

# รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กลุ่มนโยบายและแผน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีผู้รับบริการเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อผู้รับบริการที่มีมากไปด้วย และจะหาอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้เปี่ยมด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการแล้วจะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม มีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร ต่อไป

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ในการจัดทำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม จะเป็นประโยชน์บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้เป็นแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของทุกๆ ท่านต่อไป

# สารบัญ

|                   |   |
|-------------------|---|
| สารบัญ .....      | ก |
| สารบัญตาราง ..... | ข |

## ส่วนที่ 1 บทนำ

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ .....     | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ .....               | 3 |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา .....             | 3 |
| 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ .....            | 3 |
| 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา .....         | 4 |
| 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ..... | 4 |
| 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล .....         | 4 |
| 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 4 |
| 1.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....       | 4 |

## ส่วนที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 2.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ..... | 5  |
| 2.2 บทบาทหน้าที่ของกลุ่มนโยบายและแผน .....          | 8  |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ ..... | 8  |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ .....             | 9  |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....        | 10 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                     | 11 |

## ส่วนที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 3.1 กลุ่มตัวอย่าง .....              | 15 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ..... | 15 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....        | 16 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....         | 16 |

## สารบัญ (ต่อ)

### ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                      | 17 |
| 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ..... |    |
| ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....                                       | 20 |
| 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ..... |    |
| รายด้าน .....                                                 | 21 |

### ส่วนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 สรุป .....       | 26 |
| 5.2 อภิปรายผล .....  | 28 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ ..... | 29 |
| บรรณานุกรม .....     | 30 |
| ภาคผนวก .....        | 31 |

## สารบัญตาราง

| เรื่อง                                                                                                                       | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรอื่น<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ..... | 7    |
| ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                                                              | 17   |
| ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....                                                                 | 20   |
| ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ .....                                                           | 21   |
| ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ .....                                                           | 22   |
| ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....                                                       | 23   |
| ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ .....                                              | 25   |

## สารบัญแผนภูมิ

| เรื่อง                                                                            | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภูมิที่ 1 ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                    | 18   |
| แผนภูมิที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                         | 19   |
| แผนภูมิที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                | 19   |
| แผนภูมิที่ 4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                        | 20   |
| แผนภูมิที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมทั้ง 4 ด้าน .....                    | 21   |
| แผนภูมิที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ .....              | 22   |
| แผนภูมิที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ .....              | 23   |
| แผนภูมิที่ 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....          | 24   |
| แผนภูมิที่ 9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ..... | 25   |

## ส่วนที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามความในมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 และฉบับที่ 2 พ.ศ.2561 ดังต่อไปนี้ มาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมกำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 และฉบับที่ 2 พ.ศ.2561 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น 2) วิเคราะห์จัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดการและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ

และคณะทำงานด้านการศึกษา 11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไประหว่างองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้

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

ซึ่งกลุ่มทุกกลุ่ม มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงมีความต้องการรับทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับ ความคาดหวัง รู้สึกพึงพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับ ความคาดหวัง และจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง และผู้รับบริการจะรู้สึกมีความสุขเมื่อรับบริการแล้วได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ โดยระบบการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น และยังสามารถทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจโดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม หรือมีความยุติธรรมในการให้บริการ มีการให้บริการที่ตรงเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งในแง่ของสถานที่ให้บริการ และจำนวนการให้บริการ นอกจากนี้ยังทำได้โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั่นคือมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีผู้รับบริการเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสถานศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมากพอสมควร ซึ่งจำนวนการให้บริการต่อผู้รับบริการที่มีมากไปด้วย และจะอย่างไรเพื่อให้การบริการที่มีจำนวนมากเช่นนี้เปี่ยมด้วยคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งหากผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการแล้วจะก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม มีคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร และควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านไหน อย่างไร ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม โดยมีขอบเขตต่างๆ ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พื้นที่ในเขตรับผิดชอบและสถานศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วยกรอบการประเมิน 4 ด้าน คือ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกทั้งในเชิงบวกหรือลบของผู้รับบริการหลังจากได้รับการบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการบริการด้านต่างๆ จากกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม โดยมีทั้งหมด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานศึกษาที่ได้รับการบริการหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการบริการด้านต่างๆ จากกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

## 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ คณะผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.5.1 วางแผนการดำเนินงาน
- 1.5.2 ทบทวนวรรณกรรมและจัดทำแบบสอบถาม
- 1.5.3 เก็บข้อมูล
- 1.5.4 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.5.5 จัดทำรายงานการศึกษา

## 1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565

## 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ คือ

- 1.7.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 1.7.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- 1.7.3 ค่าร้อยละ (%)
- 1.7.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

1.8.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการ  
ให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ต่อไป

## 1.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ที่มารับบริการ ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ทั้งหมด 4 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

## ส่วนที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม" ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
- 2.2 บทบาทหน้าที่ของกลุ่มนโยบายและแผน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม

##### สถานที่ตั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม ตั้งอยู่เลขที่ 42 ถนนปิยะมหาราชาลัย อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นอาคารโรงฝึกงานแบบคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น พื้นที่ 547.20 ตรม.

##### อาณาเขต

|             |                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับเขตอำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ                                                                 |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับเขตอำเภอดงหลวง และอำเภอหว้านใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร                                           |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับแขวงคำม่วน และแขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีแม่น้ำโขงเป็นเส้นกั้นพรมแดน |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับเขตอำเภอกุสุมาลย์ และอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร                                         |

##### ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบสูง ความสูงของพื้นที่โดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับน้ำทะเล ประมาณ 140 เมตร สภาพภูมิประเทศแบ่งออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตตอนเหนือ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเนินสูงและที่ดอน มีป่าไม้สลับกับพื้นที่ราบที่ใช้ทำการเกษตร ทางเหนือสุดของจังหวัดในเขตอำเภอบ้านแพงมีเทือกเขาภูลัງกาทอดผ่าน นอกจากนี้ยังมีแม่น้ำสายสำคัญไหลผ่าน คือ แม่น้ำสงครามและแม่น้ำอูน สำหรับอำเภอในเขตนี้ ได้แก่ อำเภอบ้านแพง อำเภอศรีสงคราม อำเภอท่าอุเทน อำเภอนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ และอำเภอนาทม

เขตตอนใต้ พื้นที่บริเวณใกล้แม่น้ำโขงทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนทางทิศตะวันตก ซึ่งอยู่ห่างจากแม่น้ำโขง เป็นพื้นที่ดอนมีสภาพเป็นป่าเต็งรัง พื้นดินส่วนมากมีลักษณะเป็นหินลูกรัง บางแห่งมีลักษณะเป็นที่เนินและที่ราบสลับกัน มีแม่น้ำท่าหลวงผ่าน พื้นที่ทางใต้สุดของจังหวัด ในเขตอำเภอนาแกมีเทือกเขาภูพานทอดเป็นแนวกั้นเขตระหว่างจังหวัดนครพนมกับจังหวัดมุกดาหาร สำหรับอำเภอที่อยู่ในเขตนี้ ได้แก่ อำเภอเมืองนครพนม อำเภอเรณูนคร อำเภอธาตุพนม อำเภอปลาปาก อำเภอนาแก และอำเภอวังยาง

