



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดศรีสะเกษ ๗ อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กรทำให้มีภารกิจด้านการศึกษา การบริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ และแบบสำรวจตามความสะดวกของแต่ละบุคคลคนที่เป็นผู้รับบริการและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓
บทที่ ๓ การดำเนินการ	๗
บทที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๙
บทที่ ๕ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ภาคผนวก	๑๑ ๑๒

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดศรีสะเกษ ๗ อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กรทำให้มีภารกิจด้านการศึกษาด้านการบริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกรวดสบายต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ตามมาตรา ๔ “ข้อมูล ข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปแบบ เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ และตามมาตรา ๙ หน่วยงานของรัฐต้องจัด ให้มีข้อมูลของราชการไว้บริการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และ ๑๕ คือถ้าส่วนที่ ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำลายประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วน นั้น

การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ก็เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน จึงมีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลในองค์กรจะมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่อการทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้ ประกาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดได้ยึดถือเป็นคุณธรรมประจำใจ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สืบทอดกันไป เป็นไปตามภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนี้

#### “รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน”

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ และแบบสำรวจตามความสะดวกของแต่ละบุคคลที่เป็นผู้รับบริการ

### จุดมุ่งหมาย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ดีขึ้น

### ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จมากขึ้น
๒. ผลการประเมินในครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. ผลที่ได้รับจากการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ จะช่วยสนับสนุนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินการให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่สูงขึ้น

## บทที่ ๒

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เน้นบริหารจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา (Stakeholder) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนทิศทางการบริหารจัดการศึกษา กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อกำกับดูแลตนเองอย่างเป็นระบบใหญ่ (Meta-system) ระบบเชิงซ้อน (Complex system) แต่ละระบบมีระบบย่อย (Sub-System) ประกอบด้วย

๑. คณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Steering Committee) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย

๒. คณะขับเคลื่อนภารกิจ (Working Team) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่รับผิดชอบกลุ่มภารกิจ ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรทางการศึกษาในแต่ละกลุ่มภารกิจ

๓. กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ (CEO) เป็นรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๕ กลุ่มเครือข่าย ขับเคลื่อนการบริหารจัดการโดยประธานกลุ่มเครือข่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ บริหารจัดการในรูปแบบองค์คณะบุคคลบริหารและจัดการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยึดมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดจึงได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ ค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

#### วิสัยทัศน์ ( VISION)

“คุณธรรม คุณภาพ เป็นเลิศ”

ค่านิยมวิสัยทัศน์

คุณธรรม หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรมสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณธรรม”

คุณภาพ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ที่มีคุณภาพเป็นสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณภาพ”

เป็นเลิศ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีคุณธรรมและคุณภาพเป็นเลิศในระดับชาติ

#### พันธกิจ (MISSION)

๑. ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ

๒. ส่งเสริม พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตาม หลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

๓. ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

๔. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่เน้นการมีส่วนร่วม และบูรณาการเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา

๕. ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาการจัดการศึกษา

๖. ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์

### เป้าประสงค์ (Goals)

๑. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ เสมอภาค
๒. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคน มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย มีคุณภาพตามหลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ
๓. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมาตรฐานระดับชาติ
๕. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีและใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ

### ค่านิยมองค์กร (Core Values)

“ คุณภาพไม่มีเพดาน มาตรฐานต้องสูงขึ้นเสมอ ”

### วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)

“ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ”

### ยุทธศาสตร์ (Strategics)

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดการศึกษาเพื่อความมั่นคง
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาคุณภาพผู้เรียน และส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียม การเข้าถึงบริการทางการศึกษา
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ จัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

### การศึกษาความพึงพอใจ

ฟ้ามุ่ย สุกัญศีล (๒๕๔๘: ๔๙) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการที่จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

อมรรัตน์ ศรีทอง (๒๕๔๙: ๔๕-๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการเรียนรู้จะเกิดความรัก ความผูกพัน กระตือรือร้น มุ่งมั่น ทุ่มเทความรู้ความสามารถของคนเพื่อความสำเร็จของงานอย่างเต็มที่

