

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารงานและการจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก



กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชินบุรี นครนายก
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจ ในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ของการให้บริการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในการนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก



สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ	11
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	22
การประมวลผลข้อมูล	22
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	31
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	31
สรุปผลการวิจัย	31
อภิปรายผล	31
ข้อเสนอแนะ	33
บรรณานุกรม	33



ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจันบุรี นครนายก

ผู้วิจัย กลุ่มอำนวยการ

ปีที่ทำการวิจัย 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชันบุรี นครนายก ในการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง กันยายน 2564 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชันบุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 500 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสุ่มอย่างง่าย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 30 คน บุคลากรทางการศึกษา 43 คน ครูผู้สอน 390 คน ก.ต.ป.น. จำนวน 7 คน และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Questionnaires) จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านงานบุคคล 4) ด้านบริหารทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 ผู้บริหาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ก.ต.ป.น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชันบุรี นครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

โดยสรุป การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชันบุรี นครนายก เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประโยชน์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์และเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาต่อไป



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิต ฉะนั้นการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ทนต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จำเป็นต้องพัฒนาคน โดยการให้การศึกษา เพราะการศึกษาเป็นกระบวนการในการพัฒนาคนให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องและมั่นคงตามศักยภาพของบุคคล (อุทัยวรรณ โชชี้น. 2556 : 3) ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่กำหนดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอภาคกัน ในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (กระทรวงศึกษาธิการ. 2561 : 2)

การปฏิรูปการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทย ให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์เป็นคนดีมีความสามารถและอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งหมายถึงการก้าวไปอีกขั้นหนึ่งสู่ความคิดที่ว่า ถ้าช่วยให้ทุกส่วนของสังคม มีส่วนร่วมกันสนับสนุนเพราะทุกส่วนทุกฝ่าย จะเป็นได้ทั้งผู้ให้และผู้รับความรู้ สังคมก็เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2543 : 7) ซึ่งความคิดเรื่องสังคมแห่งการเรียนรู้ เริ่มเป็นที่กล่าวถึง และยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ว่ามีความจำเป็นต่อการที่จะพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง (การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. 2546 : 12) ดังนั้น หากเป้าหมายของการศึกษาที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมุ่งสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โรงเรียนก็จำเป็นต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่ทั้งสร้างความมั่นใจให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในภารกิจทางการศึกษา และสอนนักเรียนให้ทำหน้าที่อย่างดีที่สุดที่สุดในสังคมเหล่านั้น (Keatings. 1998 : 706 - 707) เพราะโรงเรียนต้องเผชิญหน้ากับสังคมและสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์กร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Devos,Broek & Vanderheyden. 1998 : 701) โรงเรียนต้องทบทวนภารกิจของตนเองเสียใหม่ โดยพิจารณาถึงรูปแบบและโครงสร้างที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่จะไปเติมเต็มสังคมแห่งการเรียนรู้ ปรับให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อเป็นกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ด้านการศึกษา (Strain. 2000 : 286)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกิดจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดว่าการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรมและความเหมาะสมด้านอื่น ด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษาให้รัฐมนตรี โดยคำแนะนำของสภาการศึกษาแห่งชาติ มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบังคับดูแลของสำนักงาน
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขต
พื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่ง
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษา พ.ศ. 2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
(กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 1-3)



1. จัดทำนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถาน และหน่วยงานใน เขตพื้นที่ การศึกษาและแจ้งสรรงบประมาณ ที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้ จ่ายงบประมาณ ของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและควบคุมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมการสนับสนุน การจัดการและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นจัดรูปแบบที่ หลากหลาย ในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการประสานงานส่งเสริม การสนับสนุนการวิจัย และการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ระบุให้เป็น หน้าที่ของผู้ใด โดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มีมอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น และมีหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำนักงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดทั้งมีหน้าที่ในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา โดยมีโครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม 1 หน่วยคือ กลุ่ม อำนาจการ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี และ หน่วยตรวจสอบภายในและมีสถานศึกษาในสังกัดประกอบด้วยท้องที่ จังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และ

สระแก้ว ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 44 โรงเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 28 มกราคม 2564 และกำหนดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา และที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 62 เขต โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ประกอบด้วยท้องที่จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดนครนายก ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 30 โรงเรียน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอบด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านบริหารงานบุคคล 4) ด้านบริหารทั่วไป

2. ขอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 200 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน

ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ปราจีนบุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จำนวน 200 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
และสุ่มอย่างง่าย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 30 คนบุคลากรทางการศึกษา 13 คน ครูผู้สอน
147 คน ก.ต.ป.น. จำนวน 3 คน และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) 7 คน

3. ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

3.1 ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- 3.1.1 ด้านวิชาการ
- 3.1.2 ด้านงบประมาณ
- 3.1.3 ด้านบริหารงานบุคคล
- 3.1.4 ด้านบริหารทั่วไป

3.2 ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระหว่างพฤศจิกายน 2563 ถึง เมษายน 2564
รวมเวลา 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าพิจารณาแล้ว จะเห็นว่าในสังคมนั้น ๆ ประกอบไปด้วยองค์กร (Organization) ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่เกิดขึ้นหรือจัดตั้งขึ้น ล้วนแล้วแต่เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลในสังคมนั้น ๆ ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคล และของบุคคลในองค์กร จึงมีนักวิชาการและนักวิจัยมากมายที่สนใจศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจขององค์กรโดยนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

ธ สุนทรายุทธ (2553, หน้า 111) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง (2554, หน้า 16) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

รักชนก บึงมุ่ม (2554, หน้า 24) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกอันดีที่เกิดจากความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมของบุคคลทำให้เกิดความสบายใจและมีความสุขที่ได้รับการตอบสนองตามต้องการทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้นมีความพยายามที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

สถาพร ส่องแสง (2554, หน้า 52) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวเมื่อได้รับการตอบสนองตาม

ความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ



สุพรรณา ทองเปลว (2554, หน้า 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำด้วยความเต็มใจหรือพอใจในทางบวกที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงานและได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกเมื่อได้รับผลตอบแทนที่แตกต่าง ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนเหล่านั้นเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานส่งผลให้ งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าในองค์กร

ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของ บุคคลที่มีต่อการงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการงานรวมทั้งการส่งผลต่อ ความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

บรรเจิด ศุภราชพงศ์ (2556, หน้า 43) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของบุคคล ทั้งนี้ความพึงพอใจจึงสามารถนำไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นที่ใช้ ในการศึกษา เช่นความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน

รัชณี ทิปกากร (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่ง ที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง และถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการงานจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการงาน มีการเสียสละอุทิศกาย ใจ และสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไปความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการ ตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

วันเพ็ญ ฐปอินทร์ (2556, หน้า 26) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจเกิดกระบวนการ เบื้องต้นของมนุษย์ที่มีความต้องการตามเป้าหมายที่ต้องการแล้วแรงขับหรือแรงจูงใจนั้นจะลดลงหรือหายไป รวมไปถึงทำให้ความต้องการนั้นหมดตามไปด้วย แต่จะเกิดความต้องการใหม่เมื่อมีสิ่งเร้าใหม่ที่มีความสำคัญ มากกว่าสำหรับบุคคลนั้นขึ้นมาทดแทนเป็นเช่นนี้เรื่อยไปเท่าที่มนุษย์มีความต้องการ

นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 170) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดี เพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การ

บังคับบัญชา ฯลฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานพนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์การส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สมุทร ชำนาญ (2556, หน้า 268-294) ได้กล่าวว่า กลุ่มทฤษฎีที่เน้นการศึกษาเนื้อหา (Contents theories) เป็นกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ จึงมีการเรียกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีที่เน้นความต้องการ (Need theories of work motivation) เป็นทฤษฎีที่มุ่งศึกษาเพื่อหาคำตอบของมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการอะไร ตลอดจนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ทฤษฎีที่เน้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์มีการนำเสนอไว้หลากหลาย ส่วนทฤษฎีที่เป็นที่ยอมรับ ในปัจจุบัน มีดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการ เหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังมนุษย์มีอาหารรับประทาน จนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพโดยหันมาให้ความสำคัญ กับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียวไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นโดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขาน จากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

1.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization - needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัวเป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุด

ของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและจะต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอเฟอร์ (Alderfer' ERG theory)

จำเนียร พลหาญ (2553, หน้า 117) กล่าวถึง Clayton alderfer ชาวอเมริกาได้กำหนดทฤษฎีขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสอดคล้องกับ สมุทรา ชานาญ (2556, หน้า 268-294) ที่กล่าวถึง เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เป็นบุคคลหนึ่งที่ศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และได้รับอิทธิพลจากแนวคิดของเมอร์เรย์ (Murray) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (ERG) ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) อัลเดอเฟอร์ (Alderfer) สรุปความต้องการของมนุษย์มีเพียง 3 ประเภท ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ

2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence needs: E) ความคงอยู่หรือความสามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ของมนุษย์คือ การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองสิ่งจำเป็นทั้งกายและจิตใจ อย่างพอเพียงที่จะดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่มีปัญหา

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness need: R) ความต้องการทางสังคมที่มนุษย์ต้องการมีเพื่อน ไม่ต้องการอยู่อย่างโดดเดี่ยว สามารถรวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือทีมได้อย่างเปิดเผยและได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคม (Social animal)

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth need: G) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการที่ใช้ความรู้และความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิตกับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ

3. ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลล์แลนด์ (McClelland's theory of needs)

แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) เป็นนักจิตวิทยา ที่ทำการศึกษาหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ การจูงใจ ตามทฤษฎีของแมคเคลล์แลนด์(McClelland) เชื่อว่าความต้องการ (Need) สะท้อนคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นได้รับจากประสบการณ์การเลี้ยงดูของครอบครัวมาตั้งแต่เยาว์วัยและเชื่อว่าความต้องการของแต่ละบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งจะต้องการอย่างหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแต่พอสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ความต้องการของบุคคลนั้นจะปรับเปลี่ยนตามไปด้วย ดังนั้น แมคเคลล์แลนด์ (McClelland) ได้เสนอความต้องการ 3 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievementเขียนย่อว่า (nAch)

เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งที่ทำงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) เป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีความกระตือรือร้นสูง มีความมุ่งมั่นต่องานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation เขียนย่อว่า nAff) เป็นความต้องการทางสังคม(Social Need) บุคคลที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นบุคคลที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพระหว่างกัน ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.3 ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) เป็นผู้มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสามารถควบคุมบังคับสั่งการบุคคลอื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น บุคคลที่ต้องการมีอำนาจสูงจึงพยายามสร้างสถานการณ์แวดล้อมขึ้นเพื่อให้สามารถใช้อิทธิพล ควบคุม กำกับผู้อื่น

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factors theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีเชิงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ เฟรเดริกเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) อาจารย์แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกเพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์ประกอบต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับงานโดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นคนละปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มนุษย์นั้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ปัจจัย ได้แก่

4.1 ปัจจัยจูงใจ(Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวงานโดยตรง

4.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene factors or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน(Job dissatisfaction) ซึ่งเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน ซูตริ บารุง (2551, หน้า 58) ได้กล่าวถึง เหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยอ้างถึงทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard) ไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน เช่น รางวัลการทำงานที่เขาได้ปฏิบัติมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจประเภทนี้ไม่เกิดกับทุกคน เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพร่างกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในความสะดวกต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับ ความท้อแท้ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานและสนองความต้องการ ของบุคคลในด้านความต้องการ ความภูมิใจในด้านการแสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีส่วนช่วยเหลือครอบครัวตัวเอง และผู้อื่นรวมทั้งได้แสดงความจริงใจต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน

ซึ่งถ้าความสัมพันธ์นั้นไปได้ด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคลซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวางและเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในงานเป็นส่วนหนึ่งของงาน ความรู้สึกเท่าเทียมกันจนมีกำลังใจในการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคมและทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมั่นคงในการทำงาน

พัทธนันท์ อึ้งรัก (2556, หน้า 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์โดยตรงซึ่งมีความเกี่ยวข้อง กับขวัญ ทัศนคติ การจงใจในการปฏิบัติงานในองค์การความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิด ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดในงานนั้น

สมหมาย เปียณอม (2551, หน้า 4 - 6) กล่าวว่าความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรินิ เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่นน้อย พงษ์สามารถ กล่าวว่า ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

กูด (Good,1973,p.384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องานของตน มัลลินส์ (Mulins, 1985, p.22) ได้กล่าวถึง การสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะหาย 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

เดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom, 1985, p. 83) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

สเตอร์ส (Steers, 1991, p. 256) ได้กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากความรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับความพึงพอใจมีความหมายในแนวทางแรก คือความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายเครื่องทัศนคติ เราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรในแนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการจะทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

