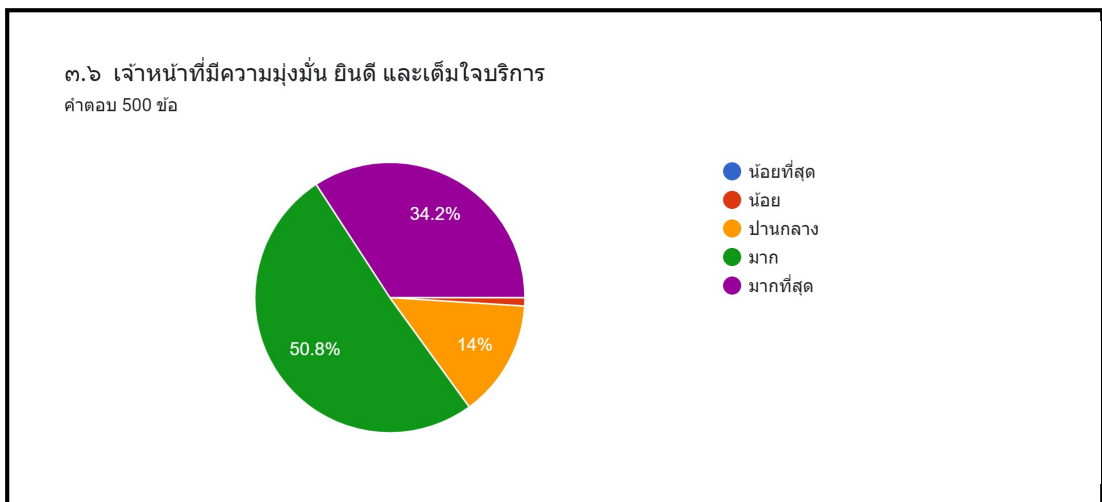
รูปภาพที่ 3.4 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อยสุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับปานกลาง 63 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6
- ระดับดีมาก 273 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6
- ระดับดีมากที่สุด 162 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4



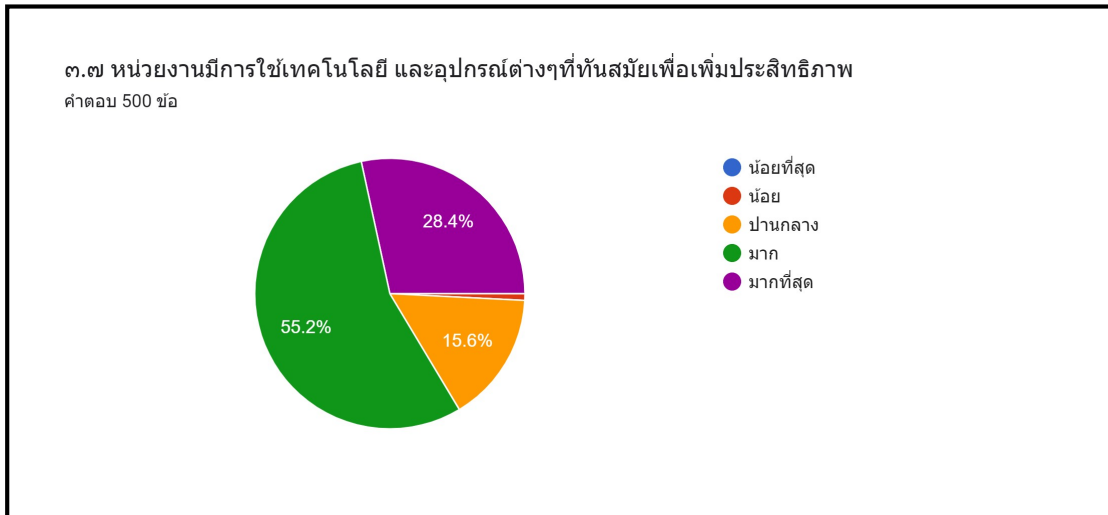
รูปภาพที่ 3.5 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
- ระดับปานกลาง 47 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
- ระดับดีมาก 284 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8
- ระดับดีมากที่สุด 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4