### เขตพื้นที่บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม มีบทบาทและภารกิจหลักในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ประกอบด้วย โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 51 โรงเรียน

### อำนาจหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม เป็นหน่วยงานทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา แจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการจ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินการของคณะอนุกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ ในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### ข้อมูลบุคลากร

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรอื่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

| ตำแหน่ง                                                                  | จำนวน (คน) |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน</b>                                    |            |
| ผู้อำนวยการโรงเรียน                                                      | 44         |
| รองผู้อำนวยการโรงเรียน                                                   | 72         |
| ครู                                                                      | 1,674      |
| พนักงานราชการ (ครูผู้สอน)                                                | 108        |
| ครูvikฤติ                                                                | 12         |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ                                                        | 36         |
| ครูพี่เลี้ยงเด็กพิการ                                                    | 16         |
| ลูกจ้างประจำ                                                             | 34         |
| ลูกจ้างชั่วคราว (นักการภารโรง)                                           | 10         |
| รวม                                                                      | 2,006      |
| <b>บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม</b> |            |
| ข้าราชการครู (ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการเขต)                             | 3          |
| บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์)                                    | 11         |
| บุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38 ค (2)                                 | 25         |
| พนักงานราชการ                                                            | 7          |
| ลูกจ้างชั่วคราว                                                          | 12         |
| รวม                                                                      | 58         |
| รวมทั้งสิ้น                                                              | 2,064      |

ที่มา : กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม (ข้อมูล ณ 18 พฤศจิกายน 65)

## 2.2 บทบาทหน้าที่ของกลุ่มนโยบายและแผน

กลุ่มนโยบายและแผน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและแจ้งการจัดสรรงบประมาณ
3. ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณและผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผน
4. ดำเนินการวิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้ง ยุบ รวม เลิก และโอนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการให้บริการ

นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายของความพอใจหรือความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้

Kotler(2541 อ้างถึงใน อิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล(Product's Perceived Performance) โดยสามารถแบ่งระดับความพอใจได้เป็น 3 ระดับด้วยกัน คือ รู้สึกไม่พอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการไม่ตรงกับความต้องการ รู้สึกพอใจเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ และจะรู้สึกพอใจมากเมื่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งที่ได้รับบริการเกินความคาดหวัง

ส่วน Winch and Ktsanes (1954 อ้างถึงในอิศรา ภูมิภาค, 2548: 5) กล่าวถึงความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) ไว้ว่า เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองย่อมมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูดต่อกัน ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะให้สามารถพึงพาอาจจะเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลที่มีลักษณะชอบพึ่งพา สำหรับ Wolman(1973 อ้างถึงใน ผาชัย โปริยานนท์, 2538: 35) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ (Wants)

นักวิชาการอีก 2 ท่านที่กล่าวถึงความพึงพอใจกับการให้บริการ คือ Chaplin(1968) และ Millet(1954) (อ้างถึงในอิศรา ภูมิภาค, 2548: 6) โดย Chaplin กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ เช่นเดียวกับ Millet ที่กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการว่ามีหลายวิธีการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม(Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งมีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ในแง่กฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) การให้บริการตรงเวลาสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการให้บริการ หากไม่ตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Apple Service) หมายถึง การให้บริการภาครัฐต่อสาธารณะ ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเท่าเทียมหรือการตรงต่อเวลา จะไร้ความหมายหากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการไม่ได้เอื้ออำนวยให้เกิดความยุติธรรมในการรับบริการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิมแต่ควรเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจคือความรู้สึกต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้แก่ความรู้สึกไม่พอใจ ความรู้สึกพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมากที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของการให้บริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการนั้น ข้อมูลจากผู้รับบริการคนอื่น หรือจากข่าวสารต่างๆ

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับงานบริการ

### 2.4.1 ทฤษฎีการบริการของ Gothberg

Gothberg (1999 อ้างใน อรุณ แก้วส่อง, 2548) ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองแก่ลูกค้าในการรับบริการไว้ดังต่อไปนี้

#### 1) ลักษณะของงานบริการ งานบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1.1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.4) งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมตอบสนองตลอดเวลา หากนัดเวลาใดต้องให้บริการตามกำหนดนัด

#### 2) องค์ประกอบของงานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ

2.1) ทรัพยากรที่ใช้ ต้องเลือกสรรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพ

2.2) บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ และมีความรอบรู้ในงานที่ตัวเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี

2.3) การสื่อสารของผู้ให้บริการต้องสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้เป็นอย่างดี

## 2.4.2 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Parasurman Zeithal and Barry (1990, อ้างถึงใน อรณุช แก้วส่อง, 2548: 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้(Reliability) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการที่มีคุณภาพประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ความสามารถต่างๆของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากหรือสลับซับซ้อน ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้รับบริการตรงเวลา สถานที่ให้บริการอยู่ในจุดที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) ผู้ให้บริการควรแสดงความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้รับบริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility)
- 8) ความมั่นคงปลอดภัย (Safety)
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ความเข้าใจในที่นี้คือความเข้าใจในตัวผู้รับบริการของผู้ให้บริการ คือ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) สิ่งที่ต้องสร้างคือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และการจัดสถานที่สำหรับบริการให้สะอาดและสวยงาม

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยหากหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตได้ตามแผนและผู้ให้บริการเข้าถึงบริการได้แล้วก็ถือว่าเป็นระบบการให้บริการที่ดี (Verma, 1986 อ้างถึงใน พัทธกษ ตรีษิต, 2538: 30) จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า(Input) สู่กระบวนการผลิต (Process) และได้ผลผลิตเกิดขึ้น (Output) โดยเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงการให้บริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า(Input) ต่อไป โดยนัยนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเป็นพลวัตดังที่กล่าวไว้

แนวคิดของ Verma ดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gillbert and Guthrie (1977 อ้างถึงใน วินัย จิตต์ปรง, 2541 : 15) โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาคือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากทัศนคติหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการ ส่วน Weber (1966 อ้างถึงใน อรุณฯ แก้วส่อง, 2548: 24) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ที่เป็นอคติ ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวัฒน์ พันธุ์นิกุล (2547) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง เทศบาลนคร อุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านระบบการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง ได้แก่ การมีญาติเป็นพนักงานเทศบาล และจำนวนครั้งที่มาติดต่องานกับกองคลัง