พรชัย วิจิตรธรรมภาณี (๒๕๔๙: ๔๕ ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจ สบายใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ สำหรับการสำรวจครั้งนี้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ สร้างขึ้น ผ่านทางระบบออนไลน์และเอกสารประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ**

เฮอริซเบิร์ก (Herzberg. ๑๙๕๙: ๑๑๓ – ๑๑๕ อ้างถึงใน โสภิต ศิริคำน้อย. ๒๕๕๔: ๓๔) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๒ ปัจจัย คือ

๑. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงาน สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor. ๑๙๖๐: ๓๓ – ๕๘ อ้างถึงใน โสภิต ศิริคำน้อย. ๒๕๕๔: ๓๕) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี ๒ ประเภท คือ

๑. คนประเภทเอ็กซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑.๑ มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- ๑.๒ มีความรับผิดชอบน้อย
- ๑.๓ ชอบให้สั่งการ
- ๑.๔ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์การ
- ๑.๕ มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

๒. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ชอบทำงาน เห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน
- ๒.๒ มีความรับผิดชอบในการทำงาน
- ๒.๓ มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น
- ๒.๔ สั่งการตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้
- ๒.๕ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การพัฒนารูปแบบการทำงาน
- ๒.๖ ปรารถนาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต

### **การวัดความพึงพอใจ**

บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙: ๕๘ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะหรือเจตคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะหรือเจตคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑: ๙๖ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้



๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

### ๑. แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** คือ ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งทางการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

**ส่วนที่ ๒** คือ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินในด้านต่างๆที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ตามภารกิจหลัก ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านนิยมใช้มาตราประเมินค่า ๕ ระดับ ได้แก่

๕	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	พึงพอใจค่อนข้างน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อย

โดยมีข้อคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ดังนี้

#### **ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

๑. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน
๒. มีการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังและเสมอภาคเท่าเทียมกัน
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

#### **ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

๑. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/อภัยค้ำยตี)
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
๔. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับ
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์

ในทางมิชอบ ฯลฯ

#### **ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

๑. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
๒. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ
๓. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม

#### ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
๒. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน
๓. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย
๔. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
๕. ความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ

#### ด้านที่ ๕ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน

๑. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง
๓. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน
๔. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๕. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ ๓ คือ ข้อเสนอแนะ

#### ๒. การเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ดำเนินการเก็บข้อมูล ๒ ช่องทางดังนี้

๑. เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ บนเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ <http://www.sisaketedu1.go.th/>

๒. เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบประเมินหลังรับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

## บทที่ ๔

### ผลการประเมินความพึงพอใจ

#### ๑. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ผลการประเมินตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ข้อคำถาม	จำนวน	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>			
๑. มีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน	๖๔๒	๔.๙๑	๐.๑๐
๒. มีการดำเนินงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๖๔๒	๔.๙๘	๐.๑๙
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๖๔๒	๔.๘๙	๐.๒๑
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ตามลำดับก่อนหลังและเสมอภาคเท่าเทียมกัน	๖๔๒	๔.๙๕	๐.๑๑
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๔๒	๔.๖๕	๐.๑๙
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๘๘</b>	<b>๐.๑๖</b>
<b>ด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
๑. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/อหิยาศัยดี)	๖๔๒	๕.๐๐	๐.๑๒
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๔๒	๔.๙๕	๐.๑๑
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๖๔๒	๔.๖๕	๐.๑๓
๔. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ปิดความลับผิดชอบ	๖๔๒	๔.๘๗	๐.๑๐
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๔๒	๔.๘๗	๐.๑๒
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๘๗</b>	<b>๐.๑๒</b>
<b>ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
๑. มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	๖๔๒	๔.๗๖	๐.๒๑
๒. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๖๔๒	๔.๗๖	๐.๑๑
๓. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๖๔๒	๔.๙๕	๐.๑๒
๔. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม	๖๔๒	๔.๕๖	๐.๑๐
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๗๖</b>	<b>๐.๑๔</b>