แฮร์ริส (Harris, 2001, p. 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

โกลเวอร์ (Glover, 2002, p. 23) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้องมีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการตอบสนองแล้วจากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในความหมายดังกล่าวจึงพอสามารถปรับใช้กับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนได้ เนื่องจากโรงเรียนเปรียบเสมือนผู้ให้บริการที่ต้องการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปกครองในการวางแผนการประเมินหรือแก้ไขปัญหาการบริการของโรงเรียน ซึ่งจะจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้เรียนนั้นย่อมต้องเกิดจากการประสานร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองนักเรียน ในการจัดการศึกษาเป็นสำคัญทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากจะมีความเสมอภาคต่อเนื่องตรงต่อเวลาและเพียงพอในการให้บริการแล้วสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การมีคุณภาพซึ่งกล่าว ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน

บางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการคือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก จึงสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

2.1.1 ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำนวณของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับ บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

2.1.2 ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

2.1.3 ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความ รู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.2.1 ของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2 ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

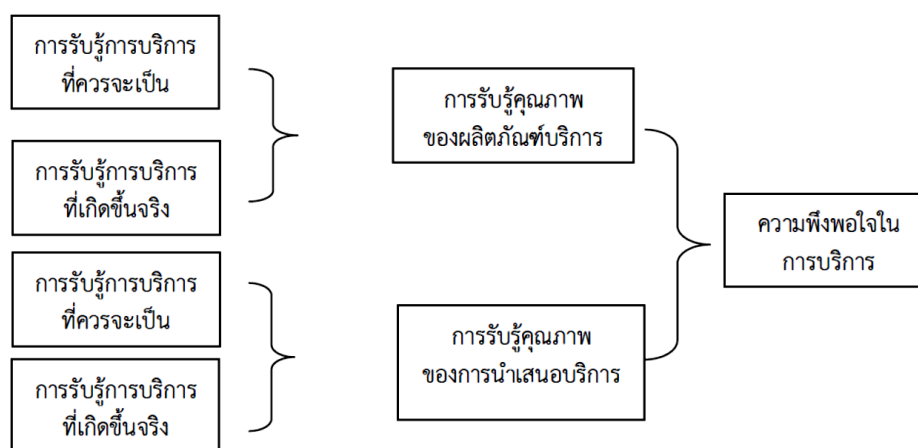
สรุปได้ว่า การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจ สนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรจนเกิดผลสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการ หนึ่ง ซึ่งระดับของอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการ

ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่อง สัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการ นั้นได้

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิรุฬห์ (2542) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี

จะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (2540) กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อุทัย พรหมสุดใจ (2545) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ราชบัณฑิตสถาน (2546) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ พบว่ามีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549. หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทาง กลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผล สำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจ บริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจ ทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า นั้น

วัชรภรณ์ สุริยาวิวัฒน์ (2546. หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความ ต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548. หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การ กระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548. หน้า 18)

Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่ เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการบริการ รวมถึง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สมพล ชาวประเสริฐ (2549. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตน นั้นจะต้องตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ได้

Kotler (1997.p.611) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือ สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และ ไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

Gibert และ Birkhead (1998 อ้าง ในวาสนาเจริญราย, 2548, หน้า22) ได้กล่าวว่า การ ให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญที่สำคัญคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือ ผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อบริการที่ได้รับจากความหมายดังกล่าว เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมี

หน้าที่ที่จะให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Verma

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาของผู้รับบริการให้ อยู่ตลอด จากความหมาย สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความสำคัญของการบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และ กลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ความสำคัญความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำรวจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับ บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

1.2 ของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใด นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ ลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดต่อ บริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการ ซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับ ลักษณะการบริการที่ ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการ ให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อ ผู้อื่น

1.3 ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของ งานบริการการให้ ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไป กว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความ รู้สึกที่ดีต่อ

งานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่ จะสร้างให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ของลูกค้าเป็นตัวหลักต้นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญ ของของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่ เหมาะสม เพื่อการแข่งขัน แยกชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความ ต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระ การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ บริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถ ในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการ ให้บริการมีกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกใน การเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนอง การบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการ ปฏิบัติตนในการให้บริการสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นที่มา ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 ตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานขึ้น ทำให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาดังกล่าวต้องยุบรวมกัน หน่วยงานดังกล่าว คือ สำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และกรมวิชาการ และให้ทบวงมหาวิทยาลัยมาสังกัด กระทรวง ศึกษาธิการ สำหรับระดับเขตพื้นที่ได้หลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สำนักงาน การประถมศึกษากิ่งอำเภอ