อิสรา ภูมาก (2548) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต. บ้านช้าง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสมุทรสงคราม ในแง่ของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ อบต. พบว่า อบต. มีปัญหาเรื่องการทุจริต ไม่มีความสามารถในการบริหารงาน มีบุคลากรน้อย ขาดข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อมูลที่ทันสมัย มีงบประมาณและเงินอุดหนุนน้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้อง ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน นโยบายและแผนงานของกรมไม่สอดคล้องกับท้องถิ่น และ อบต. ขาดความสามัคคี และมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มและพัฒนาบุคลากรของ อบต. ให้มากขึ้น ควรเลือกคนที่มีความสามารถเข้าไปบริหารงาน ควรแก้ไขปัญหาการทุจริตใน อบต. ควรกำหนดวุฒิการศึกษาสมาชิก อบต. ให้สูงขึ้น ควรเข้าถึงปัญหาของประชาชนและพัฒนาตำบลให้มากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมให้มากขึ้น และควรมีการเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารโดยตรงจากประชาชน

การศึกษาของอิสรา มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณฯ แก้วส่อง (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ในแง่ของข้อเสนอแนะ คือองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารให้มากขึ้น ควรเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อประกอบการวางแผนดำเนินงาน เน้นความโปร่งใส ควรขอความช่วยเหลือด้านวิชาการจากสถานศึกษาและหน่วยงานภายในชุมชน ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษาต่อให้มากขึ้น

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกายูบองเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.42$ )

คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายชื่อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพอใจอยู่ในระดับพอใจ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.68$ ) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 4.42$ ) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.84$ ) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาของเกสรีในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะควรหนุนเสริมการให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับค่อนข้างพอใจ

จำริญ ล้อมกระโทก (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารสถานศึกษาของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการบริหารสถานศึกษาของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริหารสถานศึกษาของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 จำแนกตามระดับชั้นที่สอนและขนาดสถานศึกษา พบว่าต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพบว่าไม่แตกต่างกัน

สฤชดี ผาอาจ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 39.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.5 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D.= 0.57, 77.60 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.60, 77.99 %) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

( $\bar{X}$  = 3.89, S.D. = 0.61, 77.99 %) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ( $\bar{X}$  = 3.84, S.D. = 0.66, 76.84 %)

สฤชดี ผาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X}$  = 4.53, S.D. = 0.08, 90.68 %) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D. = 0.13, 92.69 %) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ) ( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. = 0.09, 92.48 %) ลำดับต่อมาคือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}$  = 4.55, S.D. = 0.11, 91.07 %) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ( $\bar{X}$  = 4.35, S.D. = 0.18, 86.94 %)

กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการด้าน บริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมากขึ้นไป อัตราส่วนร้อยละ 92.98 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด สวนด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ แต่ยังมีระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างมาก จากการประเมินค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 91.31 รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุดรธานี เขต 4 ควรพัฒนารูปแบบประสิทธิภาพการบริหารและจัดการศึกษา ทั้ง 4 ด้านให้เกิดความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบริหารทั่วไป ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด สวนผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเห็นว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการ บริการระดับมากขึ้นไป ในระดับค่อนข้างมาก สำนักงานเขตเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 ควรพัฒนารูปแบบ และประสิทธิภาพการให้บริการ ให้มีระบบชัดเจนยิ่งขึ้น

สมบัติ มลิกา และคณะ (2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาโยธธร เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านวิชาการ ที่มีผลการประเมินสูงสุด คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กรหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้ ในเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 96.49 ค่าเฉลี่ย 4.42

2) ด้านงบประมาณ ที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของ สถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.44 ค่าเฉลี่ย 4.82 3) ด้านบริหารงานบุคคลที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การจัดทำ ข้อมูลสารสนเทศ อัตราากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความ ต้องการของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.69 ค่าเฉลี่ย 4.73 4) ด้านการบริหารทั่วไปที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบันองค์กรภาครัฐและเอกชนเข้ามา ระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.15 ค่าเฉลี่ย 4.71 ข้อเสนอแนะ พบว่า ตาม นโยบายควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาด้านกระบวนการวิจัยให้เพิ่มมากขึ้นอย่างเช่น ปัญหาหนี้สินบุคลากรทางการศึกษากู้เงินสหกรณ์ออมทรัพย์แล้วไม่ได้ตามเป้าหมายย่อมมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่

## ส่วนที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเชิง เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนมโดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและตามกรอบการประเมินที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้คือผู้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ที่มารับบริการจากกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม จำนวน 200 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครพนม 4 ด้าน

ด้านที่ 1 คือ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 คือ ช่องทางการให้บริการ

ด้านที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

แบบสอบถามในตอนนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบไว้ 5 ระดับ โดยความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังต่อไปนี้

|                            |                    |
|----------------------------|--------------------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | น้ำหนักคะแนน คือ 5 |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | น้ำหนักคะแนน คือ 4 |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | น้ำหนักคะแนน คือ 3 |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | น้ำหนักคะแนน คือ 2 |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | น้ำหนักคะแนน คือ 1 |

|                                               |                                      |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง 4.51 - 5.00 | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับดีมาก      |
| คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง 3.51 - 4.50 | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับดี         |
| คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง 2.51 - 3.50 | หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง 1.51 - 2.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระหว่าง 0.00 - 1.50 | หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

และเทียบเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจเป็นค่าร้อยละ(%) ดังต่อไปนี้

|                                             |                        |
|---------------------------------------------|------------------------|
| ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 90.20 - 100   | หมายถึง พอใจมากที่สุด  |
| ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 70.20 - 90.19 | หมายถึง พอใจมาก        |
| ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 50.20 - 70.19 | หมายถึง พอใจปานกลาง    |
| ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 30.20 - 50.19 | หมายถึง พอใจน้อย       |
| ระดับความพึงพอใจระหว่างร้อยละ 0.00 - 30.19  | หมายถึง พอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยดำเนินการดังนี้

- 3.1 ประชุมทำความเข้าใจกับคณะกรรมการในการเก็บข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดในแบบสอบถามและวิธีการเก็บแบบสอบถาม
- 3.2 ประสานงานกับผู้ประสานงานในพื้นที่การศึกษา
- 3.3 จัดทำแบบสอบถามบนแอปพลิเคชัน Google Form
- 3.3 คณะกรรมการการศึกษาข้อมูล ดำเนินการเก็บข้อมูลนำส่งคณะกรรมการดำเนินการศึกษา
- 3.4 คณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่

- 4.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
- 4.3 ค่าร้อยละ (%)
- 4.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับข้อมูลจากตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการตีความเทียบเคียงบริบทและนำเสนอในเชิงพรรณนา

## ส่วนที่ 4

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 200 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยครูเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.00 ดังตารางที่ 2

