



# รายงานผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจาก ผู้บริหารสถานศึกษา , ครูผู้สอน , ข้าราชการบำนาญ , บุคลากรทางการศึกษา , อธิการโรงเรียน , คณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการ อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

กรกฎาคม ๒๕๖๔

## รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้ศึกษา	กลุ่มนโยบายและแผน
หน่วยงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท
ประจำปี	๒๕๖๔

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท และ ๒) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ข้าราชการบำนาญ ธุรการ โรงเรียน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่สร้างจาก Google form จำนวน ๑๒๐ ชุด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{x} = ๔.๒๔$ ) ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ( $\bar{x} = ๔.๒๓$ ) ลำดับสุดท้าย การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = ๔.๒๒$ ) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งานเพียงพอ มีคุณภาพ และทันสมัย ( $\bar{x} = ๓.๙๗$ )

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิม

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมการบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากโปรแกรม Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยส่ง QR-code และ Link ผ่านช่องทางไลน์และบนเว็บไซต์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๐ คน ผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามกลับคืนจำนวน ๑๒๐ ชุด โดยแยกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มารับบริการอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{x} = ๔.๒๔$ ) ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ( $\bar{x} = ๔.๒๓$ ) ลำดับสุดท้าย การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = ๔.๒๒$ ) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งานเพียงพอ มีคุณภาพ และทันสมัย ( $\bar{x} = ๓.๙๗$ )

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท สามารถสรุปได้ดังนี้

จุดเด่นของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท คือ ๑) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ และการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

สิ่งที่ควรพัฒนาในการให้บริการ คือ ส่งเสริมสนับสนุนให้มีบุคลากรทางการศึกษาเพียงพอต่อตำแหน่งงานมากยิ่งขึ้น ควรบริหารงานให้สะดวกและรวดเร็ว ควรส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้มากขึ้น ควรให้บริการตอนพักกลางวัน ควรให้บริการครึ่งวันเช้าวันเสาร์แบบ ไปรษณีย์จะดีมาก และควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ งานใดพอจะทำได้ควรทำให้เพราะครูบางคนต้องรีบกลับมาสอน และหาเวลาว่างจากงานสอนได้ยาก

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตของการศึกษา	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	๒
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๓
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๓
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๓
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๔
บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ	๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การวิเคราะห์ข้อมูล	๕
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท	๘
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ด้านการให้บริการ	๘
ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๙
มัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท	๙
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล	๑๐
บรรณานุกรม	๑๑
ภาคผนวก	๑๒

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗
ตารางที่ ๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในการให้บริการ	๘

## บทที่ ๑ บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" ประกอบกับ วิสัยทัศน์ “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท เป็นองค์กรคุณภาพพัฒนาผู้เรียนให้ได้ มาตรