



รายงานการประเมินความพึงพอใจในการบริการ  
การบริหารและการจัดการศึกษา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

กลุ่มอำนวยการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ/ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ทั้ง ๑๐ กลุ่มงาน ประกอบด้วย (๑)กลุ่มอำนวยการ (๒)กลุ่มนโยบายและแผน (๓)กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (๔)กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ (๕)กลุ่มบริหารงานบุคคล (๖)กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา (๗)กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา (๘)กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา (๙)หน่วยตรวจสอบภายใน (๑๐)กลุ่มกฎหมายและคดี เพื่อศึกษาความพึงพอใจและนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

## สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๓
ขอบเขตของการศึกษา.....	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๓
๒. เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	๔
ความหมายความพึงพอใจการให้บริการ.....	๔
ความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ.....	๕
ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ.....	๗
หลักการความพึงพอใจการให้บริการ.....	๘
การบริหารและการจัดการศึกษา ๔ ด้าน.....	๙
๓. วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา.....	๑๒
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๑๒
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	๑๒
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๓
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๓
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๔
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๑๕
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑.....	๑๗
๕. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๒๐
สรุปผลความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา.....	๒๐
อภิปรายผล.....	๒๐
ข้อเสนอแนะ.....	๒๐
ภาคผนวก.....	๒๑
ก. แบบสอบถาม.....	๒๒
ข. บรรณานุกรม.....	๔๙
ค. คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ.....	๕๐

## บทที่ ๑ บทนำ

.....

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้” ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายของทุกองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน มีการแข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการสูงสุดและรัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้ส่วนราชการของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ได้รับการบริการในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง การลดขั้นตอนในการทำงาน มีความยุติธรรมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ตั้งอยู่ที่ ตำบลลำภู อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นส่วนราชการส่วนกลางตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง อำเภอเบญจมาศ อำเภอเรือเสาะ อำเภอศรีสาคร ให้มีคุณภาพและมาตรฐานการเรียนตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไข เพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่า ด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการหรือ กฎหมายอื่น และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) อำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระของหลักสูตรการศึกษา ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(๒) อำนาจหน้าที่ในการพัฒนางานด้านวิชาการและจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษา

(๓) รับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา และ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

(๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕ แห่งประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

(๒) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่ การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

(๓) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา

(๔) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา

(๕) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๖) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๗) จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๘) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่น ที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

(๙) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา

(๑๐) ประสาน ส่งเสริม การดำเนินการของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

(๑๑) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๑๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ได้รับมอบหมาย

โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ได้แบ่งส่วนราชการภายใน ตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วน ราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ออกเป็น ๑๐ กลุ่ม ดังนี้

(๑) กลุ่มอำนวยการ

(๒) กลุ่มนโยบายและแผน

(๓) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๔) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์

(๕) กลุ่มบริหารงานบุคคล

(๖) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

(๗) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลจัดการศึกษา

(๘) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

(๙) หน่วยตรวจสอบภายใน

(๑๐) กลุ่มกฎหมายและคดี

ในการให้บริการในงานบริการของแต่ละกลุ่มงานต่างๆ ทั้ง ๑๐ กลุ่มงาน บรรลุเป้าหมาย และเป็นทีประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑ ประมาณร้อยละ ๙๕ เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ดังนั้นเพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายและเป็นทีพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุง ประสิทธิภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

๒.๒ เพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

## ๓. ขอบเขตการศึกษา

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นราธิวาส เขต ๑ ได้กำหนดขอบเขตของข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการของทั้ง ๑๐ กลุ่มงาน

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

## ๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑ มีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

๔.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑ นำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต ๑

## บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า ศึกษางานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ความหมายและความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ
๒. ทฤษฎี ความพึงพอใจการให้บริการ
๓. แนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ
๔. การบริหารและการจัดการศึกษา ๔ ด้าน

### ความหมายความพึงพอใจการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒:๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์ ขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕:๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประมาณค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือ ทางลบ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๗:๑๒๒) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

รจนา เตชะศรี (๒๕๕๐:๑๒) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกชอบพอใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์มีความสุขในการทำงาน รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานนั้น

ภาวิณี เพชรสว่าง (๒๕๕๒:๔๖) กล่าวว่า ทัศนคติในการทำงานที่มีความสำคัญสำหรับองค์การ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ ในการทำงาน

สุนทร เพ็ชรพราว (๒๕๕๑:๑๗) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละอุทิศ แรงกาย แรงใจ และสติปัญญา ให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงานเพียงทำงาน ตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ในทางบวกเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจ ทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการท างานที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานและส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายองค์การ

Yoder (๑๙๘๕:๖๖) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงใจ ในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

Green (๑๙๗๒,p๔๐) ความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน จะเกิดความตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อเสนอความต้องการของหน่วยงาน

### ความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ

ความสำเร็จในการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะต้องใช้กลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการและมาใช้บริการ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจการให้บริการมีความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการดังนี้

#### ๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริการองค์การและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเกี่ยวกับการบริการ และความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งชี้ถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการที่ผู้ขอรับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์การในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ขอรับบริการและสามารถตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้ขอรับบริการคาดหวังได้จริง

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการหากงานบริการใดเกิดความประทับใจมีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ อีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้ขอรับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ และบุคลิกลักษณะของผู้รับบริการ เป็นความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความสำคัญของผู้ขอรับบริการ การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการ และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

#### ๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ เมื่อองค์การตระหนักถึงความสำคัญ ของ ความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ จะต้องพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ เพื่อนำเสนอการบริการที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ และในสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินชีวิตจะต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวัน ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระ การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการท งานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป



ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ต้องใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นที่ผู้ขอรับบริการ และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละวันมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ คุณภาพของการบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๑.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ผู้ขอรับบริการจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน(Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้ำไปซื้อสินค้าที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงผม ประมาณ ๑ ชั่วโมงปรากฏว่าไม่มีลูกค้ำอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้ำต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้ำคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้ำได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่จะมีความรู้สึกในทางบวกแสดงว่าลูกค้ำมีความพึงพอใจ แต่ในสถานการณ์ตรงกันข้าม ถ้าลูกค้ำต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้ำจะเกิดความไม่พึงพอใจ มีความรู้สึกในทางที่ลบ

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร ได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะมีความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้มาขอรับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้ำไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจ และนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้ำเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น ที่พนักงานรับช้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับ การช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการในสิ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขก เรื่อง สัมภาษณ์พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยเมตริจิตของการบริการอย่างแท้จริง

### ทฤษฎี ความพึงพอใจการให้บริการ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการหลายท่าน เช่น

Korman (๑๙๗๗ อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, ๒๕๕๒: ๑๖๑-๑๖๒) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๑. ทฤษฎีสองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Frederick k. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลเขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือแรงจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนที่ชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยอันได้แก่

๑.๑ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๑.๓ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำหยาให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

๒. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๒ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

๒.๔ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

### หลักการความพึงพอใจการให้บริการ

หลักการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการเป็นเป้าหมายที่จะสนองขอความต้องการของผู้ขอรับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ จึงได้ศึกษาทัศนคติของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้

### หลักการบริการงานคุณภาพ ๘ ประการ

หลักการที่ ๑ : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)  
“องค์กรต้องพึงพิงเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงความพยายามที่จะทำให้เกิดความคาดหวังของลูกค้า”

หลักการที่ ๒ : ความเป็นผู้นำ (Leadership) “ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กรผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและชี้แจงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้”

หลักการที่ ๓ : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) “พนักงานทุกระดับถือว่าเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคนย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร”

หลักการที่ ๔ : การบริการเชิงกระบวนการ (Process Approach) “ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”

หลักการที่ ๕ : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management) “การบ่งชี้การทำความเข้าใจและการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”

หลักการที่ ๖ : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

หลักการที่ ๗ : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ ๘ : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

#### การบริหารการจัดการศึกษา ๔ ด้าน

กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐ กระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสถานศึกษา ในอำนาจหน้าที่ของตน แล้วแต่กรณีในเรื่องดังต่อไปนี้

##### ๑. ด้านวิชาการ

๑.๑ การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระ  
หลักสูตร ท้องถิ่น

๑.๒ การวางแผนงานด้านวิชาการ

๑.๓ การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา

๑.๔ การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา

๑.๕ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

๑.๖ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน

๑.๗ การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา

๑.๘ การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้

๑.๙ การนิเทศการศึกษา

๑.๑๐ การแนะแนว

๑.๑๑ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา

๑.๑๒ การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ

๑.๑๓ การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น

๑.๑๔ การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

๑.๑๕ การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา

๑.๑๖ การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา

๑.๑๗ การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

๒. ด้านงบประมาณ

๒.๑ การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี

๒.๒ การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงิน ตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง

๒.๓ การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

๒.๔ การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ

๒.๕ การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ

๒.๖ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ

๒.๗ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้ผลผลิตจากงบประมาณ

๒.๘ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา

๒.๙ การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา

๒.๑๐ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา

๒.๑๑ การวางแผนพัสดุ

๒.๑๒ การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้เงินงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือ เลขาธิการ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี

๒.๑๓ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ

๒.๑๔ การจัดหาพัสดุ

๒.๑๕ การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ

๒.๑๖ การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน

๒.๑๗ การเบิกเงินจากคลัง

๒.๑๘ การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน

๒.๑๙ การนำเงินส่งคลัง

๒.๒๐ การจัดทำบัญชีการเงิน

๒.๒๑ การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน

๒.๒๒ การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน

๓. ด้านบริหารงานบุคคล

๓.๑ การวางแผนอัตรากำลัง

๓.๒ การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๓ การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

๓.๔ การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน

๓.๖ การลาทุกประเภท

๓.๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๘ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

๓.๙ การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ ก่อน

๓.๑๐ การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

- ๓.๑๑ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
  - ๓.๑๒ การออกจากราชการ
  - ๓.๑๓ การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ
  - ๓.๑๔ การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทาน
- เครื่องราชอิสริยาภรณ์
- ๓.๑๕ การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
  - ๓.๑๖ การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ
  - ๓.๑๗ การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากร
- ทางการศึกษา
- ๓.๑๘ การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต
  - ๓.๑๙ การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
๔. ด้านบริหารทั่วไป
- ๔.๑ การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
  - ๔.๒ การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
  - ๔.๓ การวางแผนการบริหารงานการศึกษา
  - ๔.๔ งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน
  - ๔.๕ การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
  - ๔.๖ การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
  - ๔.๗ งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
  - ๔.๘ การดำเนินงานธุรการ
  - ๔.๙ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
  - ๔.๑๐ การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
  - ๔.๑๑ การรับนักเรียน
  - ๔.๑๒ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา
  - ๔.๑๓ การประสานการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย
  - ๔.๑๔ การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
  - ๔.๑๕ การทัศนศึกษา
  - ๔.๑๖ งานกิจการนักเรียน
  - ๔.๑๗ การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
  - ๔.๑๘ การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
  - ๔.๑๙ งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น
  - ๔.๒๐ การรายงานผลการปฏิบัติงาน
  - ๔.๒๑ การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
  - ๔.๒๒ แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน

## บทที่ ๓

## วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา

.....

การศึกษาความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ และเพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
๓. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๕๖ คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก(Convenience Selection) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หาหรือพบได้ง่าย อาทิ กลุ่มตัวอย่างจากการตอบแบบสอบถามที่ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสาร เป็นต้น

**เครื่องมือที่ใช้ศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การบริหาร และการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ มี ลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง เช่นผู้บริหาร ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดชนิดเลือกตอบ (Check-List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ การบริหารและการจัดการรวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ ให้เลือก ๑๐ กลุ่มงานที่ต้องการตอบแบบความพึงพอใจในการให้บริการ แต่ละกลุ่มเป็นข้อความความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส เขต ๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับการปฏิบัติเป็น ๕ ระดับ คือ ความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้**

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	๕ คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	๔ คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	๓ คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	๒ คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	๑ คะแนน

**เกณฑ์การแปลค่าของคะแนนดังนี้**

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ลงลิงค์การตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ไว้ที่หน้าเว็บไซต์หลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ และ QR Code ตามจุดบริการของทุกกลุ่มงาน

๒. เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงาน สํารวจความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ทุกครั้งที่มีผู้รับบริการ

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ดำเนินการดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ โดยใช้ความถี่และร้อยละจำแนกเป็นข้อมูลและภาพรวม

๒. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อรายกลุ่ม และโดยรวมแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย



**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

๑. การหาค่าความถี่ร้อยละ

๒. การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.

**บทที่ ๔**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

.....

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ ขอเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ ๑ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้วิเคราะห์ผลโดยแสดงการหาค่าความถี่ร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ย โดยรวมในแต่ละรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ ๑,๒,๓ และ ๔ ตามจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและตำแหน่ง ของผู้รับบริการ จากจำนวนข้อมูล ๔๕๖ ข้อมูล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

ตารางที่ ๑ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๐๓	๓๑.๓๕
หญิง	๓๕๓	๖๘.๖๕
รวม	๔๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๒ จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๔๘	๑๐.๕๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒๐	๔๘.๒๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓๐	๒๘.๕๑
๕๑ ปี ขึ้นไป	๕๘	๑๒.๗๒
รวม	๔๕๖	๑๐๐

ตารางที่ ๓ จำแนกตามการศึกษา

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗	๑.๕๓
ปริญญาตรี	๓๖๓	๗๙.๖๑
ปริญญาโท	๘๕	๑๘.๓๕
ปริญญาเอก	-	-
รวม	๔๕๖	๑๐๐

## ตารางที่ ๔ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๔๘	๗.๙๔
ข้าราชการครู/บุคลากรทางการศึกษา	๒๕๖	๖๕.๕๖
พนักงานราชการ	๘๙	๑๗.๕๘
อื่นๆ	๖๓	๘.๙๒
รวม	๔๕๖	๑๐๐

## จากตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้มารับบริการ รวมทั้งหมด ๔๕๖ คน

จากตารางที่ ๑ จำแนกตามเพศ แสดงว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ มีผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๐๓ คน (ร้อยละ ๓๑.๓๕) เพศหญิง จำนวน ๓๕๓ คน (ร้อยละ ๖๘.๖๕)

จากตารางที่ ๒ จำแนกตามช่วงอายุ แสดงว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุ ๓๑-๔๐ ปีจำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๙ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๐ รองลงมา อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒ รองลงมา อายุ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

จากตารางที่ ๓ ระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๐ รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๕ รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕

จากตารางที่ ๔ ตำแหน่ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตำแหน่ง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๖ รองลงมาตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๘ รองลงมาตำแหน่งอื่นๆ จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๒ รองลงมาตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๔

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ของกลุ่มบริการ ๑๐ กลุ่ม ดังนี้ ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	( $\bar{x}$ )	SD	คุณภาพ	อันดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
[ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว]	๖๙	๑๕๔	๕๐	๕	๑	๔.๐๒	๐.๗๓	มาก	๔
	๒๔.๗๓	๕๕.๒๐	๗.๙๒	๑.๗๙	๐.๓๖				
[ความรวดเร็วในการให้บริการ]	๖๕	๑๕๖	๕๑	๖	๑	๔.๐๐	๐.๗๓	มาก	๕
	๒๓.๓๐	๕๕.๙๑	๑๘.๒๘	๒.๑๕	๐.๓๖				
[ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ]	๗๑	๑๕๓	๔๕	๙	๑	๔.๐๒	๐.๗๖	มาก	๓
	๒๕.๔๕	๕๔.๘๔	๑๖.๑๓	๓.๒๓	๐.๓๖				
[ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ]	๗๐	๑๕๗	๔๙	๒	๑	๔.๐๕	๐.๗๐	มาก	๑
	๒๕.๐๙	๕๖.๒๗	๑๗.๕๖	๐.๗๒	๐.๓๖				
[ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน]	๗๓	๑๕๐	๕๐	๖	๐	๔.๐๔	๐.๗๒	มาก	๒
	๒๖.๑๖	๕๓.๗๖	๑๗.๙๒	๒.๑๕	-				
[ระยะเวลาารอคอยก่อนได้รับการบริการ]	๗๑	๑๔๒	๕๗	๙	๐	๓.๙๙	๐.๗๗	มาก	๖
	๒๕.๔๕	๕๐.๙๐	๒๐.๔๓	๓.๒๓	-				
<b>รวมคะแนน</b>						๔.๐๒	๐.๗๓	มาก	๓
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร									
[ความสุภาพทักทายมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ]	๘๖	๑๔๓	๔๗	๓	๐	๔.๑๒	๐.๗๑	มาก	๓
	๓๐.๘๒	๕๑.๒๕	๑๖.๘๕	๑.๐๘	-				
[ความเอาใจใส่กระตือรือร้นความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่]	๘๓	๑๔๒	๔๙	๕	๐	๔.๐๙	๐.๗๓	มาก	๔
	๒๙.๗๕	๕๐.๙๐	๑๗.๕๖	๑.๗๙	-				

[เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบ]	๙๑	๑๔๘	๓๘	๒	๐	๔.๑๘	๐.๖๘	มาก	๑
	๓๒.๖๒	๕๓.๐๕	๑๓.๖๒	๐.๗๒	-				
[ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ]	๘๕	๑๕๕	๓๙	๐	๐	๔.๑๖	๐.๖๕	มาก	๒
	๓๐.๔๗	๕๕.๕๖	๑๓.๙๘	-	-				
<b>รวมคะแนน</b>						๔.๑๔	๐.๖๙	มาก	๑
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
[สถานที่ตั้งของกลุ่มสะดวกในการเดินทางมารับบริการ]	๗๕	๑๕๑	๕๒	๐	๑	๔.๐๗	๐.๖๙	มาก	๔
	๒๖.๘๘	๕๔.๑๒	๑๘.๖๔	-	๐.๓๖				
[ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ หนังสือ โทรศัพท์ โทรทัศน์ สาธารณะ ที่จอดรถ โต๊ะรับรอง เป็นต้น]	๗๐	๑๕๑	๕๗	๑	๐	๔.๐๔	๐.๖๘	มาก	๕
	๒๕.๐๙	๕๔.๑๒	๒๐.๔๓	๐.๓๖					
[สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ]	๘๓	๑๕๐	๔๔	๒	๐	๔.๑๓	๐.๖๘	มาก	๑
	๒๙.๗๕	๕๓.๗๖	๑๕.๗๗	๐.๗๒					
[ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]	๘๐	๑๕๑	๔๔	๓	๑	๔.๑๐	๐.๗๑	มาก	๓
	๒๘.๖๗	๕๔.๑๒	๑๕.๗๗	๑.๐๘	๐.๓๖				
[ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์]	๘๒	๑๕๔	๔๐	๓	๐	๔.๑๓	๐.๖๘	มาก	๒
	๒๙.๓๙	๕๕.๒๐	๑๔.๓๔	๑.๐๘	-				
<b>รวมคะแนน</b>						๔.๐๙	๐.๖๙	มาก	๒
<b>เฉลี่ยภาพรวม</b>						๔.๐๘	๐.๗๑	มาก	

จากตารางที่ ๒ แสดงให้เห็นว่าความพอใจโดยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการ การบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๑ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = ๔.๐๘$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีอันดับสูงสุดคือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร” ( $\bar{X} = ๔.๑๔$ ) รองลงมาคือ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” ( $\bar{X} = ๔.๐๙$ ) และลำดับที่ ๓ คือ “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = ๔.๐๓$ )

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = ๔.๐๒$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีอันดับสูงสุดคือ “ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ” ( $\bar{X} = ๔.๐๕$ ) รองลงมาคือ “ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน” ( $\bar{X} = ๔.๐๔$ ) และลำดับที่ ๓ คือ “ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = ๔.๐๒$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีอันดับต่ำสุดคือ “ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ” ( $\bar{X} = ๓.๙๙$ )

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{x} = ๔.๑๔$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีอันดับสูงสุดคือ “[เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบ]” ( $\bar{x} = ๔.๑๘$ ) รองลงมาคือ “[ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ]” ( $\bar{x} = ๔.๑๖$ ) และลำดับที่ ๓ คือ “[ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ]” ( $\bar{x} = ๔.๑๒$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีอันดับต่ำสุดคือ “[ความเอาใจใส่กระตือรือร้นความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่]” ( $\bar{x} = ๔.๐๙$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{x} = ๔.๑๓$ ) เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีอันดับสูงสุดคือ “[สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ]” ( $\bar{x} = ๔.๑๓$ ) รองลงมาคือ “[ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์]” ( $\bar{x} = ๔.๑๓$ ) และลำดับที่ ๓ คือ “[ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]” ( $\bar{x} = ๔.๑๐$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยที่มีอันดับต่ำสุดคือ “[ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ หนังสือ โทรศัพท์ โทรทัศน์ สาธารณะ ที่จอดรถ โต๊ะรับรอง เป็นต้น]” ( $\bar{x} = ๔.๐๔$ )

บทที่ ๕  
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

.....

การศึกษาความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ และเพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ ไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษากับ ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ ในเขตพื้นที่บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑

**สรุปผลความพึงพอใจในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ สรุปดังนี้**

๑. ผู้รับบริการในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ ผู้รับบริการที่เข้าตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๕๖ คน เป็นข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา มากที่สุด จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๖
๒. ผู้รับบริการในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวนทั้ง ๓ ด้าน

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการบริการ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพรหมคีรีราชธานี เขต ๑

๑. ควรมีการให้คำปรึกษาสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารการเงิน งานบัญชี งานพัสดุและงานบริหารสินทรัพย์
๒. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย วินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. ควรมีป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

**ภาคผนวก**



แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ การบริหาร และการจัดการศึกษา  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๑

แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มส่งเสริมการ  
ศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม  
ศึกษาปทุมธานี เขต ๑

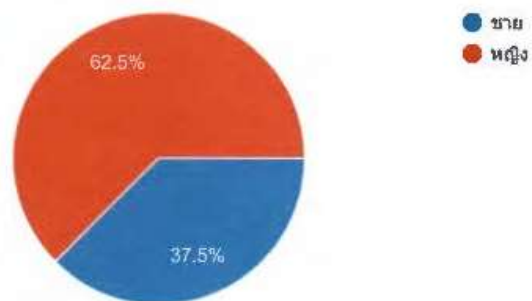
การตอบกลับ 8 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

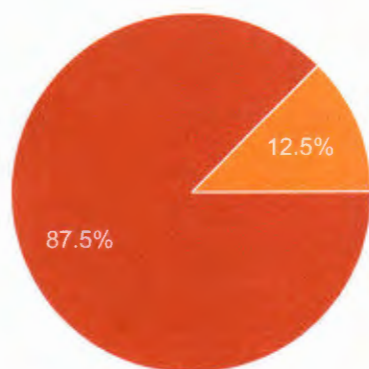
เพศ

คำตอบ 8 ข้อ



### อายุ

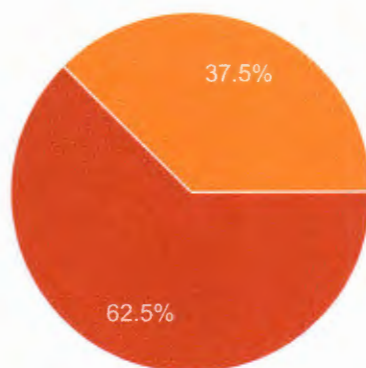
คำตอบ 8 ข้อ



- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

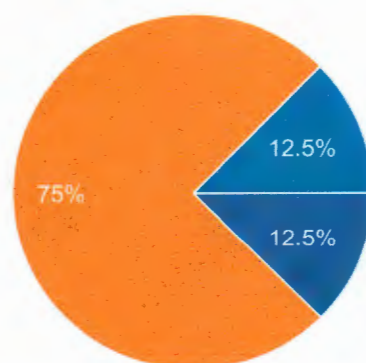
คำตอบ 8 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

### ตำแหน่ง

คำตอบ 8 ข้อ

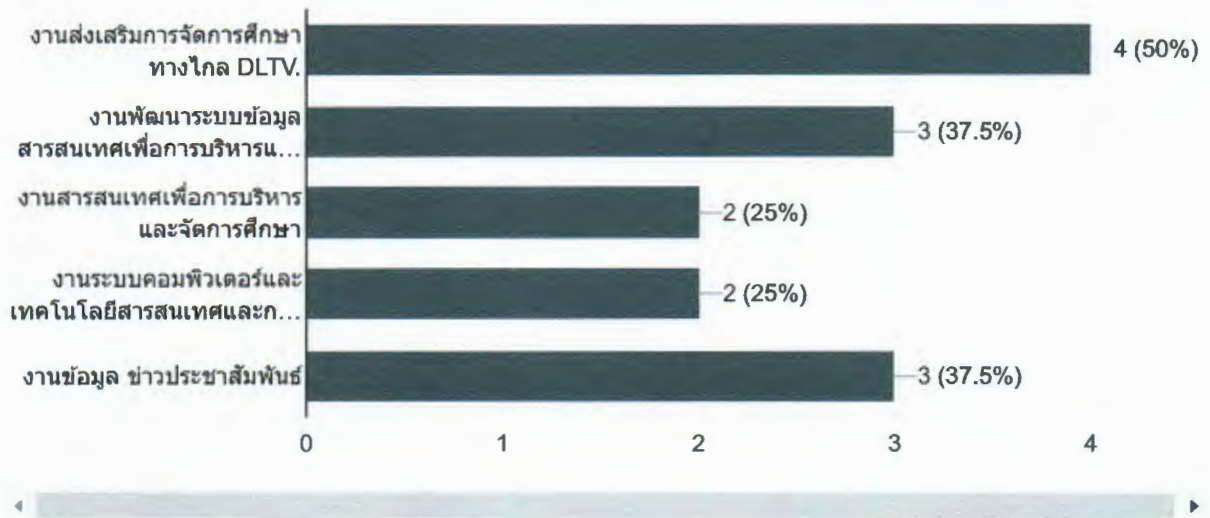


- ผู้บริหารการศึกษา
- ผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ครูผู้สอน
- บุคลากรทางการศึกษา
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างชั่วคราว
- ข้าราชการบำนาญ

แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1

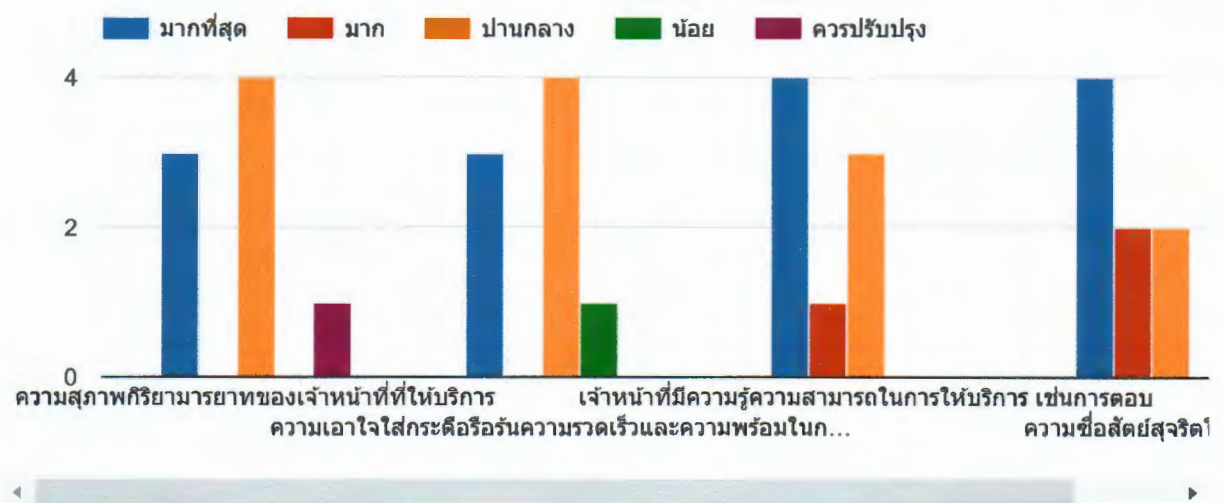
### เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 8 ข้อ

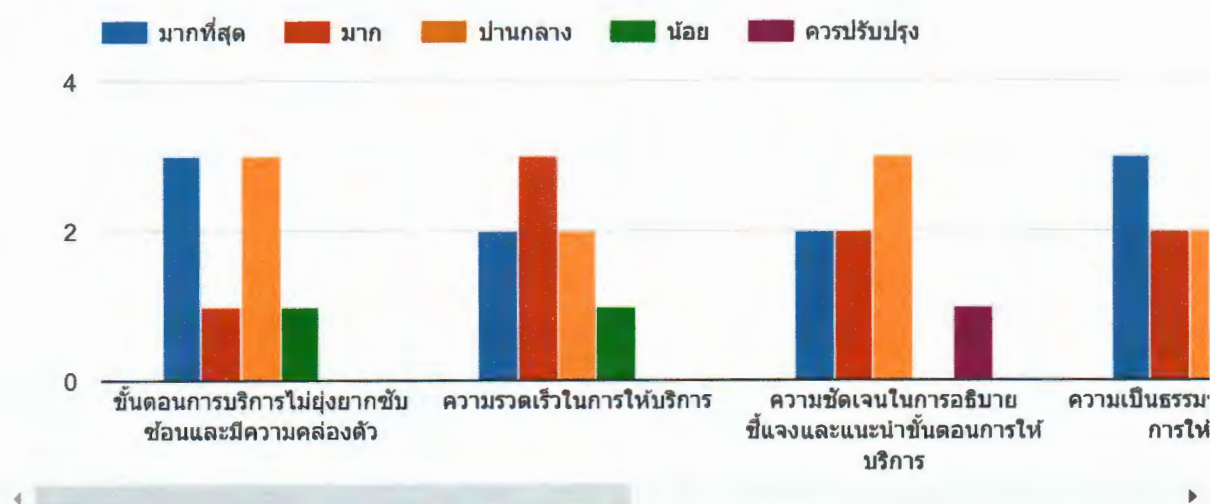


แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1

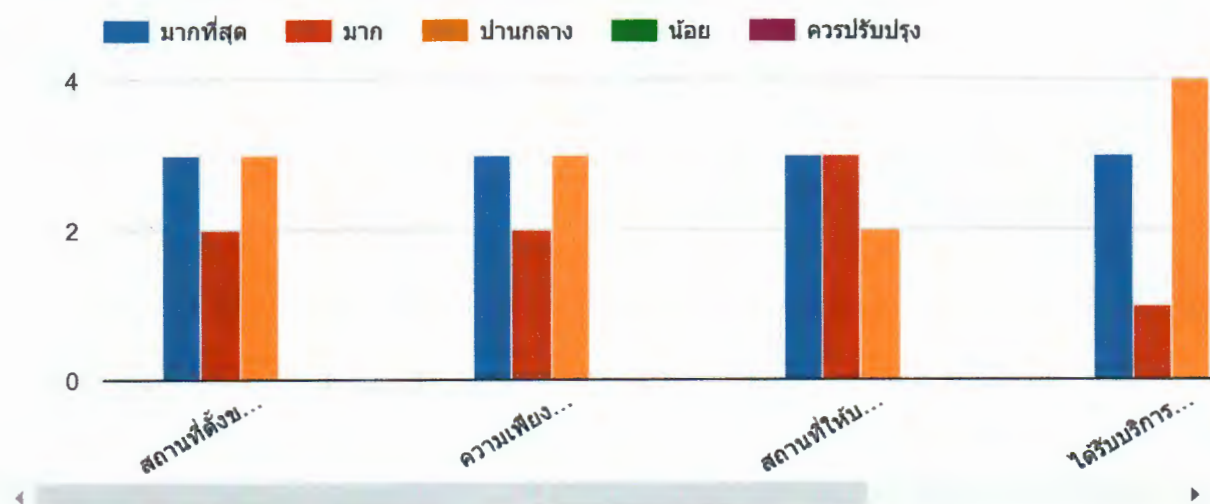
### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



