



รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล และประสานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ คณะทำงานด้านการศึกษา และตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งประกอบด้วย 3 มาตรฐาน 14 ตัวบ่งชี้ 20 ประเด็นการพิจารณา โดยมีมาตรฐานที่ 3 สัมฤทธิผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ กำหนดประเด็นการพิจารณา คือ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดข้อคำถามแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จึงได้นำข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้พัฒนางานบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทสรุป

ก

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

1

วัตถุประสงค์

2

สมมติฐานการวิจัย

3

นิยามศัพท์เฉพาะ

3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง และงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4-11

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

กลุ่มเป้าหมาย

12

เครื่องมือที่ใช้

12

วิธีดำเนินการ

12

การเก็บรวบรวมข้อมูล

12

การวิเคราะห์ข้อมูล

13

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

14

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

16

อภิปรายผล

16

ข้อเสนอแนะ

17

บรรณานุกรม

18

ภาคผนวก

19

คณะผู้จัดทำ

24

บทสรุป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ครอบคลุมงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมด 10,746 คน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการสรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปร้อยละ 91.98
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ สูงที่สุด และรองลงมาคือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ควรจัด AAR (After Action Reflection) เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การบริหารจัดการแบบเขตพื้นที่การศึกษา เป็นแนวคิดของการจัดการการศึกษาที่ใช้พื้นที่เป็นฐาน (site-based management) ที่มุ่งกระจายอำนาจการจัดการศึกษาจากการรวมศูนย์อำนาจของระบบราชการไปยังหน่วยปฏิบัติที่เป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการแบ่งอำนาจกันระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและประชาชนได้มากที่สุดมีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการที่มาจากความร่วมมือของประชาชน ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา รูปแบบการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ปรากฏในหลายประเทศ ดังเช่น สหรัฐ อเมริกา แคนาดา อังกฤษ และออสเตรเลีย แต่มีความแตกต่างกันในบริบทของแต่ละประเทศซึ่งทั้งหมดนั้นมุ่งไปสู่ความมีเอกภาพ ประสิทธิภาพและคุณภาพของการศึกษาทั้งสิ้น (พิณสุตา สิริธรงค์ศรี. 2547: 1) สำหรับในประเทศไทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรทางการศึกษาที่รองรับการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อเชื่อมโยงนโยบายทางการศึกษาของรัฐและของกระทรวงให้เกิดการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นองค์กรผู้นำทางการศึกษาและผู้นำแห่งการเรียนรู้ที่มีศักยภาพ คุณภาพ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสามารถอำนวยความสะดวกในการวางแผน วิจัย สนับสนุนส่งเสริม และติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา บุคคล และหน่วยงานหรือสถาบันที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาปฐมวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญของการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบและครบวงจร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560: 1) ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุน การจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาการศึกษา
ในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประสานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน
ด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใด
โดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

นอกจากนี้ ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้จัดทำแบบรายงานผลการดำเนินงานการบริหาร
จัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งประกอบด้วย 3 มาตรฐาน 14 ตัวบ่งชี้ 20 ประเด็นการพิจารณาโดยมีมาตรฐานที่
3 สมรรถิผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ
ในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ กำหนดประเด็นการพิจารณาคือ ผลการประเมิน
ความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตาม
กระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐานกำหนดข้อคำถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบสอบถามออนไลน์ เพื่อประเมินความคิดเห็น
ที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาตรัง เขต 1 ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สมมติฐาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระดับมากขึ้นไป

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรที่ปฏิบัติในสำนักงานและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ระยะเวลา

15 พฤษภาคม 2563 – 15 กันยายน 2563

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ที่มาติดต่อ ประสานงาน และใช้บริการที่สำนักงาน
2. สำนักงาน หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จังหวัดตรัง
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ซึ่งจะมีมากหรือน้อย ขึ้นกับองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด
4. การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 นำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้พัฒนางานบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ได้มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรียบเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560
3. ความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ราชกิจจานุเบกษา. 2560: 1) ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุน การ จัดและพัฒนาศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560

มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย 3 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ

การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี ยึดหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรมด้วยการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การกระจายอำนาจและการเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานไปสู่เป้าหมาย มี 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารจัดการที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การกระจายอำนาจและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหาร

และการจัดการศึกษา

มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมถึงการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา มี 5 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารงานด้านวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารงานด้านงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การบริหารงานด้านบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป

ตัวบ่งชี้ที่ 5 การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษาที่มี

ประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ 3 สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา

สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา หมายถึง ผลของการบริหารและการจัดการศึกษาตามบทบาทและภารกิจที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เกิดขึ้นกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้เรียน ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยและการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนระดับปฐมวัยและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคุณภาพตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือมีความรู้ทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีผลงานเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรดำเนินงานและบริหารสถานศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองด้านพื้นฐานของมนุษย์ คือ ได้รับการตอบสนองด้านร่างกาย จิตใจ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกันของบุคคลในสังคม

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่าน ให้คำจำกัดความหรือความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ฟ้ามุ่ย สุกัญฉลี (2548: 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ไชยวัฒน์ ชาญปริชารัตน์ (2543: 52) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก คือ รู้สึกชอบ รัก พอใจ หรือเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 161) ได้กล่าวว่ามีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้หลายประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความ ชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงาน คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐาน

2. ความพึงพอใจในงาน เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงานและการมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานเขาจะมีขวัญและกำลังใจที่ดี

3. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดีและผลการปฏิบัติจะทำให้เกิดความรู้สึกสำเร็จ การได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ตรงตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกลับมาเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ช่วยลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง อันเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.1 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจะต้องมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้นิ่งเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงานโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน และผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

สูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้นค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ มากกว่าความพึงพอใจในสภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่องานได้ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคมยอมรับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่ได้รับการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการให้บริการอย่างมาก ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้มีอะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินงานติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานการพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยแนะนำ ชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้อง ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด

2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow. 1970: 69-80) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการว่ามนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอ ธรรมชาติของมนุษย์นั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน คือความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ลักษณะเฉพาะของมนุษย์คือ การทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ปรารถนานั้นคือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้น ก็จะมีแรงขับและการกระทำที่จะถูกปลุกเร้าแล้วก็เกิดความพึงพอใจขึ้น มาสโลว์มีความเชื่อว่าการที่คนเราจะพัฒนาให้ตนเองได้บรรลุถึงศักยภาพแห่งตนได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสามารถสนองตอบต่อความต้องการในระดับต้น

เสียก่อน ซึ่งตราบไต่ที่ความต้องการในระดับต้นนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง การที่จะบรรลุศักยภาพแห่งตนก็ย่อมจะเป็นไปไม่ได้ มาสโลว์ได้เสนอแนวคิดของการจัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการระดับ พื้นฐาน ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่ทำให้รู้สึกมั่นคง คาดการณ์ได้และมีขั้นตอนที่แน่นอน เมื่อใดที่ได้รู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยหรือไม่แน่ใจในสิ่งที่เกิดขึ้น จะเกิดความกลัว และถ้าสิ่งนี้เกิดขึ้นบ่อย ๆ เขาจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ขาดความมั่นคงทางจิตใจ ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

3. ความต้องการความรักและความเป็นพวกเดียวกัน (love and belongingness needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การได้รับการยอมรับและการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4. ความต้องการการรู้จักคุณค่าของตนเอง (need for self-esteem) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม และมีความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการการบรรลุถึงศักยภาพแห่งตน (need for self actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการประสบผลสำเร็จในทุกอย่างตามความคาดหวัง เพื่อพัฒนาตนให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความเป็นตัวของตัวเอง และมีอารมณ์ขันในระดับที่สูง

จากแนวคิดของมาสโลว์ สรุปได้ว่า การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการควรเริ่มตั้งแต่ว่าในระดับต้นเสียก่อน โดยเริ่มจากทางกายภาพให้ผู้รับบริการได้รับบรรยากาศที่ดีในการมาติดต่อได้รับการทักทายด้วยความรัก เพื่อสนองตอบต่อความต้องการเป็นพวกเดียวกัน ให้การช่วยเหลือโดยทันที ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่า

3. การวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 8) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้ 2 วิธี คือ

1. วัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่งเกี่ยวกับการบริการในแต่ละด้าน

2. วัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้มาตรการประเมิน (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับต่าง ๆ เช่น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุดในกรณีผู้รับบริการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การกำหนดระดับความพึงพอใจ นิยมเปลี่ยนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความมาเป็นตัวเลขแทนระดับความพึงพอใจเสียก่อน เช่น

5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก

3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับน้อย

1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

Stromborg (1984) เขียนไว้ว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะวัดในเรื่องใดโดยอ้อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน ได้แก่

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถามที่ได้รับการทดสอบความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นแล้วจึงสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีการนี้คือ ผู้สัมภาษณ์สามารถอธิบาย คำถามให้ผู้ถูก

สัมภาษณ์เข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีความผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบ ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ หรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความรวดเร็วในการสำรวจและสามารถใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสีย คือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิด เป็นความพึงพอใจเป็น สภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยม สร้างเป็นมาตรวัดอันดับ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้จัดทำใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรัชย์ ทูหมัด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ระดับความพึงพอใจในการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปกับระดับความพึงพอใจกับประเด็นการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจและวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำเนื้อหาที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.50 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 27.50 ในด้านอายุ พบว่ามีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 69.30 รองลงมา อายุ 20-30 ปี โดยเป็นกลุ่มนิสิต มศว. ร้อยละ 70.70 รองลงมา บุคลากร มศว. พักในอำเภอองครักษ์ มากที่สุด ร้อยละ 91.50 รองลงมา อำเภอเมือง และมีเหตุผลในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มากที่สุด คือ เป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งของรายวิชาที่ศึกษา รองลงมาต้องการข้อมูลด้านภูมิปัญญาไทย และศิลปวัฒนธรรมและมีคนแนะนำ

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย ในระดับมาก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน รองลงมาคือ ด้านที่ตั้งและอาคาร และมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านนิทรรศการและการให้การศึกษาและด้านการบริหารการจัดการตามลำดับ ในด้านที่ตั้งและอาคารมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ตัวอาคารมีความสวยงาม ดึงดูดให้เข้าชม ด้านนิทรรศการและการให้ศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด คือ เส้นทางเดินชมพิพิธภัณฑสถานมีความสะดวกปลอดภัยด้านการบริหารการจัดการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าเข้าชมเนื่องจากพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทยเข้าชมฟรี และด้านเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน พบว่า มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแก่ผู้เข้าชม

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ และ สถานะบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทยแตกต่างกัน โดยผู้บริการเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทย สูงกว่า ผู้ใช้บริการเพศชายในด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20-30 ปี และ อายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทยต่ำกว่า ผู้ใช้บริการ อายุ 41-60 ปี และ ผู้ใช้บริการอายุ 41-60 ปี มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑสถานภูมิปัญญาไทยสูงกว่าผู้บริการมากกว่า 60 ปี และในด้านสถานะ

บุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการเป็น นิสิต มศว จะมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑน์ภูมิปัญญาไทย ต่ำกว่าผู้ใช้บริการเป็น บุคลากร มศว และสูงกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก มศว และผู้ใช้บริการเป็นบุคลากร มศว จะมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑน์ภูมิปัญญาไทยสูงกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตหรือนักศึกษาศาสนาบันการศึกษาอื่น และผู้ใช้บริการเป็นนิสิตหรือนักศึกษาศาสนาบันการศึกษาอื่น จะมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการพิพิธภัณฑน์ภูมิปัญญาไทยต่ำกว่าผู้ใช้บริการเป็นบุคคลภายนอก มศว.

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 350 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระนอง แล้วพบว่า เพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงานบริการที่มารับบริการ ไม่มีความแตกต่าง

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา เฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา 1-3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

มริษา ไกรงู (2552) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง ทัศนศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ -เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่ม

ตัวอย่างจากประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ ความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสาร ตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทาง พบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไป ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

วิธีดำเนินการ

1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามออนไลน์ทาง www.obec.go.th ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2563 – 15 กันยายน 2563

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ทาง www.obec.go.th

2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแจ้งข้อมูลจำนวนผู้ตอบสอบถามให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ทราบ

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น 4 ด้าน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ใช้สถิติวิเคราะห์ความถี่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ จำแนกเป็น 4 ด้าน ความพึงพอใจด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาสรุปผลโดยเทียบกับเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม มาสรุปผลโดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้บริการ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป มีเกณฑ์การประเมินเป็นร้อยละ ดังนี้

ร้อยละ 91.00 – 100.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ร้อยละ 71.00 – 90.99	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ร้อยละ 51.00 – 70.99	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ร้อยละ 31.00 – 50.99	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ร้อยละ 00.00 – 30.99	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นข้อมูลใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามออนไลน์ทาง www.obec.go.th ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 – 15 กันยายน 2563 โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ และแจ้งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทราบ สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 10,746 คน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่างๆ ตามภารกิจของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะจำแนกเป็นกระบวนการบริหารในสำนักงาน 4 ด้าน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำแนกตามภารกิจกระบวนการบริหารงานในสำนักงาน

การบริหารและการจัดการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	2,470	22.99
2. ด้านบริหารงานบุคคล	4,106	38.21
3. ด้านงบประมาณ	1,710	15.90
4. ด้านบริหารทั่วไป	2,460	22.90
รวม/เฉลี่ย	10,746	100

จากตารางที่ 1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10,746 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 4,106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 รองลงมาด้านวิชาการ จำนวน 2,470 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99 และด้านบริหารทั่วไป จำนวน 2,460 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ด้านงบประมาณ จำนวน 1,710 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จำแนกรายด้าน

รายการ	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านวิชาการ	4.30	0.60	มาก	2
ด้านบริหารงานบุคคล	4.29	0.61	มาก	3
ด้านงบประมาณ	4.36	0.61	มาก	1
ด้านบริหารทั่วไป	4.26	0.62	มาก	4
เฉลี่ยรวม	4.30	0.61	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จำแนกรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตรัง เขต 1	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		จำแนกตามระดับความพึงพอใจ(คน)					จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ด้านวิชาการ	2,470	0	5	171	1,362	932	2,294	92.87
2. ด้านบริหารงาน บุคคล	4,106	0	11	322	2,200	1,573	3,773	91.89
3. ด้านงบประมาณ	1,710	0	2	123	838	747	1,585	92.69
4. ด้านบริหารงาน ทั่วไป	2,460	0	10	218	1,343	889	2,232	90.73
คิดเป็นร้อยละ/เฉลี่ย	100	0	0.26	7.75	53.45	38.54	2,471	91.98

จากตารางที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยภาพรวมร้อยละ 91.98 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านวิชาการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.87 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 92.69 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 91.89 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 90.73 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 10,746 คน ไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามได้เสนอแนะควรให้มี AAR (After Action Reflection) เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 ครอบคลุมงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ
3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเฉลี่ยร้อยละ 91.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านวิชาการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร้อยละ 92.87 ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ 90.73

อภิปรายผล

จากผลสรุปการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ อีกทั้งผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี ทำให้บรรยากาศการให้บริการอยู่ในระดับดี ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการทั้งด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านการบริหารงานบุคคล
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการด้านงบประมาณมีข้อกำหนดด้านระเบียบและเวลาอย่างเคร่งครัดและชัดเจน ส่งผลให้การบริการด้านงบประมาณมีความรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระดับสูงสุด

3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเฉลี่ยร้อยละ 91.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 92.87 ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ 90.73 สอดคล้องกับ สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 161) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงาน คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ

ควรจัด AAR (After Action Reflection) เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- จิรพงษ์ สุทธิธรรม (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ละอุ่นจังหวัดระนอง**. ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไชยวัฒน์ ชาญปรีชารัตน์. (2543). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีผลต่อการวัดการเรียน การสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น**. รายงาน การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฟ้าม่วย สุกัญฉลี. (2548). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. รายงานการวิจัย บช.บ. (ธุรกิจบริการ).
- พิณสุดา สิริธรรังศรี. (2547). **รูปแบบการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา**. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- มริษา ไกรงู. (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ ประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**. การศึกษา เฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). **ประกาศกระทรวงศึกษา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560**. เล่ม 134 ตอนพิเศษ 295 ง หน้า 13-14. (29 พฤศจิกายน 2560) ออนไลน์. สืบค้นจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/E/295/13.PDF>
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- สรชัย ทูหมัด. (2556). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการพิพิธภัณฑน์ภูมิปัญญาไทย**. สถาบัน วัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา**. การค้นคว้าอิสระนี้ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. นายธีระวัฒน์ วรรณนุช | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 |
| 2. นางจุรีรัตน์ ศิริรัตน์ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 |
| 3. นายระณิต ณ พัทลุง | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 1 |
| 4. นายเกษม มากชู | ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ |

จัดพิมพ์ต้นฉบับ/รวบรวมเรียบเรียง/วิเคราะห์และเขียนรายงาน

นางสาววราภรณ์ เจนวิษุเมธ นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