ต่อมา พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2553 ได้แบ่งเป็น

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 7

วันที่ 14 กันยายน 2553 คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์
7. กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน
8. หน่วยตรวจสอบภายใน

ต่อมา ตามราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ได้เผยแพร่ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2564 ยกเลิกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2553 และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ประกาศ ณ วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 และกำหนดเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาและที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 62 เขต กำหนดให้เขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ประกอบด้วยท้องที่จังหวัดปราจีนบุรี นครนายก ให้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก ตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษาปราจีนบุรี นครนายก จนถึงปัจจุบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ดังนี้

กัลยา ณสุพรรณ (2549, บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงการศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากรในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่พัทลุงจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 รายสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t - test ค่า f - test และเปรียบเทียบรายคู่

ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างได้ตัวอย่างทั้งหมด 385 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่างๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวม การให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ นักศึกษายังได้เสนอแนะให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการโดยภาพรวม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี

จริยา สุตกระโทก ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์และณัฐภณ สุเมธธิดิม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้าน 36 การดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พัชรี ภูบุญอ้อม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ ชั้นปีการศึกษา คณะที่สังกัด และประเภทของการบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556 จำนวน 420 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชั้นปีและคณะที่สังกัด และกำหนดโควตา ชั้นปีละ 105 จากนั้น

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการสุ่มตามจำนวนโควตาของแต่ละชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์แบบ t-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 371 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคิณสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ($R^2 = 0.702$, $F = 161.891$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ควรมีการขยายเวลาชำระค่าเทอม โดยไม่เสียค่าปรับ ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน ควรเพิ่มช่องทางบริการตอบคำถามผ่านระบบสารสนเทศ และควรมีระบบข้อความในการแจ้งเตือนสถานะปัจจุบันขอ

บุรุษ (Bruce, 1972, p. 6026 – A) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนและครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ครูและประชาชน ต้องการให้ครูใหญ่ทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาวัยรุ่น และการสร้างเสริมโปรแกรมนันทนาการของชุมชน
2. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและการศาสนาของชุมชน
3. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่จัดการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อผลในการศึกษาของผู้เรียน
4. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีที่อยู่อาศัยในบริเวณโรงเรียนที่ครูใหญ่ปฏิบัติงานอยู่

เบเคอร์รา (Becerra, 1974, p. 6887 – A) ได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชน ผลปรากฏว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารและผู้แทนชุมชนต้องร่วมมือกันและทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ และนโยบายที่ได้ตกลงกันไว้และผู้บริหารจะต้องเข้าใจตลอดทั้งต้องสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของชุมชน

แม็คคาเบ (McCabe, 1974, p. 4171 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของวิทยาลัยในรัฐเวอจิเนีย ในปี ค.ศ.1974 พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมีความเชื่อว่าความร่วมมือในด้านปฏิบัติและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชนถ้ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากเท่าไร โอกาสแห่งความสำเร็จของกลุ่มที่มีส่วนร่วมก็มีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ฮาคาเนน (Hakanen, 1975, p.6004 – A) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครองและกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น
2. การขาดข้อมูลข่าวสาร การติดต่อภายในชุมชน ทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภายในชุมชน
3. เครื่องมือที่ใช้ติดต่อยังไม่เพียงพอ มีข้อเสนอให้มีการแจ้งนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดมุ่งหมาย ความรับผิดชอบ รายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน เวลาและความจำเป็นด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาของผู้มาใช้บริการจากบริการที่ภาครัฐจัดบริการไว้ให้ โดยใช้กระบวนการบริหารองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ อันเกิดจากคุณภาพการบริการ กระบวนการบริการ อาคารสถานที่ การบริหารองค์การภายใน การปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการบริการโดยการนำแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น หลักธรรมาภิบาล ระบบการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียด ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การประมวลผลข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 200 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 30 คน บุคลากรทางการศึกษา 13 คน ครูผู้สอน 147 คน ก.ต.ป.น. จำนวน 3 คน และอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ธุรการ และข้าราชการบำนาญ) 7 คน

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้านจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคล (ตอบข้อมูลรวมทั้ง 4 ด้าน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)	หมายเหตุ
ผู้บริหาร	30	
ครูผู้สอน	147	
บุคลากรทางการศึกษา	13	
ก.ต.ป.น.	3	
อื่นๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการ	7	
รวม	200	

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ จำนวน 5 ข้อ
2. ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert ซึ่ง กำหนดค่า 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านการบริหารบุคคล 4) ด้านบริหารทั่วไป
3. ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการทดสอบเครื่องมือซึ่งได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานั้น ผู้วิจัยได้ ทำการทดสอบ เครื่องมือวัด โดยทำการทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของ เครื่องมือที่สร้างขึ้น ตามรายละเอียด ดังนี้

1. การทดสอบหาความแม่นยำ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ นางรัตติกร ทองเนตร, นายสุเทพ ธีรัชสกุล และนางมัทนา ดวงกลาง พิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ว่าข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะตัดออกหรือปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญจนได้ข้อคำถามตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พิจารณาแล้วเห็นสมควรใช้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นเป็นเครื่องมือวัดในการศึกษาครั้งนี้

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้น ทดลองกับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อความ ในแบบสอบถาม สำหรับใช้หาค่าความเชื่อมั่นและนำมาเก็บข้อมูลกับตัวอย่างจริง โดยคิดคะแนนรายข้อ

การประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบและบรรณาธิกรข้อมูล ลงข้อมูล รหัสนี้ แล้วนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติตามที่กำหนด และนำมาอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
2. ตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม แต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	ให้คะแนนเป็น 4
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1

3. คะแนนจากแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไป เทียบกับเกณฑ์ การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104-106) และกำหนดเกณฑ์ การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
4.51 – 5.00	มีความเป็นไปได้มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความเป็นไปได้มาก
2.51 – 3.50	มีความเป็นไปได้ปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความเป็นไปได้น้อย
1.00 – 1.50	มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ดังสูตร

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์แห่งความเชื่อมั่น

K = จำนวนของข้อสอบถาม k

$\sum s_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนทั้งหมด

s_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2. ค่าสถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคนทั้งหมด

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 104)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนคนในกลุ่ม
 $\sum$ แทน ผลรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ใช้ สัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา ก.ต.ป.น. และอื่น ๆ จำนวน 5 ข้อ
2. ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert ซึ่งกำหนดค่า 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาการ 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านบริหารงาน บุคคล 4) ด้านบริหารทั่วไป
3. ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open end)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ และสถานภาพ
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้ง 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล (ตอบข้อมูลรวมทั้ง 4 ด้าน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	30	12
ครูผู้สอน	158	63.2
บุคลากรทางการศึกษา	33	13.2
ก.ต.ป.น.	7	2.8
อื่นๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการ	22	8.8
รวม	250	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ผู้บริหาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ก.ต.ป.น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

2. ผลการวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อ จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ และสถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก รายละเอียดดังแสดงในตาราง 3 -7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
1	ด้านวิชาการ	4.49	0.49	มาก
2	ด้านงบประมาณ	4.59	0.48	มากที่สุด
3	ด้านบริหารงานบุคคล	4.59	0.48	มากที่สุด
4	ด้านบริหารทั่วไป	4.57	0.49	มากที่สุด
รวม		4.56	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($X = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ ($X = 4.59$) และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ($X = 4.59$) ด้านบริหารทั่วไป ($X = 4.57$) และด้านวิชาการ ($X = 4.49$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ด้านวิชาการ โดยรวมและรายข้อ

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	4.62	0.49	มากที่สุด
2.	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4.67	0.47	มากที่สุด
3	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.50	0.50	มาก
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.39	0.50	มาก
5	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพ การศึกษา	4.34	0.50	มาก
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.55	0.47	มากที่สุด
7	การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาใช้นวัตกรรม ในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาอย่างหลากหลาย	4.37	0.50	มาก
รวม		4.49	0.49	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา ($X = 4.67$) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ($X = 4.62$) และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ($X = 4.55$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	4.71	0.46	มากที่สุด
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.75	0.44	มากที่สุด
3	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.57	0.50	มากที่สุด
4	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาและการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	4.45	0.50	มาก
5	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	4.50	0.50	มาก
6	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4.71	0.46	มากที่สุด
	รวม	4.59	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย ($X = 4.75$) การขอจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา ($X = 4.71$) และการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ($X = 4.71$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวม และรายข้อ

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4.66	0.48	มากที่สุด
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4.75	0.44	มากที่สุด
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.41	0.49	มาก
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4.63	0.48	มากที่สุด
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.63	0.48	มากที่สุด
6	การส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.50	0.50	มาก
รวม		4.59	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ($X = 4.75$) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ($X = 4.66$) และการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง ($X = 4.63$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านบริหารทั่วไป โดยรวมและ รายข้อ

ด้านที่	รายการ	ระดับ		การแปลผล
		X	S.D.	
1	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.61	0.48	มากที่สุด
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	4.46	0.50	มาก
3	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.62	0.48	มาก
4	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.59	0.49	มากที่สุด
5	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	4.52	0.50	มากที่สุด
6	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	4.64	0.48	มากที่สุด
7	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.61	0.48	มากที่สุด
8	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.56	0.49	มากที่สุด
รวม		4.57	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการบริหารทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น ($X = 4.66$) การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($X = 4.62$) และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้ง

ภายในและภายนอกเขตพื้นที่ การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว
($X = 4.61$)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะการวิจัย ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ผู้บริหาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 13.20 อื่น ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ก.ต.ป.น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ ($X = 4.59$) และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ($X = 4.59$) ด้านบริหารทั่วไป ($X = 4.57$) และด้านวิชาการ ($X = 4.49$)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ผู้บริหาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 13.20 อื่น ๆ

ๆ ข้าราชการบำนาญ ธุรการโรงเรียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ก.ต.ป.น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ด้านวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก ด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา และการประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา และการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

2.4 ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านบริหารทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในจำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษา และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว

จากผลการวิจัยดังกล่าวที่ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ และระดับเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานตามโครงสร้างหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก มีการบริหารงานตามโครงสร้างหลัก รวมทั้งการบริหารงานในแบบผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารที่มีการจัดแบ่งหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสม สามารถจัดงานตามความถนัด กระจายงานให้ช่วยกันดูแล รับผิดชอบตามความสามารถ ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งมีการฝึกอบรมการผลิตสื่อ นวัตกรรมและพัฒนาการใช้ให้เหมาะสมกับระดับชั้นของผู้เรียน ส่งผลทำให้เกิดคุณภาพที่ต่อขึ้นของผู้เรียนและสถานศึกษา จัดให้มีการประเมินความมีประสิทธิภาพ ความประหยัด และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน รวมทั้งมีการจัดทำระบบการสื่อสารภายในได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ จึงส่งผลทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัทธี ภูบุญอ้อม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมการจัดการศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาป्राจีนบุรี นครนายก ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ควร

มีการนำผลการวิจัยไปแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ และจัดการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อทางแก้ไขให้บริการที่ดีขึ้น มีการประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติหรือติดต่อกับให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อทำความเข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อ ประสานงานในงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานและการบริการมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปราชญ์บุรี นครนายก
2. ควรศึกษารูปแบบการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาในการติดต่อเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์, 2546.

----- คู่มือปฏิรูปการศึกษา : ในแนวทางการปฏิรูปสถานศึกษาให้เป็นโรงเรียนในอุดมคติ.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2561.

----- คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.), 2546.

ณัฐชนันท์ จันทคุปต์ และเต็มจิต จันทคา. การพัฒนารูปแบบการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance). [ม.ป.ท. : ม.ป.พ.], 2548.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

----- วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2547.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550.

คำเพชร ศิริบุรณ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานีเขต 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2553.

จกกลดา พลายดี. ความพึงพอใจองค์กรและคุณภาพในการบริการตามการรับรู้ของข้าราชการ และลูกจ้างของโรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ เทพสตรี, 2552.

พนม พงษ์ไพบูลย์. บันทึกปลัดกระทรวงศึกษาธิการฉบับที่สาม : สังคมแห่งการเรียนรู้. ถ่ายเอกสาร, 2543.

วีรวัฒน์ จตุรวงศ์. การศึกษาความพึงพอใจองค์กรของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา, 2554.

หทัยชนก บุญมาก. อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่มีต่อความพึงพอใจ องค์การโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอสองพี่น้อง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9. งานนิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

อุษณีย์ ยาโกะ. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจองค์กร กับของครูในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.

อุษา ขวัญเนตร. ความพึงพอใจองค์กรของโรงเรียนในอำเภอแกลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ระยอง เขต 2. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
อุทัยวรรณ โชชื่น. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา
จังหวัดภาค ตะวันออก. วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขา วิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.

Devos, G. Broeck, V.H. and Vanderheyden, K. The concept and practice of school based
management contest : Integration leadership development and organizational
learning. Educational Administration Quarterly. 34 (December) 700 – 712, 1998.
Strain, M. School in a learning society new purpose and modalities o2003.f learning in
late modern society. Educational Management & Administration. 28(3) : 281 – 287,
2000.