### ขั้นตอนการให้บริการ



### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

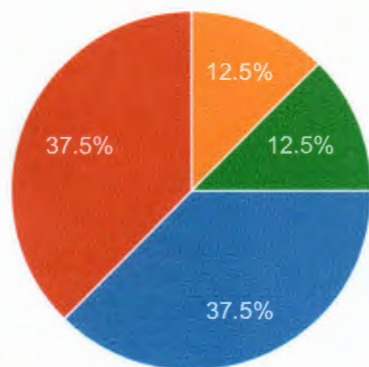


แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1



### สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาขอรับบริการ

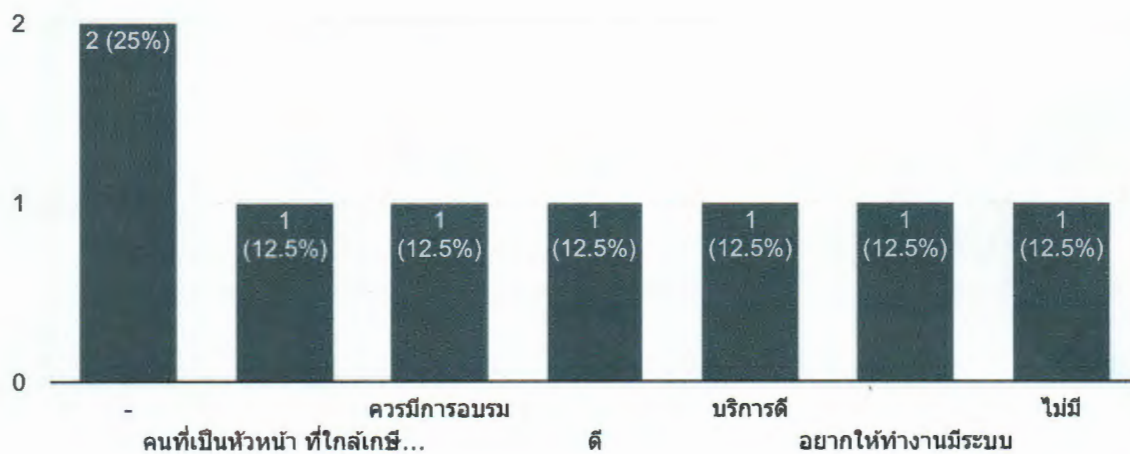
คำตอบ 8 ข้อ



- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ไม่มี

### ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 8 ข้อ



เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว



# แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มกฎหมายและ คดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 1

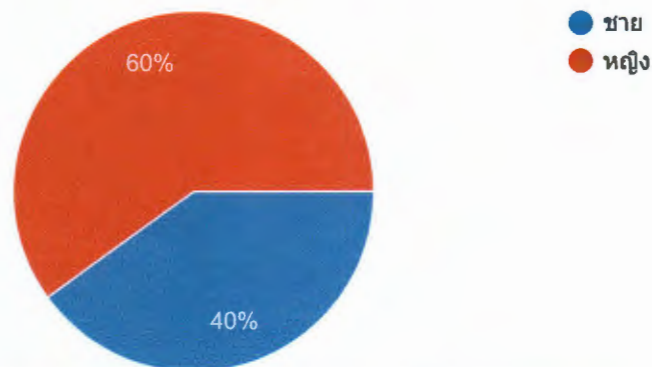
การตอบกลับ 5 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

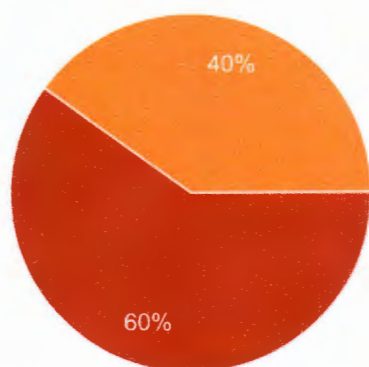
เพศ

คำตอบ 5 ข้อ



### อายุ

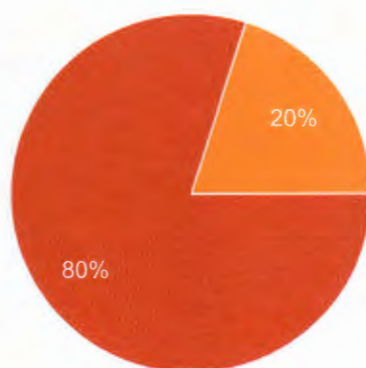
คำตอบ 5 ข้อ



- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

คำตอบ 5 ข้อ

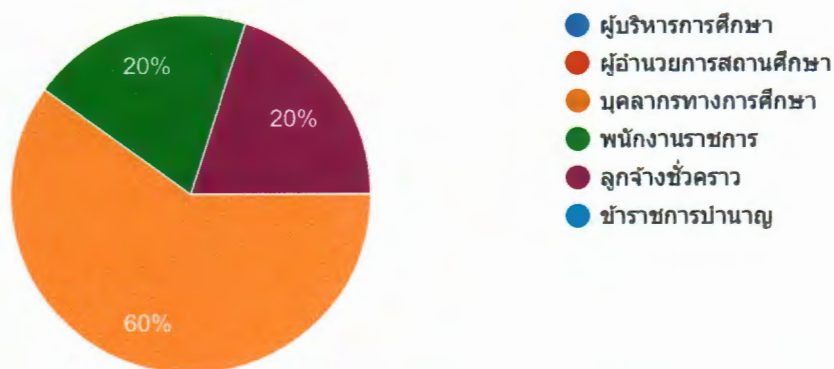


- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี



ตำแหน่ง

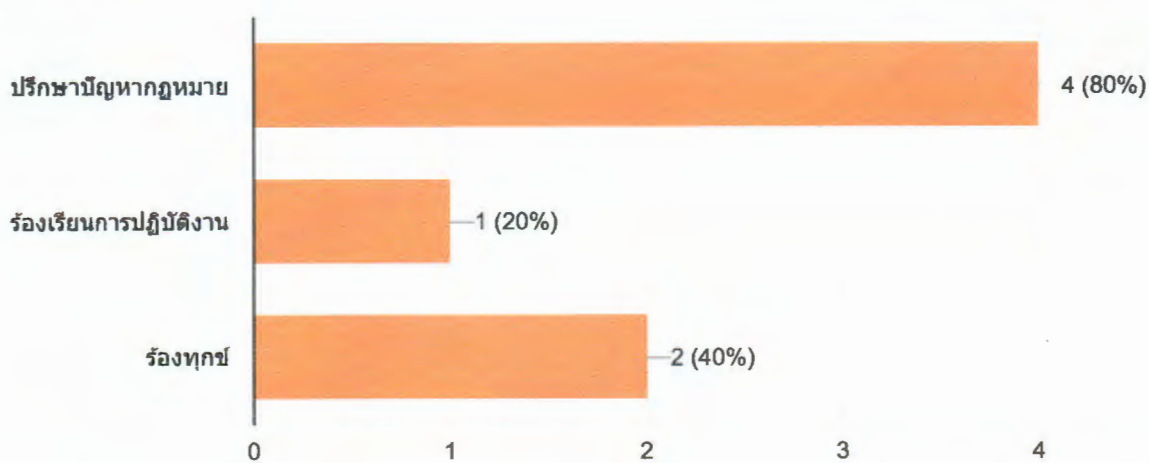
คำตอบ 5 ข้อ



แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นราธิวาส เขต 1

ท่านปรึกษาเรื่องใด

คำตอบ 5 ข้อ

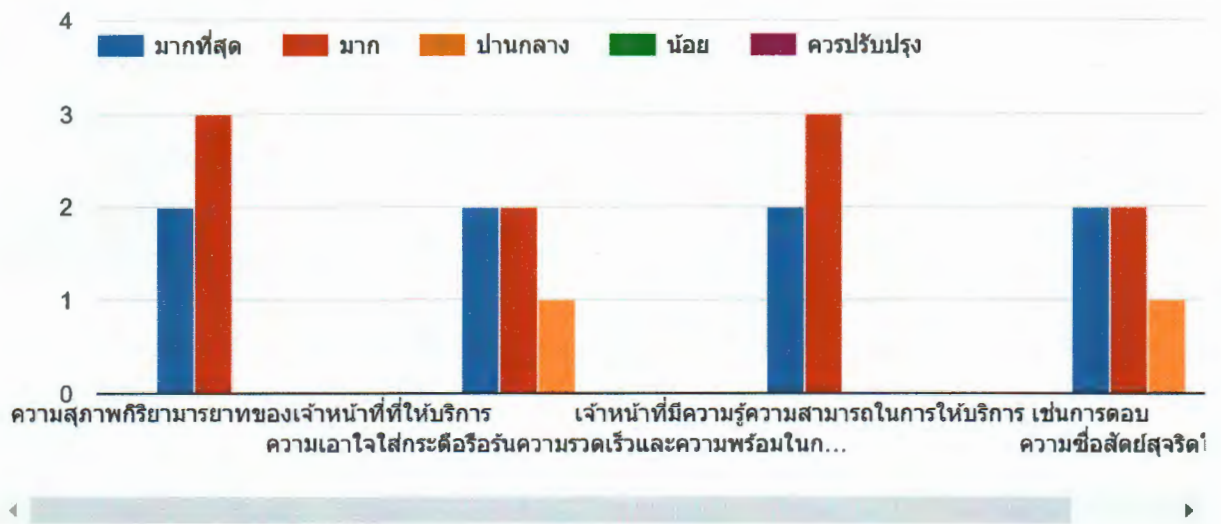


แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นราธิวาส เขต 1

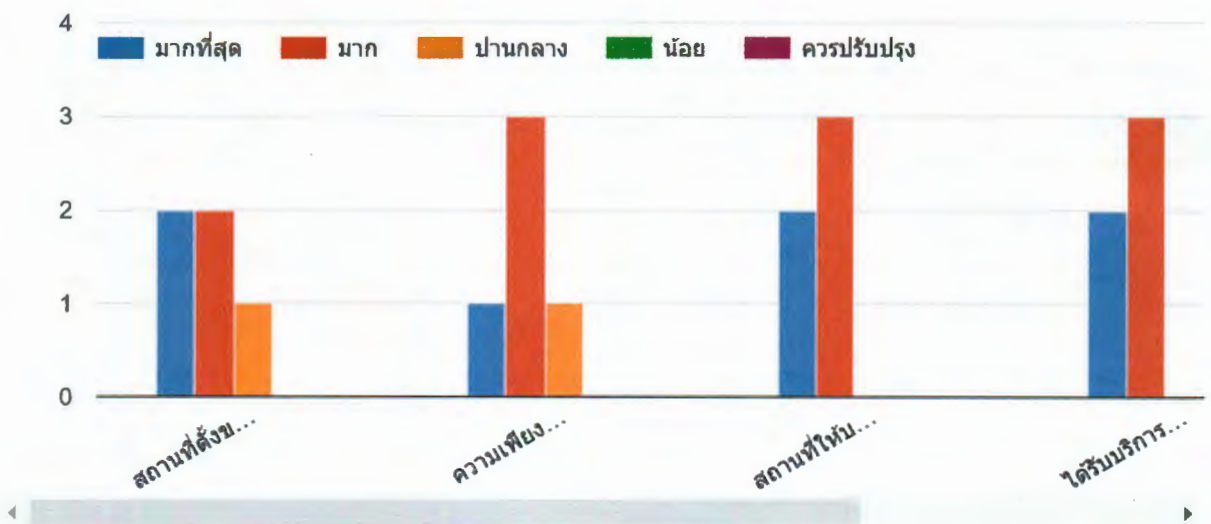




ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

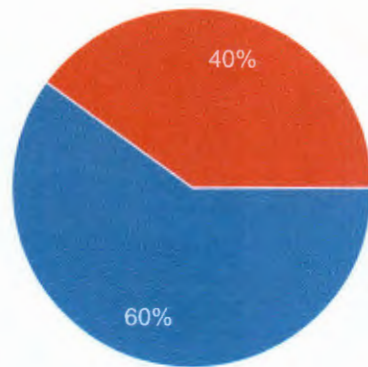


แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นราธิวาส เขต 1



สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาขอรับบริการ

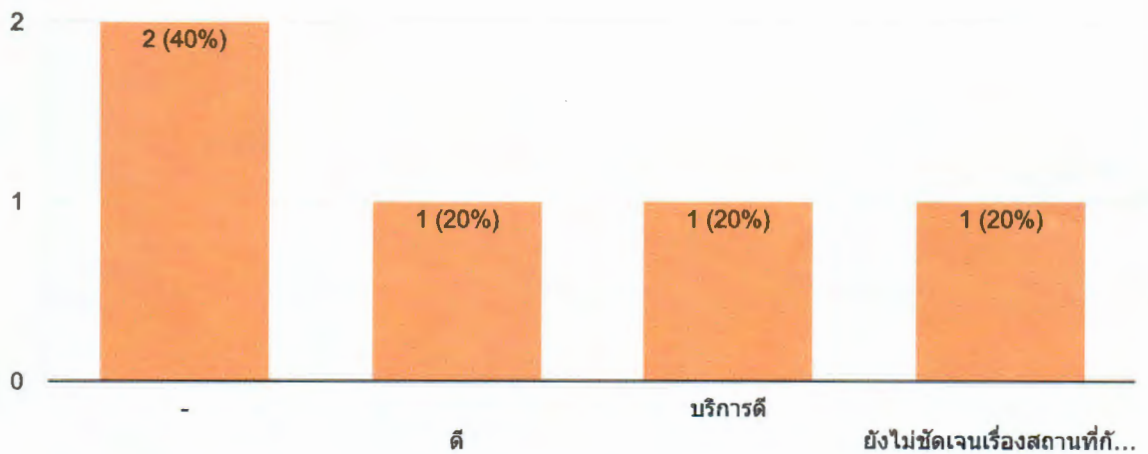
คำตอบ 5 ข้อ



- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 5 ข้อ



เนื้อหานี้ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)



## แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มบริหาร งานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1

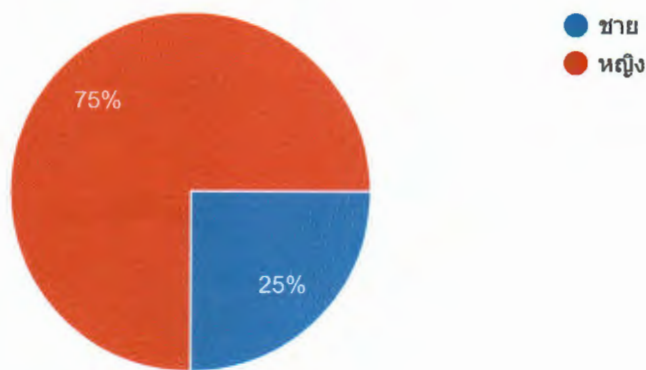
การตอบกลับ 24 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

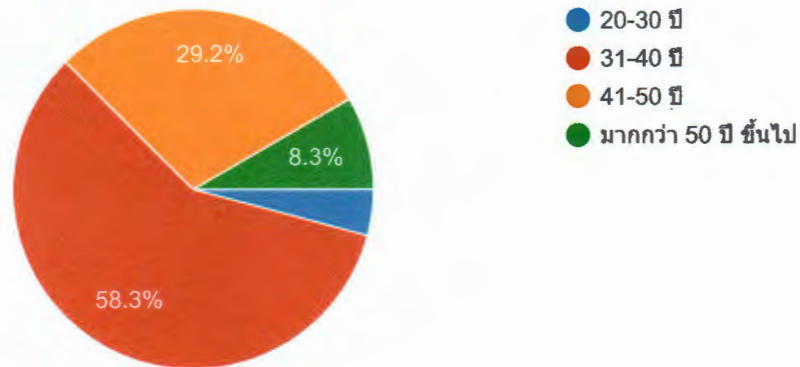
เพศ

คำตอบ 24 ข้อ



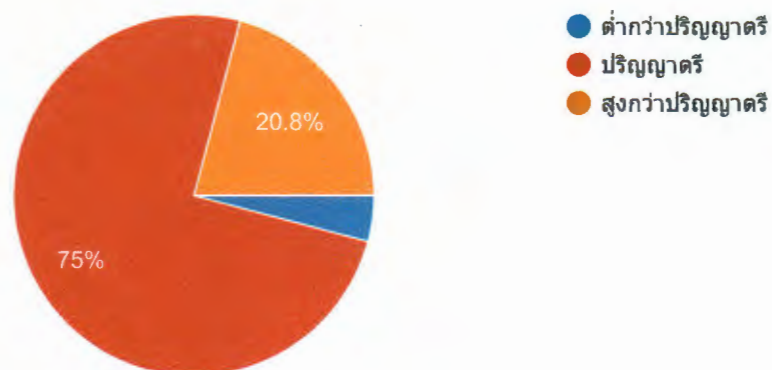
## อายุ

คำตอบ 24 ข้อ



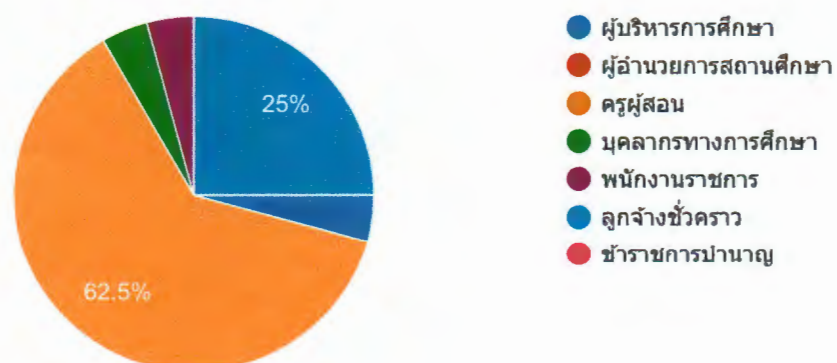
## การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

คำตอบ 24 ข้อ



## ตำแหน่ง

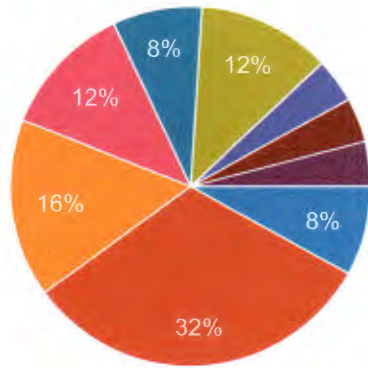
คำตอบ 24 ข้อ



**แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1**

**เรื่องที่ขอรับบริการ**

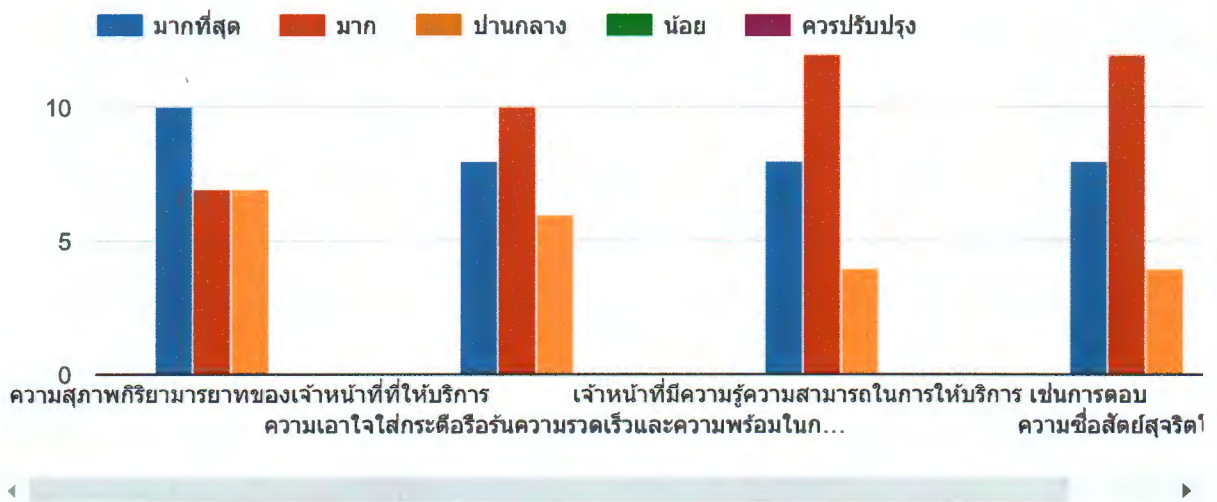
คำตอบ 24 ข้อ



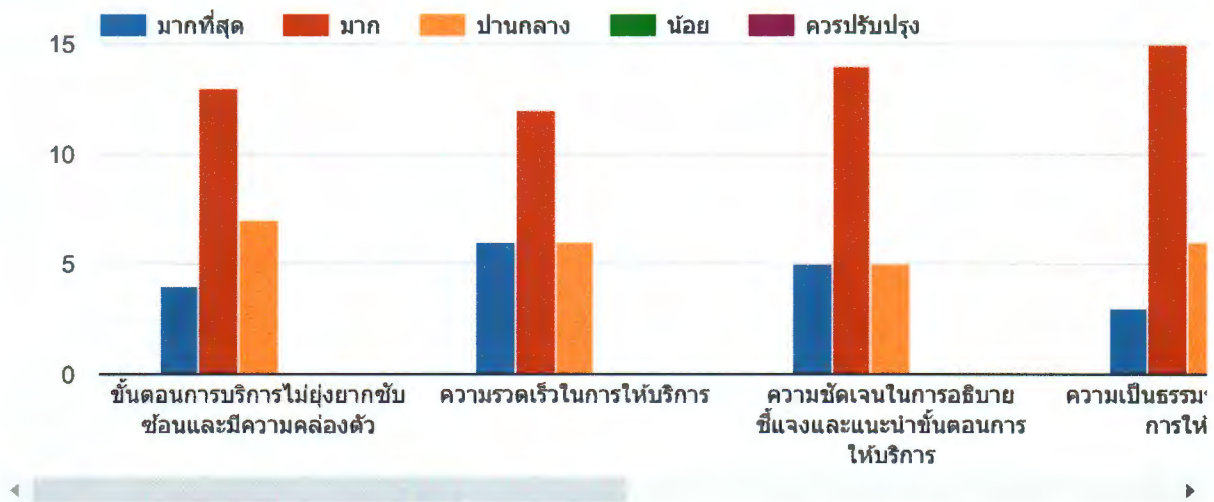
- การเบิกเงินเดือนข้าราชการ/ค่าจำ...
  - การเบิกค่าตอบแทนพนักงานราช...
  - สวัสดิการข้าราชการพยาบาล/การศ...
  - บำเหน็จบำนาญ
  - บำเหน็จลดทอน
  - การเบิกค่าเช่าบ้าน
  - การนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน/เงินป...
  - การยืมเงินราชการ/เงินทดรองราช...
- 1/3 ▼

**แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1**

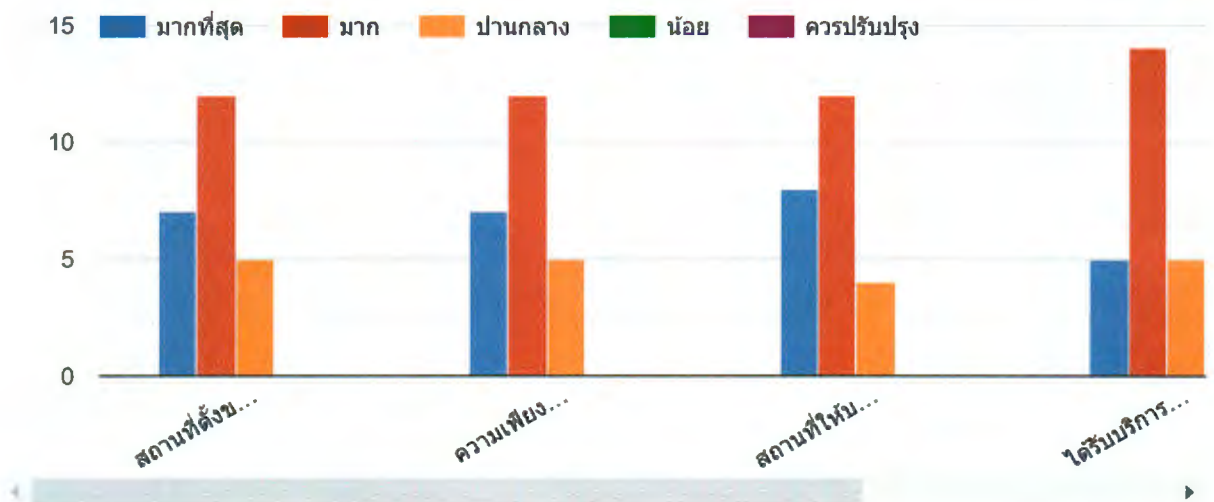
**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**



**ขั้นตอนการให้บริการ**



**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

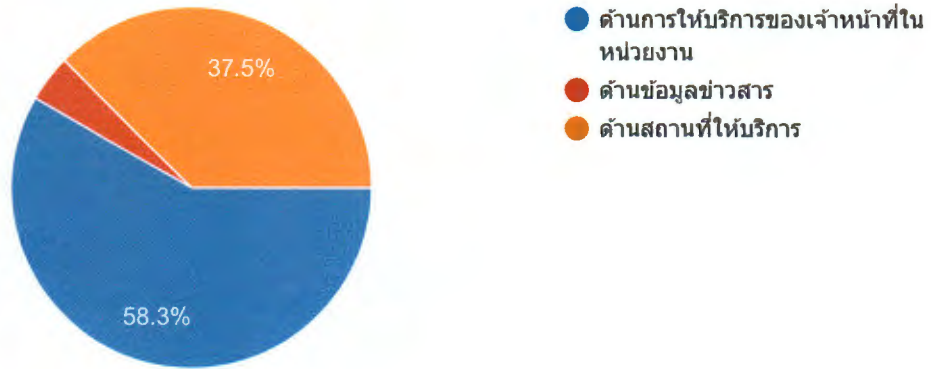


แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1



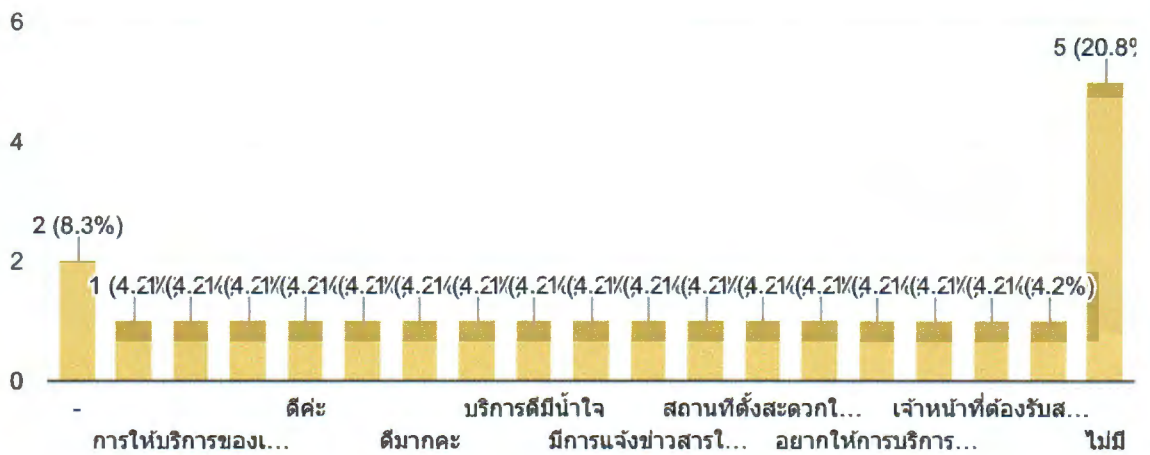
### สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาขอรับบริการ

คำตอบ 24 ข้อ



### ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 24 ข้อ



เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม



# แบบสอบถามความพึงพอใจ กลุ่มพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1

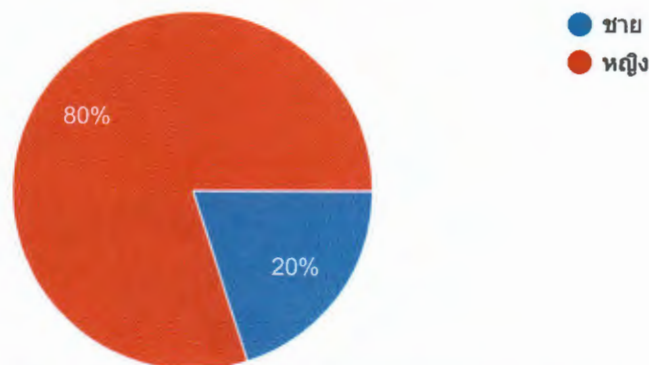
การตอบกลับ 10 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

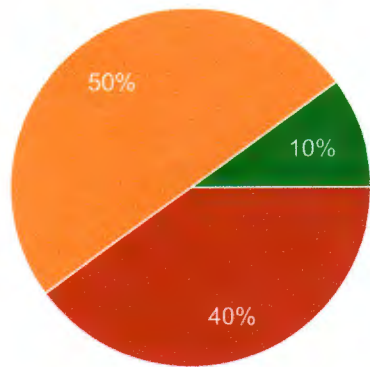
คำตอบ 10 ข้อ





### อายุ

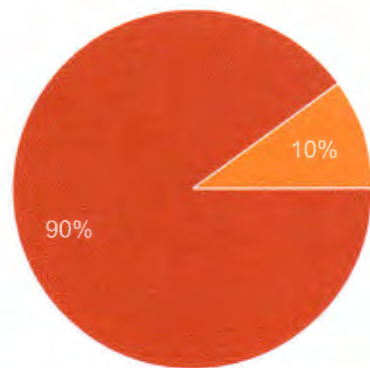
คำตอบ 10 ข้อ



- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

คำตอบ 10 ข้อ

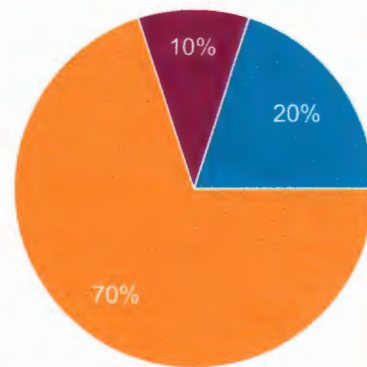


- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี



ตำแหน่ง

คำตอบ 10 ข้อ

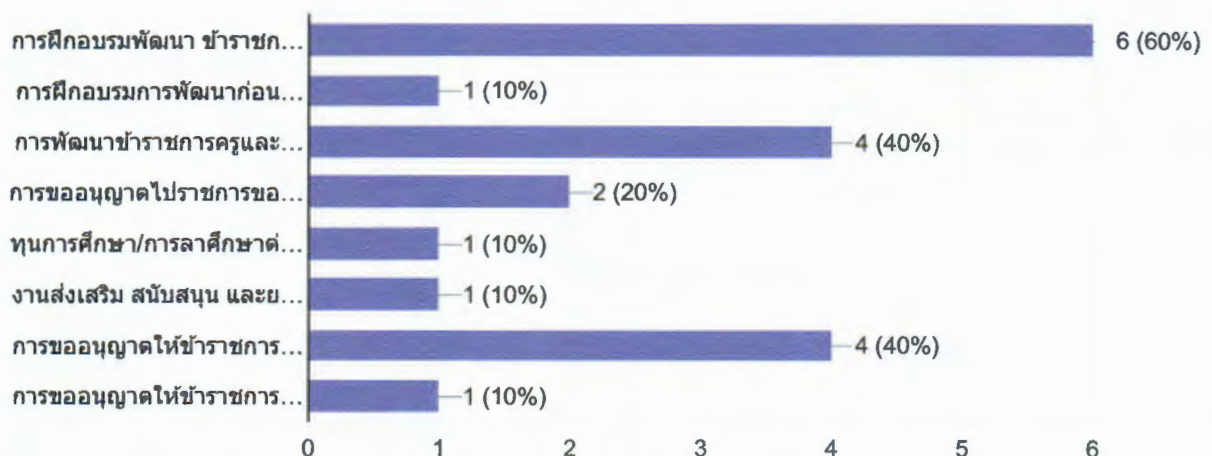


- ผู้บริหารการศึกษา
- ผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ครูผู้สอน
- บุคลากรทางการศึกษา
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างชั่วคราว
- ข้าราชการบำนาญ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1