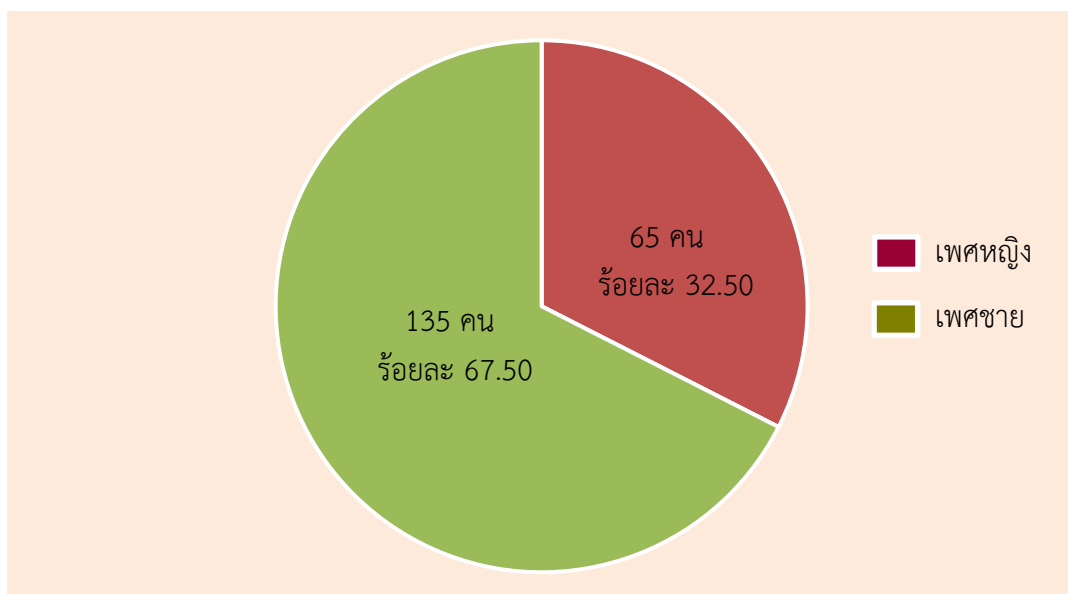
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>                |       |        |
| ชาย                       | 65    | 32.50  |
| หญิง                      | 135   | 67.50  |
| <b>อายุ</b>               |       |        |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี | 6     | 3.00   |
| 21 - 30 ปี                | 49    | 24.50  |
| 31 - 40 ปี                | 46    | 23.00  |
| 41 - 50 ปี                | 71    | 35.50  |
| มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี  | 28    | 14.00  |

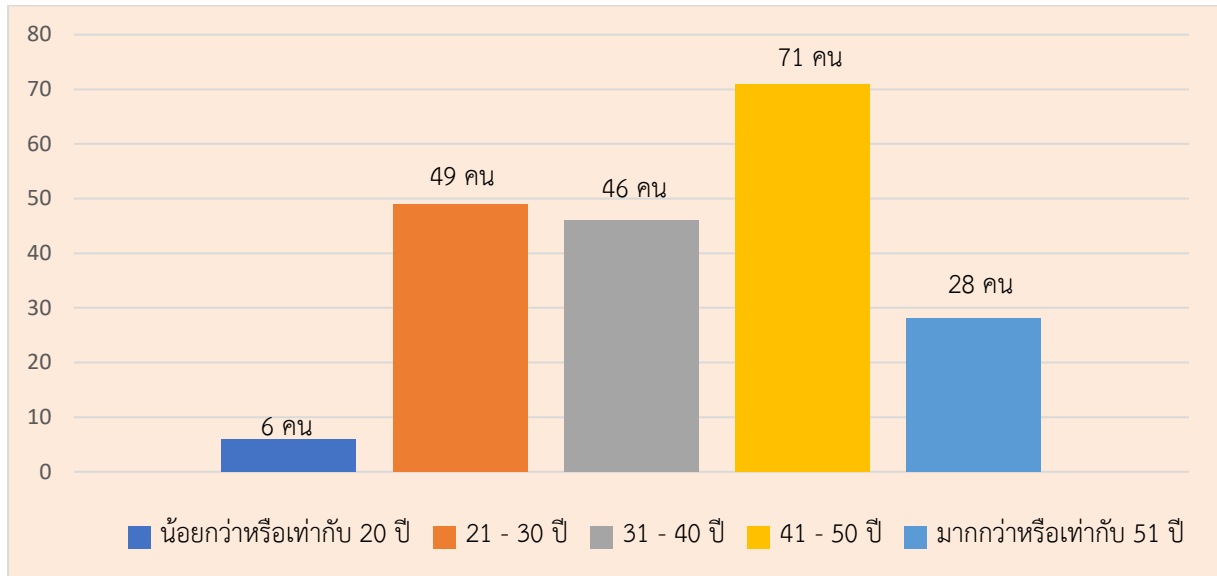
ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| <b>การศึกษา</b>          |       |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี         | 6     | 3.00   |
| ปริญญาตรี                | 120   | 60.00  |
| ปริญญาโท                 | 66    | 33.00  |
| ปริญญาเอก                | 8     | 4.00   |
| <b>อาชีพ</b>             |       |        |
| บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก | 64    | 32.0   |
| ผู้บริหารสถานศึกษา       | 40    | 20.0   |
| บุคลากรทางการศึกษา       | 2     | 1.00   |
| ครู                      | 85    | 42.50  |
| อื่นๆ                    | 9     | 4.40   |

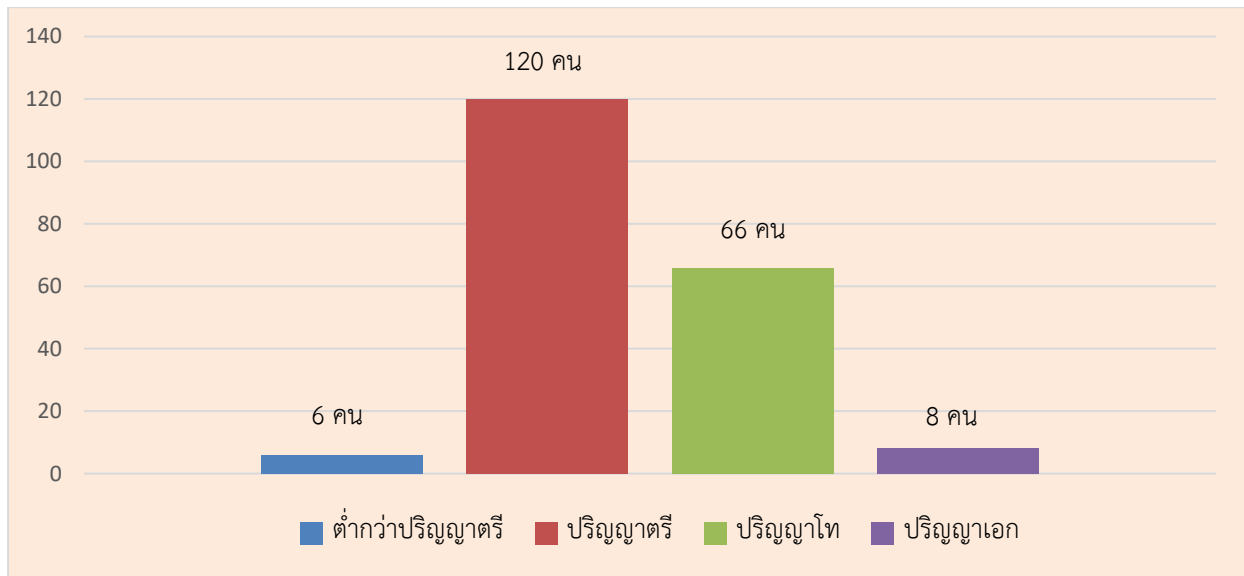
แผนภูมิที่ 1 แสดงข้อมูลเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



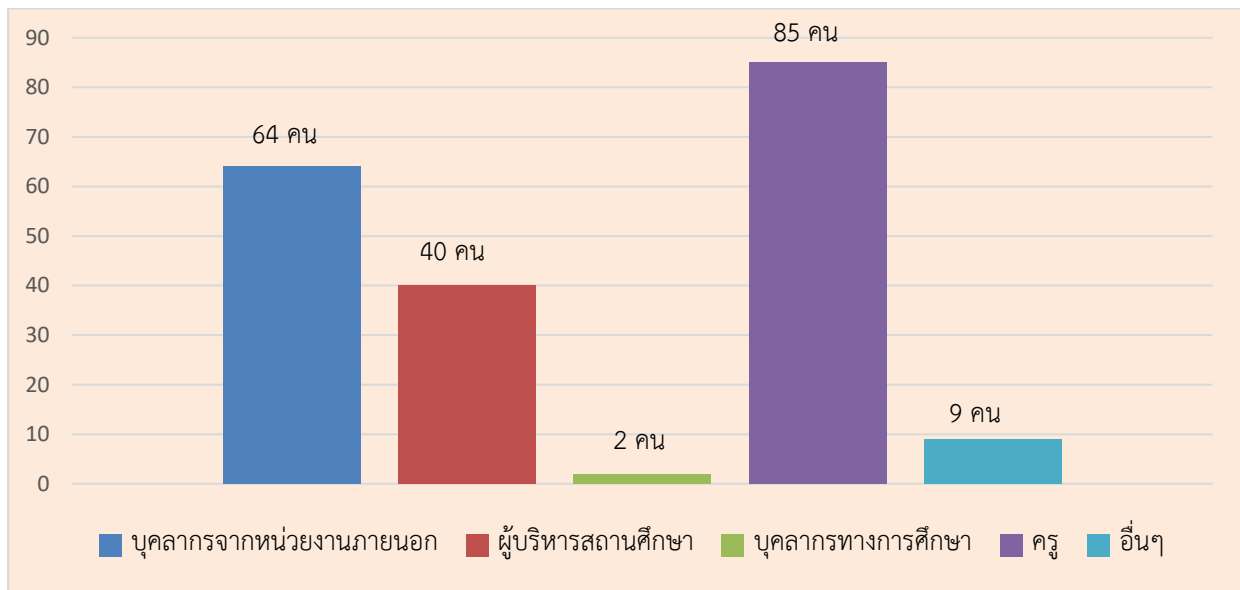
แผนภูมิที่ 2 แสดงข้อมูลอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิที่ 3 แสดงข้อมูลระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม



#### แผนภูมิที่ 4 แสดงข้อมูลอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม



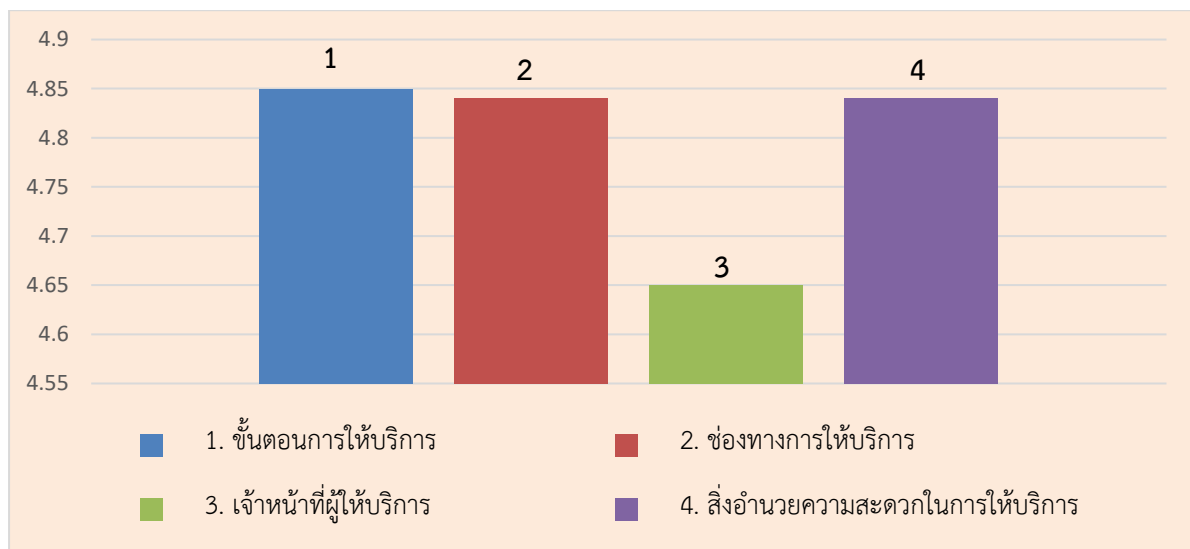
#### 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.00) รองลงคือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ และต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) และลำดับสุดท้าย คือความพึงพอใจที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 93.00) ดังตารางที่ 3

#### ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการ          | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับ         |
|-------------------------------------|-----------|------|--------|---------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ              | 4.85      | 0.68 | 97.08  | พอใจมากที่สุด |
| 2. ช่องทางการให้บริการ              | 4.84      | 0.68 | 96.80  | พอใจมากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ          | 4.65      | 0.66 | 92.00  | พอใจมากที่สุด |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 4.84      | 0.68 | 96.80  | พอใจมากที่สุด |
| รวม                                 | 4.79      | 0.67 | 95.80  | พอใจมากที่สุด |

