



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25  
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจความพึงพอใจ ในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ของการให้บริการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และขอเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563  
 ผู้ศึกษา กลุ่มอำนวยการ  
 หน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25  
 ประจำปี 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 และเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม จำนวน 460 ชุด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (StandardDeviation)

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความ พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานในระดับมากขึ้นไป พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป (ร้อยละ 94.93) รองลงมา คือ ด้านบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 93.22) ด้าน วิชาการ (ร้อยละ 93.09) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านงบประมาณ (ร้อยละ 92.84) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 90 ทุกด้าน

2. ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้มารับ บริการมีความ พึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีเดิม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 460 ชุด ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 460 ชุด โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้ ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความ พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานในระดับมากขึ้นไป พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป (ร้อยละ 94.93) รองลงมา คือ ด้านบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 93.22) ด้านวิชาการ (ร้อยละ 93.09) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านงบประมาณ (ร้อยละ 92.84) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 90 ทุกด้าน

โดยจุดเด่นของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 คือ การให้บริการครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามความต้องการหรือตามที่ขอรับบริการบุคลากรมีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้ ชัดเจนตรงประเด็นให้การบริการด้วยวาจาสุภาพและเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่มีความยินดีตอบข้อสงสัย โดยไม่รำคาญผู้สงสัยและให้คำตอบที่ชัดเจนตรงประเด็นที่สอบถาม

สิ่งที่ควรพัฒนาในการให้บริการคือ สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ ควรขยายให้มีพื้นที่มากขึ้น ควรมีแผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนในการรับบริการในด้านต่างๆที่ชัดเจนควรมีแบบฟอร์มเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในด้านต่างๆขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้สะดวกต่อการนำมาใช้ ควรจัดทำคู่มืออธิบายลำดับขั้นตอนของการติดต่อราชการหรือการรับบริการในด้านต่างๆที่มีความถูกต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และหนังสือราชการที่เขตแจ้งมายังโรงเรียนควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ และมีความเป็นปรนัย

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการศึกษา	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	3
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	4
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	7
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม	8
ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 25	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายด้าน	8
ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่	
การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25	13
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	14
บรรณานุกรม	16
ภาคผนวก	17

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
ตารางที่ 2	ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม	8
ตารางที่ 3	ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านวิชาการ	8
ตารางที่ 4	ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านงบประมาณ	9
ตารางที่ 5	ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานบุคคล	10
ตารางที่ 6	ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานทั่วไป	11

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมี ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ที่ว่า "สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 เป็นองค์กรชั้นนำพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามหลักธรรมาภิบาลและน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความเป็นไทย สู่ประชาคมอาเซียน และมาตรฐานสากล" และวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ที่ว่า "ยิ้มไหว้ ปราศรัย เต็มใจ บริการ ทำงานเป็นระบบ" ดังนั้นการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งสิ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของ หน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

## ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการอื่นๆ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพ การให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวกรวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้บริการ ทั้งความพอเพียง ความเป็นระเบียบ และความสะอาด
4. ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จาก การแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสโตร์ฟฟ์(Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้นจะ สังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้าน จิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ (สำนักบริการวิชาการ, 2555)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหาร จัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการ เรียนรู้อีกประการหนึ่ง

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึงคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือการประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ

หมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้บริโภค กล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใดทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจ ความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่าในยุคโลกาภิวัตน์เน้นการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๆ หนึ่งคือ การให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างใน พิชัย, 2550 : 57)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ได้เห็นความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับ ความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มี คุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นั่นเอง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก หรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้อง ตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ

สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนดเป็นต้น

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนในสังกัด 84 โรงเรียน และผู้บริหารทั่วไป ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 460 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ขึ้น จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ให้กับผู้มารับบริการและจัดส่งไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการในโรงเรียนต่างๆ ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน 460 ชุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำมาหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 7 ด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน 5 ระดับ (สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์, 2542) สรุปในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 460 ชุด ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 460 ชุด โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายด้าน
4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=460)	ร้อยละ
<b>ผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
ผู้บริหารสถานศึกษา	98	21.30
บุคลากรทางการศึกษา	29	6.30
ครูผู้สอน	282	61.30
ก.ต.ป.น.	22	4.78
คณะกรรมการสถานศึกษา	19	4.13
อื่นๆ	10	2.17

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน ร้อยละ 61.30 รองลงมา คือ ผู้บริหารสถานศึกษา 21.30 และบุคลากรทางการศึกษา ร้อยละ 6.30

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	460	0.15	0.76	7.40	53.47	38.22	458	91.69
2. ด้านบริหารงานบุคคล	460	0.08	1.48	5.85	47.86	44.73	458	92.59
3. ด้านงบประมาณ	460	0.08	1.00	5.45	47.33	46.14	458	93.47
4. ด้านบริหารทั่วไป	460	0.08	1.17	4.19	49.34	45.22	458	94.56
<b>รวม</b>	<b>1,840</b>	<b>0.39</b>	<b>4.41</b>	<b>22.89</b>	<b>198</b>	<b>174.31</b>	<b>1,832</b>	<b>372.31</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>100</b>	<b>0.09</b>	<b>1.10</b>	<b>5.72</b>	<b>49.5</b>	<b>43.59</b>	<b>458</b>	<b>93.09</b>

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป (ร้อยละ 94.56) รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ (ร้อยละ 93.47) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 92.59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 90 ทุกด้าน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายด้าน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านวิชาการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4.45	0.42	มาก
2. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผน การศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	4.50	0.42	มากที่สุด
3. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้อง กับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4.50	0.38	มากที่สุด

4. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.47	0.38	มาก
<b>ประเด็นการวัดความพึงพอใจ</b>	<b>ค่าเฉลี่ย (<math>\bar{X}</math>)</b>	<b>ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)</b>	<b>แปลผล</b>
5. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่ หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	4.42	0.48	มาก
6. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.48	0.37	มาก
7. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	4.44	0.42	มาก
8. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไป พัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	4.44	0.45	มาก
9. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.50	0.43	มากที่สุด
10. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	4.42	0.45	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ด้านวิชาการอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนารอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.50) 2) การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.50) 3) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ( $\bar{X}$  = 4.50) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย ( $\bar{X}$  = 4.42)

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านงบประมาณ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณใน สถานศึกษา	4.40	0.46	มาก
2. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.44	0.33	มาก
ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4.47	0.47	มาก
4. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบ ประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.35	0.50	มาก
5. การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบ ประมาณของสถานศึกษา	4.40	0.43	มาก
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของสถานศึกษา	4.49	0.43	มาก
7. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการ เบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	4.48	0.45	มาก
8. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.45	0.46	มาก
9. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้าน งบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	4.40	0.45	มาก
10. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4.33	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ด้านงบประมาณอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา( $\bar{X}$ = 4.49) 2) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา ( $\bar{X}$ = 4.48) 3) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน ( $\bar{X}$ = 4.37) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ( $\bar{X}$ = 4.33)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานบุคคล

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายสภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4.42	0.44	มาก
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4.50	0.38	มากที่สุด
ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
3. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.43	0.44	มาก
4. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4.42	0.49	มาก
5. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.68	0.37	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ด้านบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X}$ = 4.68) 2) การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ( $\bar{X}$ = 4.50) 3) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{X}$ = 4.43) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ( $\bar{X}$ = 4.42)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานทั่วไป

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและ ภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	4.47	0.39	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	4.51	0.39	มากที่สุด
3. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน หลายช่องทาง	4.48	0.35	มาก
4. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจน	4.52	0.42	มากที่สุด
<hr/>			
ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและ สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.52	0.43	มาก
6. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.46	0.44	มาก
7. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	4.54	0.33	มากที่สุด
8. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทาง การศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น	4.43	0.43	มาก
9. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.50	0.37	มาก
10. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจาก บุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้าร่วมระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.47	0.34	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ด้านบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน ( $\bar{X}$ = 4.54) 2) การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน ( $\bar{X}$ = 4.52) 3) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษา และสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}$ = 4.51) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น ( $\bar{X}$ = 4.43)

#### 4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 สามารถสรุปได้ ดังนี้

##### 1.จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) การให้บริการครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามความต้องการหรือตามที่ขอรับบริการ
- 2) บุคลากรมีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็น
- 4) ให้การบริการด้วยวาจาสุภาพและเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 5) เจ้าหน้าที่มีความยินดีตอบข้อสงสัย โดยไม่รำคาญผู้สงสัยและให้คำตอบที่ชัดเจน ตรง

ประเด็นที่สอบถาม

##### 2.สิ่งที่ควรพัฒนาในการให้บริการ

- 1) สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ
- 2) ควรมีแผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนในการรับบริการในด้านต่างๆที่ชัดเจน
- 3) ควรมีแบบฟอร์มเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในด้านต่างๆขึ้นเว็บไซต์ เพื่อให้สะดวกต่อการนำมาใช้
- 4) ควรจัดทำคู่มืออธิบายลำดับขั้นตอนของการติดต่อราชการหรือการรับบริการในด้านต่างๆที่มีความถูกต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ
- 5) หนังสือราชการที่เขตแจ้งมายังโรงเรียนควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ และมีความเป็นปรนัย

## บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 460 ชุด ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 458 ชุด โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้ ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป รองลงมา คือ ด้านบริหารงานวิชาการ และด้านงานบุคคล ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านงบประมาณ ถ้าพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานในระดับมากขึ้นไป พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป (ร้อยละ 94.93) รองลงมา คือ ด้านบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 93.22) ด้านวิชาการ (ร้อยละ 93.09) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านงบประมาณ (ร้อยละ 92.84) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 90 ทุกด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 เป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 **ด้านบริหารงานทั่วไป** อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงตามภารกิจของหน่วยงาน 2) การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน 3) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ **ด้านบริหารงานบุคคล** อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ) การเสริมสร้างวินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย 2) การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา 3) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและ

บุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามลำดับ **ด้านวิชาการ** อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา 2) การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา 3) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามลำดับ

**ด้านงบประมาณ** อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ 1) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา 2) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา 3) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1.จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) การให้บริการครบถ้วน รวดเร็ว ตรงตามความต้องการหรือตามที่ขอรับบริการ
- 2) บุคลากรมีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นในการทำงานและการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ชัดเจนตรงประเด็น
- 4) ให้การบริการด้วยวาจาสุภาพและเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 5) เจ้าหน้าที่มีความยินดีตอบข้อสงสัย โดยไม่รำคาญผู้สงสัยและให้คำตอบที่ชัดเจน

#### 2.สิ่งที่ควรพัฒนาในการให้บริการ

- 1) สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ ควรขยายให้มีพื้นที่มากขึ้น
- 2) ควรมีแผนภาพแสดงลำดับขั้นตอนในการรับบริการในด้านต่างๆที่ชัดเจน
- 3) ควรมีแบบฟอร์มเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในด้านต่างๆขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้สะดวกต่อการนำมาใช้
- 4) ควรจัดทำคู่มืออธิบายลำดับขั้นตอนของการติดต่อราชการหรือการรับบริการในด้านต่างๆที่มีความถูกต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ
- 5) หนังสือราชการที่เขตแจ้งมายังโรงเรียนควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ และมีความเป็นปรนัย

ทั้งนี้จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น จะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีเดิม

### บรรณานุกรม

- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (ม.ป.ป). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**.งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์  
กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปริญญา บัวทอง. (2545). **ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้นทรีท สาขา  
ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ).มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชัย สี่พิพัฒน์ไพบูลย์. (2550). **การให้บริการที่ดี**. วารสาร Quality. 116 (มิถุนายน) 2550:57-61.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. (2558). **แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ.2558**.  
ขอนแก่น. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25.