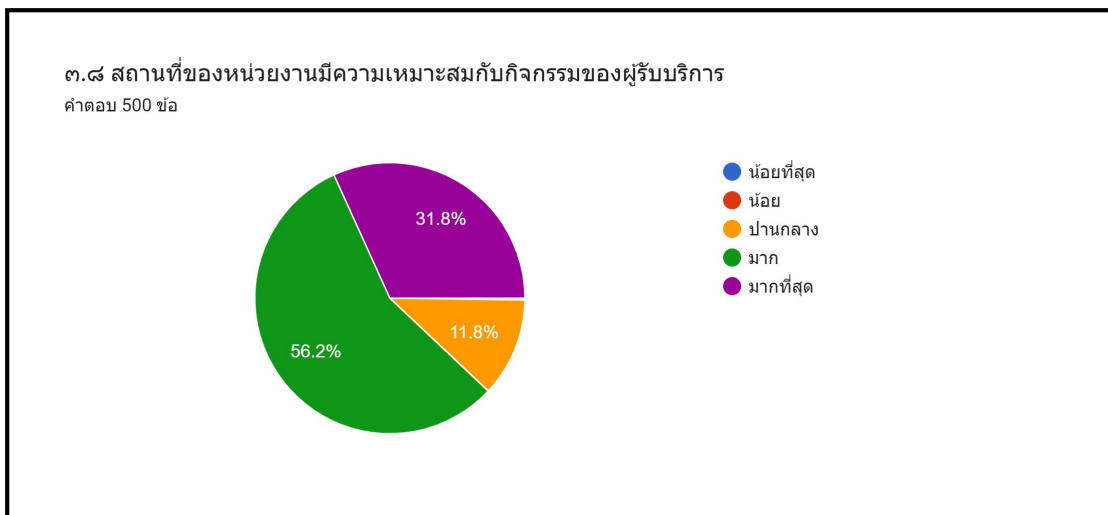
รูปภาพที่ 3.6 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1
- ระดับปานกลาง 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00
- ระดับดีมาก 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8
- ระดับดีมากที่สุด 171 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2



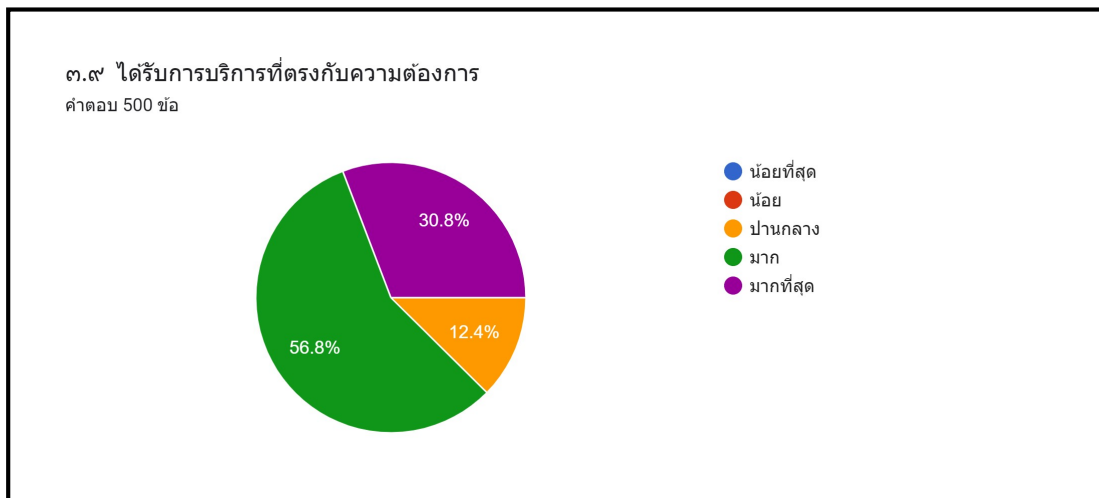
รูปภาพที่ 3.7 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- ระดับปานกลาง 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6
- ระดับดีมาก 276 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2
- ระดับดีมากที่สุด 142 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4



รูปภาพที่ 3.8 สรุปตารางดังภาพ

- ระดับน้อย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2
- ระดับปานกลาง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8
- ระดับดีมาก 281 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2
- ระดับดีมากที่สุด 159 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8