แผนภูมิที่ 5 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน



#### 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน รายด้าน

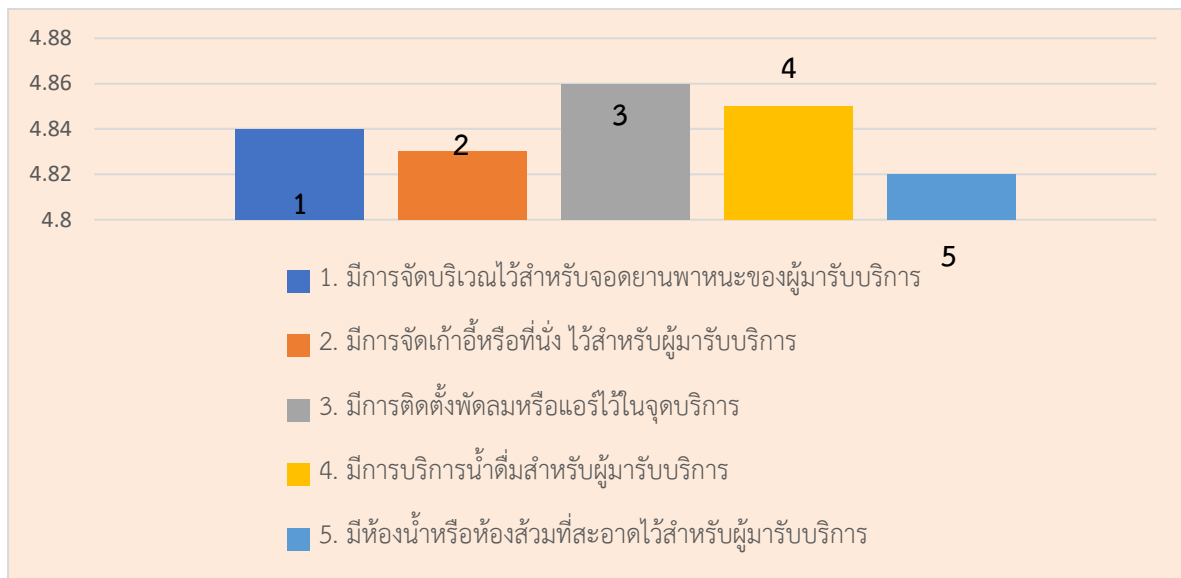
##### 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.80) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.65, ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ การจัดคิวให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามคิว ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 96.40) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ      | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ | ระดับ         |
|----------------------------------------|-----------|------|--------|---------------|
| <b>ขั้นตอนการให้บริการ</b>             |           |      |        |               |
| 1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ | 4.86      | 0.65 | 97.20  | พอใจมากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน   | 4.90      | 0.68 | 98.00  | พอใจมากที่สุด |
| 3. การจัดคิวให้บริการอย่างสม่ำเสมอ     | 4.85      | 0.67 | 97.00  | พอใจมากที่สุด |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามคิว            | 4.84      | 0.67 | 96.80  | พอใจมากที่สุด |
| 5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน        | 4.82      | 0.67 | 96.40  | พอใจมากที่สุด |
| ผลเฉลี่ยรวมรายด้าน                     | 4.85      | 0.68 | 97.08  | พอใจมากที่สุด |

## แผนภูมิที่ 6 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านขั้นตอนการให้บริการ



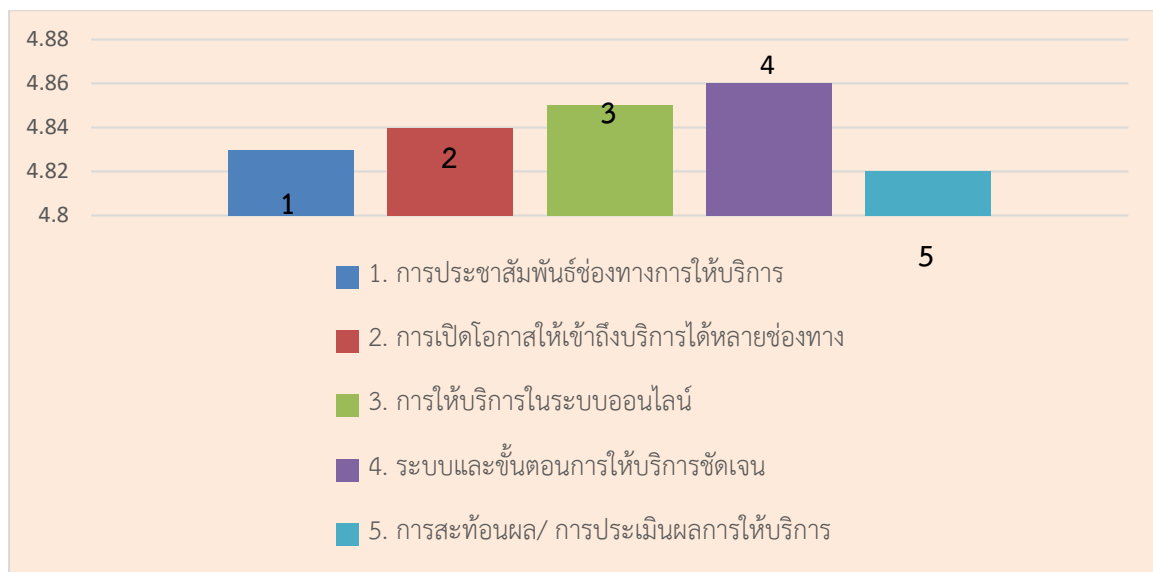
### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) เมื่อพิจารณารายชื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ การให้บริการในระบบออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้เข้าถึงได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสะท้อนและการประเมินผลการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.40) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านช่องทางการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ             | $\bar{X}$ | S.D. | %     | ระดับ         |
|-----------------------------------------------|-----------|------|-------|---------------|
| ช่องทางการให้บริการ                           |           |      |       |               |
| 1. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ        | 4.83      | 0.68 | 96.60 | พอใจมากที่สุด |
| 2. การเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง | 4.84      | 0.66 | 96.80 | พอใจมากที่สุด |
| 3. การให้บริการในระบบออนไลน์                  | 4.85      | 0.67 | 97.00 | พอใจมากที่สุด |
| 4. ระบบและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน           | 4.86      | 0.68 | 97.20 | พอใจมากที่สุด |
| 5. การสะท้อนผล/ การประเมินผลการให้บริการ      | 4.82      | 0.68 | 96.40 | พอใจมากที่สุด |
| ผลเฉลี่ยรวมรายด้าน                            | 4.84      | 0.68 | 96.80 | พอใจมากที่สุด |

**แผนภูมิที่ 7** แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านช่องทางการให้บริการ



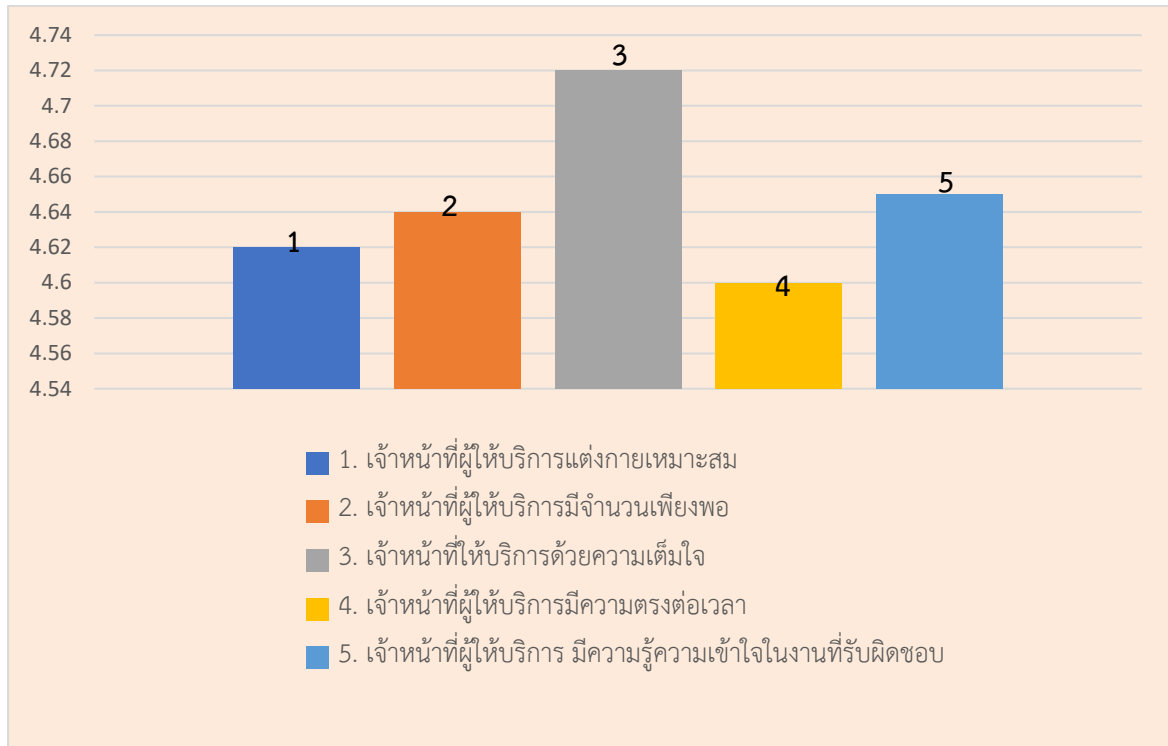
**3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 93.00) เมื่อพิจารณารายชื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.64, ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนพอเพียง ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.72, ร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 92.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.64, ร้อยละ 92.00) ดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ                               | $\bar{X}$   | S.D.        | %            | ระดับ                |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                  |             |             |              |                      |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม                        | 4.62        | 0.68        | 92.40        | พอใจมากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                        | 4.64        | 0.72        | 92.80        | พอใจมากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ                           | 4.72        | 0.66        | 94.40        | พอใจมากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา                      | 4.60        | 0.70        | 92.00        | พอใจมากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ | 4.65        | 0.64        | 93.00        | พอใจมากที่สุด        |
| <b>ผลเฉลี่ยรวมรายด้าน</b>                                       | <b>4.65</b> | <b>0.68</b> | <b>93.00</b> | <b>พอใจมากที่สุด</b> |

#### แผนภูมิที่ 8 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



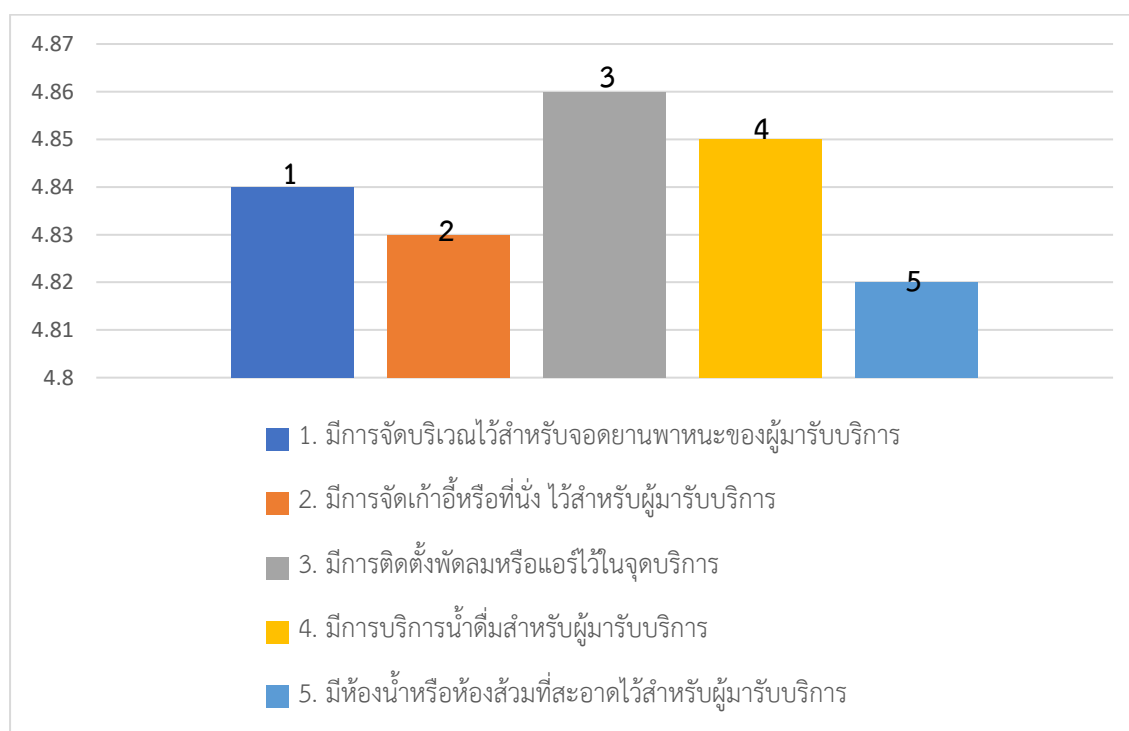
#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ มีการจัดเก้าอี้หรือที่นั่งไว้สำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมที่สะอาดไว้สำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.40) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ                       | $\bar{X}$ | S.D. | %     | ระดับ         |
|---------------------------------------------------------|-----------|------|-------|---------------|
| <b>สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>                 |           |      |       |               |
| 1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ  | 4.84      | 0.66 | 96.80 | พอใจมากที่สุด |
| 2. มีการจัดเก้าอี้หรือที่นั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ   | 4.83      | 0.68 | 96.60 | พอใจมากที่สุด |
| 3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ              | 4.86      | 0.68 | 97.20 | พอใจมากที่สุด |
| 4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ               | 4.85      | 0.67 | 97.00 | พอใจมากที่สุด |
| 5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมที่สะอาดไว้สำหรับผู้มารับบริการ | 4.82      | 0.68 | 96.40 | พอใจมากที่สุด |
| <b>ผลเฉลี่ยรวมรายด้าน</b>                               | 4.84      | 0.68 | 96.80 | พอใจมากที่สุด |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                        | 4.79      | 0.67 | 95.80 | พอใจมากที่สุด |