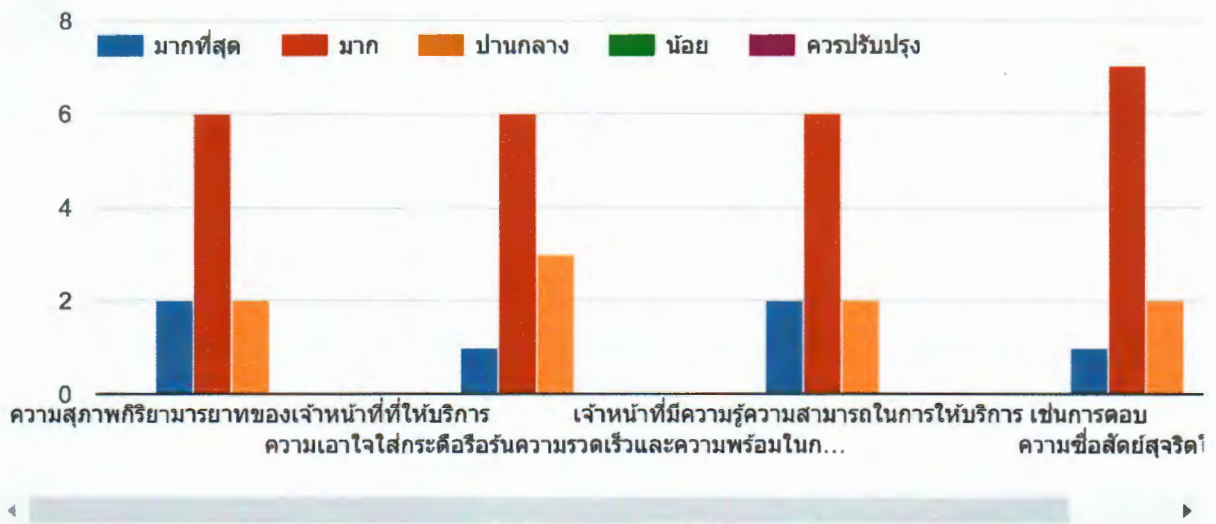
เรื่องที่ชอบรับบริการ

คำตอบ 10 ข้อ

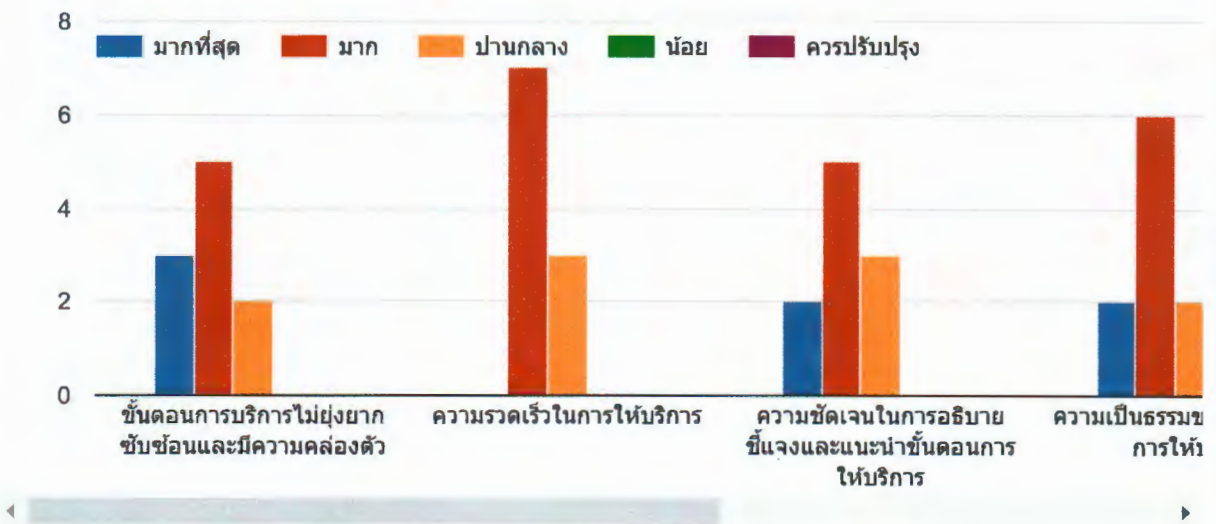


ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1

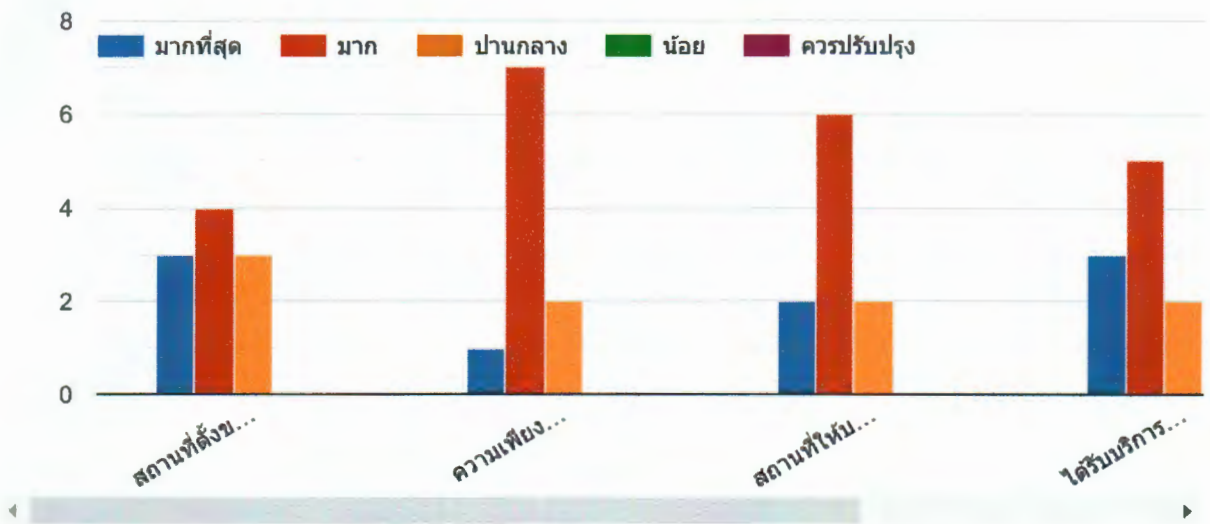




การให้บริการ



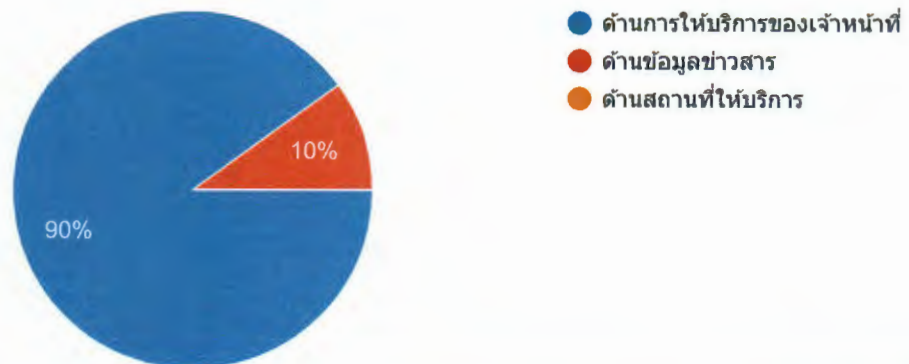
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



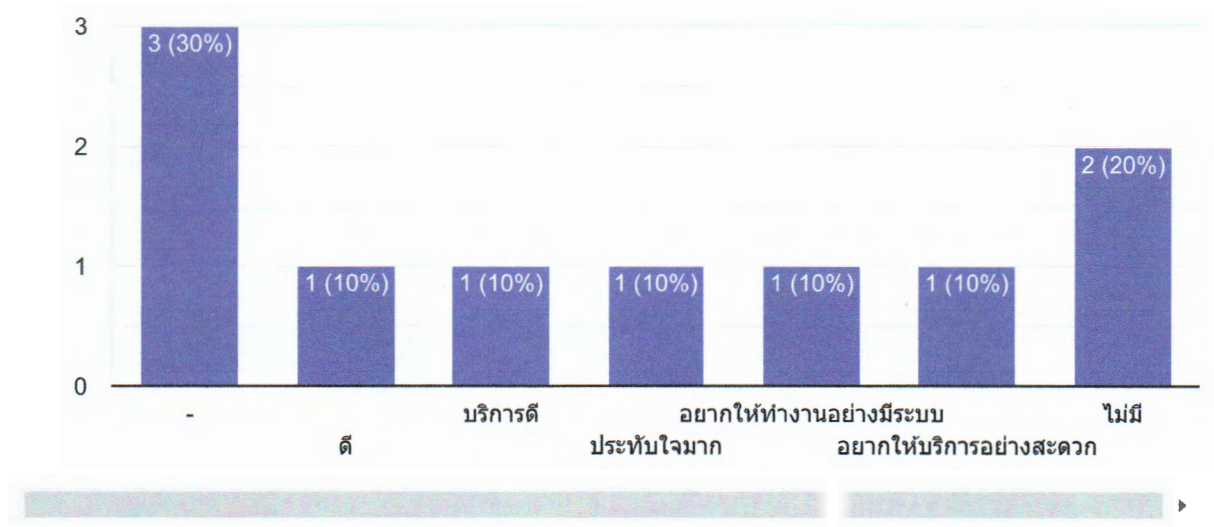
ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1

สิ่งที่ท่านประทับใจเมื่อมาขอรับบริการ

คำตอบ 10 ข้อ



คำตอบ 10 ข้อ



เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google



# แบบสอบถามความพึงพอใจ หน่วยตรวจสอบ ภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาราชวาส เขต 1

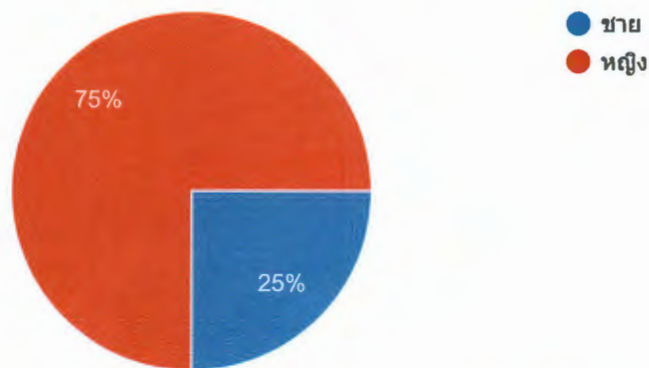
การตอบกลับ 8 รายการ

เผยแพร่การวิเคราะห์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

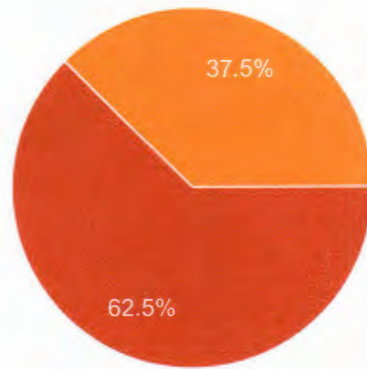
เพศ

คำตอบ 8 ข้อ



### อายุ

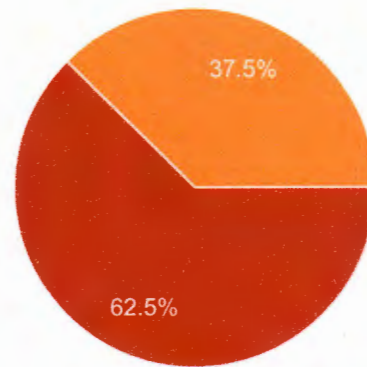
คำตอบ 8 ข้อ



- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

คำตอบ 8 ข้อ

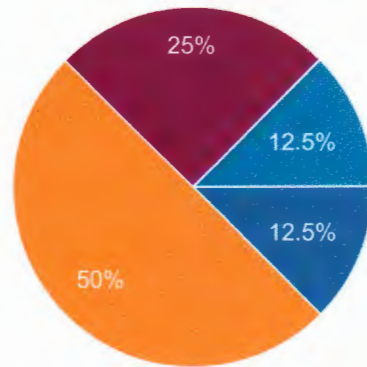


- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี



ตำแหน่ง

คำตอบ 8 ข้อ

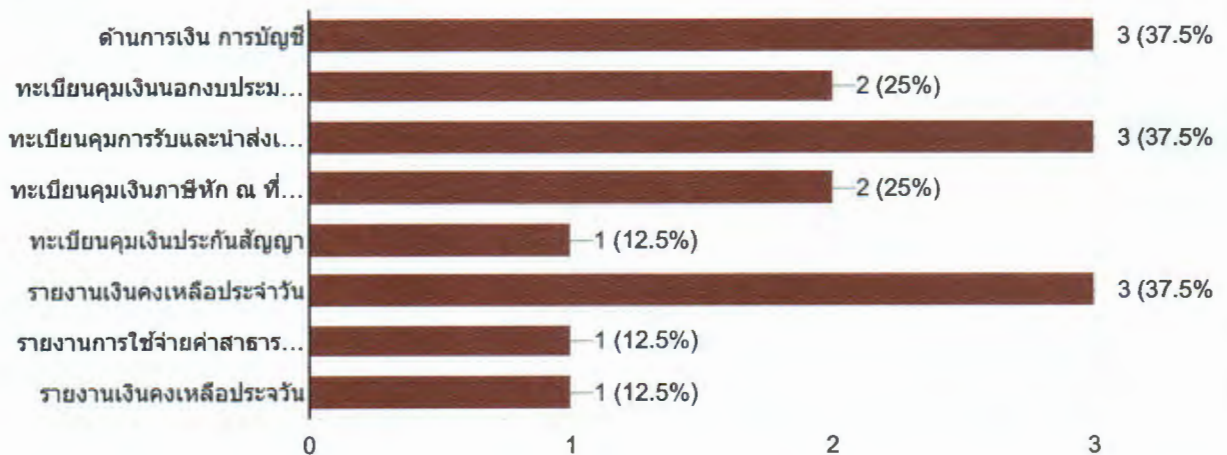


- ผู้บริหารการศึกษา
- ผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ครูผู้สอน
- บุคลากรทางการศึกษา
- พนักงานราชการ
- ลูกจ้างชั่วคราว
- ข้าราชการบำนาญ