รูปภาพที่ 3.9 สรุปตารางตั้งภาพ

- ระดับปานกลาง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4
- ระดับดีมาก จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8
- ระดับดีมากที่สุด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ กลุ่มบริหารงานทั่วไป
ที่..... วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหาร
และการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒
เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนาการบริการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ขอความร่วมมือโรงเรียนในสังกัด
อย่างน้อยโรงละ ๔ คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู พนักงานราชการและบุคลากรในสังกัด
ตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR CODE ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ถึงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ข้อเสนอแนะ

- ๑.เห็นควรแจ้งโรงเรียนในสังกัดทุกโรง
- ๒.โปรดลงนามในหนังสือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพาดอนันะ สาธณเม)
พนักงานราชการ

๓๒
17๐๐๖2

- ทบ

- 115

อ.กมล

(นายสุพจน์ มณีรัตนโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๒

ที่ ศธ ๐๔๐๙๓๙/๔๑๕๒



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒
๓๘/๔ หมู่ ๓ ตำบลป่าเสม็ด อำเภอสุโขทัย-ลก
จังหวัดจันทบุรี ๓๖๑๒๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดทุกโรง

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนาการบริการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ ขอความร่วมมือโรงเรียนในสังกัดอย่างน้อยโรงละ ๔ คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู พนักงานราชการและบุคลากรในสังกัดตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR CODE ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ถึงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุพจน์ มณีรัตนโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ
กลุ่มบริหารงานทั่วไป
โทร ๐ ๙๓๕๕๓ ๐๙๓๕๒
โทรสาร ๐ ๙๓๕๕๓ ๐๙๓๕๐
www.narathiwat2.go.th



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการประกอบด้วย 9 ขั้นตอน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2.ระดับประเมินความพึงพอใจมี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3.โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ

ชาย

หญิง

สถานภาพ

ผู้บริหารสถานศึกษา

ครูผู้สอน

พนักงานราชการ

อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว และไม่ยุ่งยาก					
3.	มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
4.	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					
2.	การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
3.	มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
4.	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
5.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนใดๆ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องประชุม ศาลา อาคารสะอาด					
2.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์					
3.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์/ แสดงความคิดเห็นมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ด้านคุณภาพและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส					
3.	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
6.	เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ					
7.	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ					
8.	สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ					
9.	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

รูปภาพ : แบบฟอร์มแบบสอบถามความพึงพอใจที่โรงเรียนในสังกัด 117 โรง
ต้องตอบแบบสอบถามผ่านทาง QR CODE ด้วยโปรแกรม Google Form

แบบสอบถามความ
พึงพอใจของผู้รับ
บริการ และผู้มีส่วน
ได้เสียต่อการให้
บริการของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา
นราธิวาส เขต ๒

*จำเป็น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

๑.๑ เพศ *

ชาย

หญิง

๑.๒ สถานภาพ *

ผู้บริหารสถานศึกษา

ครู

พนักงานราชการ

อื่น ๆ

หน้า 2 จาก 5

กลับ ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการ
ละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

ตัว

Google ฟอรัม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ สพป.นราธิวาส เขต ๒ ในด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้า
หน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง
และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ *

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว
และไม่ยุ่งยาก *

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

๑.๓ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนด
เวลา *

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

ประวัติผู้วิจัย

1. นางฟาตอน๊ะ સાલ્લેમ (ผู้วิจัย)

ตำแหน่ง : พนักงานราชการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีราชธานี เขต 2

2. นางรัชณี มณีรัตนโชติ (ผู้ร่วมวิจัย)

ตำแหน่ง : นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีราชธานี เขต 2

3. นางสาวรอฮานา อาแว (ผู้ร่วมวิจัย)

ตำแหน่ง : พนักงานราชการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีราชธานี เขต 2

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. นางสาวอำไพพร นาคแก้ว
ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
2. นางสาวจิตติมา เรืองสกุล
ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2
3. นางพิมพ์พรธณ อนันตเสนา
ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2