แผนภูมิที่ 8 แสดงความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ



## ส่วนที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม คณะผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ประกอบไปด้วย บุคลากรจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปี 2565 จำนวน 200 คน ซึ่งมีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบด้วยครูเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.00

##### 5.1.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.00) รองลงคือ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ และต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) และลำดับสุดท้าย คือความพึงพอใจที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 93.00)

### 5.1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน รายด้าน

#### 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.80) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.65, ร้อยละ 97.20) รองลงมาคือ การจัดคิวให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามคิว ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.20) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 96.40)

#### 2) ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือการให้บริการในระบบออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้เข้าถึงได้หลายช่องทาง ( $\bar{X} = 4.88$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสะท้อนผลและการประเมินผลการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.40)

#### 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 93.00) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.64, ร้อยละ 93.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนพอเพียง ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.72, ร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 92.40) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.64, ร้อยละ 93.00)

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.67, ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.66, ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ มีการจัดเก้าอี้หรือที่นั่งไว้สำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีห้องน้ำหรือห้องส้วมที่สะอาดไว้สำหรับผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.82$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 96.40)

#### 5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.68, ร้อยละ 97.80) ซึ่งแตกต่างเล็กน้อยจากการศึกษาของสฤชดี ผาอาจและคณะ ในปีงบประมาณ 2560 ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญาอยู่ในระดับพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.08, 90.68 %) แต่สอดคล้องกับการการศึกษาสมบัติ มิลภา และคณะ (2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านวิชาการ ที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กรหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 96.49 ค่าเฉลี่ย 4.42 2) ด้านงบประมาณ ที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบ การใช้งบประมาณของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.44 ค่าเฉลี่ย 4.82 3) ด้านบริหารงานบุคคลที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.69 ค่าเฉลี่ย 4.73 4) ด้านการบริหารทั่วไปที่มีผลการประเมินสูงสุดคือ การประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบันองค์กร ภาครัฐและเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.15 ค่าเฉลี่ย 4.71 เมื่อพิจารณาประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านรายชื่อของกลุ่มนโยบายและแผน พบว่า ประเด็นที่มีความโดดเด่นคือประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มนโยบายและแผนตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจใน ขั้นตอนการให้บริการและสร้างความประทับใจเริ่มแรกให้กับผู้รับบริการเพราะเมื่อบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับความประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกแล้วจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการของกลุ่มนั้นๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการให้บริการที่ดีนั่นเอง ทั้งนี้ เพราะผู้ให้บริการคือบุคคลที่จะทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ ผู้ที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตลอดจนมีการแต่งกายเหมาะสมและมีมารยาทสังคมอันดี จะเป็นที่ประทับใจใคร่คบหาสมาคม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ที่สามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน เช่น การฝึกท่วงทีกิริยาที่ดูดี แต่งกายให้เหมาะสม การมีมารยาทสังคมที่ดี การเป็นผู้ให้บริการควรต้องดูแลและรักษาบุคลิกภาพและการแต่งกายให้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อยและ สะอาด อย่างเป็นปกติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ และสร้างความมั่นใจในการรับบริการจากเราอย่างพึงพอใจทั้งด้านงานบริการและภาพลักษณ์ เมื่อผู้รับบริการประทับใจก็จะลดความกังวลใจและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในที่สุด

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน ควรกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ ที่ได้รับผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อบำรุงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษามีการพัฒนาการให้บริการกลยุทธ์ วิธีการในการทำงาน การให้บริการที่ดีอยู่เสมอ สำหรับข้อที่ควรปรับปรุงคือควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำ ห้องส้วม สวัสดิการเครื่องดื่ม ในขณะที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ หรือระหว่างรอรับบริการ เพื่อให้การบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม ได้รับการพัฒนาต่อเนื่องและเพียงพอเนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการประชาชน และควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่จำเป็นระหว่างรอรับบริการ คือ ห้องรับรองผู้รับบริการ เพื่อให้เพียงพอและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 (2563) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4. อุดรธานี.
- เกสรี ลัดเลีย และคณะ. 2557. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกายบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ยะลา. คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2549. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาธรรม.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. 2548. อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทพิพิธการพิมพ์จำกัด.
- วิทวัส พันธนิกุล. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองคลัง: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สฤณี ฝาอาจ และคณะ. 2558. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดยะลา.
- สฤณี ฝาอาจ และคณะ. 2560. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดยะลา.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมบัติ มิลภา และคณะ. 2565. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาโยธธ เขต 1. ยโสธร.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรนุช แก้วส่อง. 2548. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักตอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิสรา ภูมาก. 2546. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบต.: ศึกษากรณี อบต.บ้านช้าง อำเภออำพา จังหวัดสมุทรสงคราม. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Kotler, Philip. Marketing Management : Analysis, Planning, Implement, and Control. 9th ed., Prentice-Hall, Inc.,1997.
-

## ภาคผนวก

แบบสอบถาม  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

---

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มนโยบายและแผน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
  2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน  
คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการต่อไป
- 

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

**1. เพศ**

- ☐ ชาย ☐ หญิง

**2. อายุ**

- ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี  
☐ 41 - 50 ปี ☐ มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี

**3. ระดับการศึกษา**

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี  
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

**4. อาชีพ**

- ☐ บุคลากรจากหน่วยงานภายนอก ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา  
☐ บุคลากรทางการศึกษา ☐ ครู  
☐ อื่นๆ
-

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

| ประเด็นสอบถาม                                                      | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                    | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                     |                  |     |         |      |            |
| 1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ                             |                  |     |         |      |            |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน                               |                  |     |         |      |            |
| 3. การจัดคิวให้บริการอย่างสม่ำเสมอ                                 |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามคิว                                        |                  |     |         |      |            |
| 5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน                                    |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                                     |                  |     |         |      |            |
| 1. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ                             |                  |     |         |      |            |
| 2. การเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง                      |                  |     |         |      |            |
| 3. การให้บริการในระบบออนไลน์                                       |                  |     |         |      |            |
| 4. ระบบและขั้นตอนการให้บริการชัดเจน                                |                  |     |         |      |            |
| 5. การสะท้อนผล/ การประเมินผลการให้บริการ                           |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                 |                  |     |         |      |            |
| 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม                           |                  |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ                           |                  |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ                              |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา                         |                  |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>                        |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการจัดบริเวณไว้สำหรับจอดยานพาหนะของผู้มารับบริการ             |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการจัดเก้าอี้หรือที่นั่ง ไว้สำหรับผู้มารับบริการ              |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการติดตั้งพัดลมหรือแอร์ไว้ในจุดบริการ                         |                  |     |         |      |            |
| 4. มีการบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ                          |                  |     |         |      |            |
| 5. มีห้องน้ำหรือห้องส้วมที่สะอาดไว้สำหรับผู้มารับบริการ            |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มนโยบายและแผน

3.1 ท่านคิดว่าปัญหาการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มนโยบายและแผน อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

---