แบบสอบถามความพึงพอใจ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1

สวนที่2 เรื่องที่ขอรับบริการ

คำตอบ 8 ข้อ

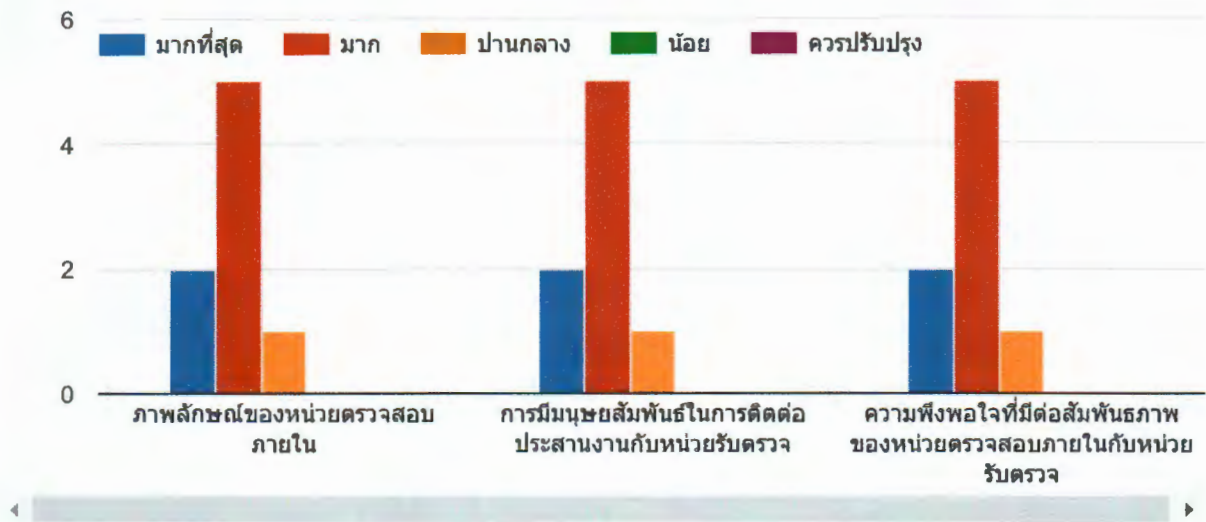


แบบสอบถามความพึงพอใจ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1

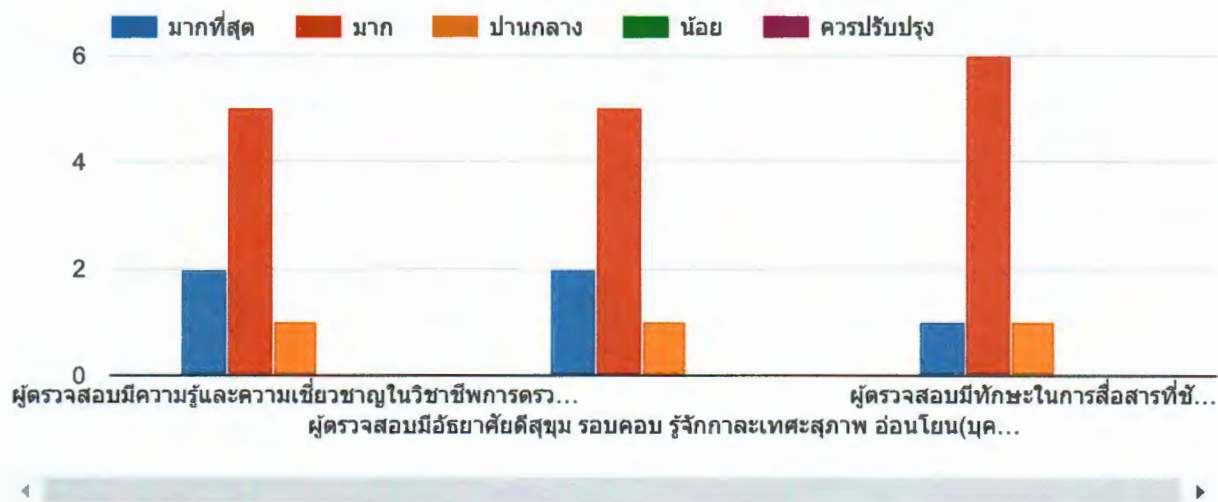




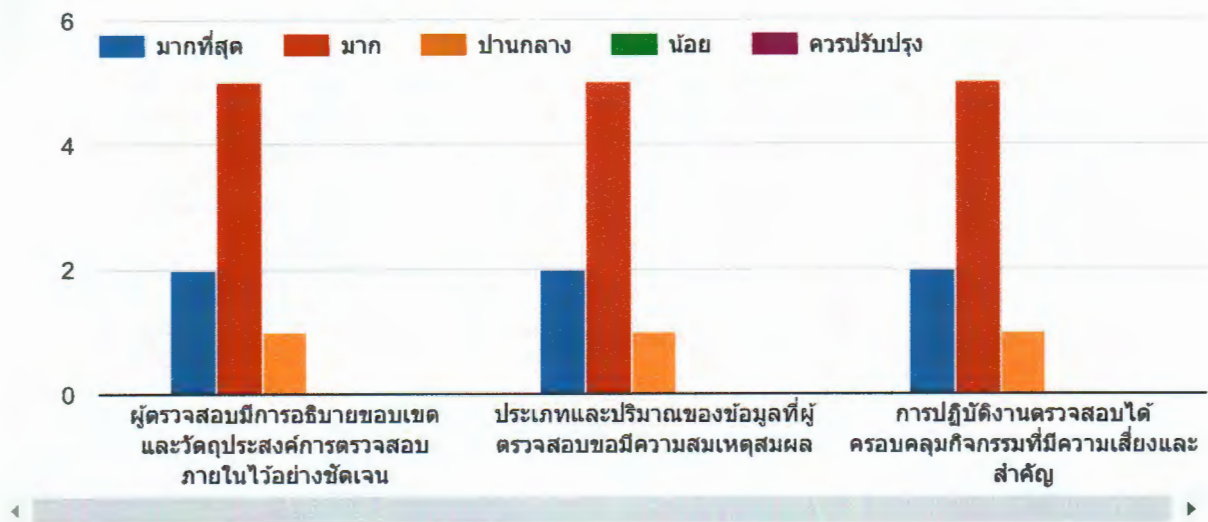
1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน



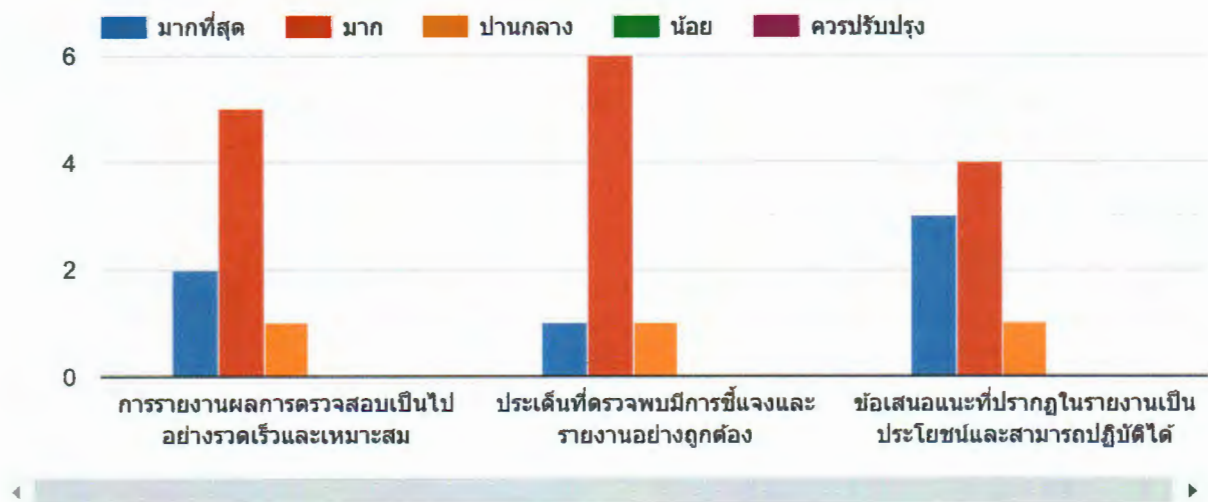
2. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน



### 3. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



### 4. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ

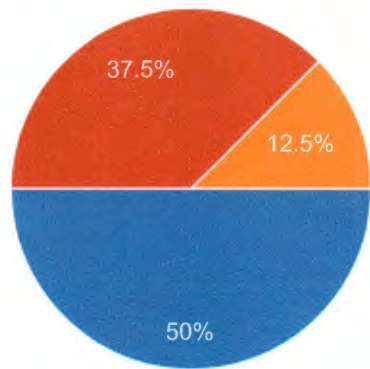


แบบสอบถามความพึงพอใจ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1



### สิ่งใดที่ทำให้ท่านประทับใจเมื่อมาใช้บริการ

คำตอบ 8 ข้อ



- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสาร
- ด้านสถานที่ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 8 ข้อ

-

-

น่าจะมีการอบรม

ไม่มี

ดีมาก

ดีมากคะ

อยากให้ตรวจสอบอย่างสุจริต

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ค่าปรึกษา และให้กำลังใจครุมาโดยตลอด

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)



### บรรณานุกรม

- ภาวินี เพชรสว่าง. (๒๕๕๒). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๗). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๗ กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีดจ กัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๔๕). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(๒๕๔๒) พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับเคชั่น
- Green, C. N. (๑๙๗๒). The Satisfaction - Performance Controversy :  
New Developments and Their Implication, Business Horizon
- Yoder, Dale. et al., (๑๙๕๘). Handbook of Personnel Management and Labor Relations. New York : McGraw-Hil

## คณะผู้จัดทำ

## ที่ปรึกษา

นายนิത്യ พรหมประสิทธิ์

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นราธิวาส เขต ๑

นายสรารุช ยอดรักษ์

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษา นราธิวาส เขต ๑

## ผู้จัดทำ

นางวาสนา สุขอุดม

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

นายกิตติ วรพรรณ

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

นางสาววิลาสินี พรหมเจียม

ครูผู้สอน (ช่วยราชการ)

นายบุญทัน จันทร์ทอง

ครูผู้สอน (ช่วยราชการ)