ข้อคำถาม	จำนวน	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>			
๑. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๔๒	๔.๙๔	๐.๑๒
๒. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	๖๔๒	๔.๙๒	๐.๑๑
๓. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	๖๔๒	๔.๘๖	๐.๑๙
๔. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๖๔๒	๔.๘๙	๐.๑๑
๕. ความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ	๖๔๒	๔.๘๗	๐.๑๐
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๙๐</b>	<b>๐.๑๓</b>
<b>ด้านที่ ๕ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน</b>			
๑. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๖๔๒	๔.๖๕	๐.๒๑
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	๖๔๒	๔.๙๙	๐.๑๑
๓. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน	๖๔๒	๔.๖๕	๐.๑๐
๔. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๖๔๒	๔.๖๗	๐.๑๒
๕. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว	๖๔๒	๔.๕๖	๐.๑๒
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๗๐</b>	<b>๐.๑๓</b>
<b>เฉลี่ย</b>		<b>๔.๘๒</b>	<b>๐.๑๑</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการรับบริการทุกด้านเท่ากับ ๔.๘๒ โดยค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๙๐ รองลงมาคือ ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ และด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ข้อที่ ๕. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ๔.๗๐

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำแบบสอบถามในส่วนที่ ๓ มีดังนี้

- เพิ่มบริการ One Stop Service ที่หลากหลาย เข้าถึงได้ทุกกลุ่มงาน

## บทที่ ๕

### การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและแนวทางการพัฒนา

#### ๑. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการรับบริการทุกด้าน เท่ากับ ๔.๘๒ โดยค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า ด้านที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๙๐ รองลงมา คือ ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ และด้านที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๗ ข้อที่ ๕. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๗๐ จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่สูงเนื่องด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ได้ มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกคนใส่ใจในการบริการ อำนวยความสะดวก ให้การบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ลดขั้นตอนการติดต่อ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศรีสะเกษ เขต ๑ ที่ว่า

“ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ”

#### ๒. ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากข้อเสนอแนะที่ผู้มารับบริการได้เสนอแนะไว้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้วางแผนเพื่อปรับปรุงบริการแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

- ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพิ่มช่องทางบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
- จัดทำป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- พัฒนาบุคลิกภาพการให้บริการของบุคลากร
- พัฒนาระบบการให้บริการที่เน้นความรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนการให้บริการ

## ภาคผนวก

## คณะทำงาน

### ที่ปรึกษา

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ๑. ว่าที่ร้อยตรี ทวีศักดิ์ นามศรี | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑    |
| ๒. นางสาวรุ่งอรุณ เมธาภัทรกุล     | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๓. นายคำโพธิ์ บุญสิงห์            | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๔. นายรังสฤษดิ์ บุญรอง            | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๕. นายชาญวุฒิ ศรีเพชร             | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |

### คณะทำงาน

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| ๑. นายทองคำ จันทโรสภา        | ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สพป.ศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๒. นายสุทธิชัย ไชยโพธิ์      | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๓. นายทองคำ จันทโรสภา        | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๔. นางสาวประพิชฌกร กรมเมือง  | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๕. นางทอปัด บุขบงก์          | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๖. นางพัศสินี ภักดีสมัยวงศ์  | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๗. นางวยุรีย์ ศิริโชติ       | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๘. นางกรรณิกา ขุขันธิน       | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๙. นางสาวศันธณีย์ โคตรวงศ์   | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๐. นางมาริษา อุทธิเสน       | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๑. นางสาวอมรรัตน์ แก้วสิงห์ | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๒. นายอดิศักดิ์ พละศักดิ์   | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๓. นางรวีกานต์ โพธิ์ศรี     | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๔. นางวิไรรัตน์ เครื่องทอง  | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ   |
| ๑๕. นางช่อผลกา พวงมาเทศ      | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ  |
| ๑๖. นางภาวดี สมาน            | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน   |

### บรรณาธิการ และจัดทำรูปเล่ม

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| ๑. นางวิไรรัตน์ เครื่องทอง | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางภาวดี สมาน           | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |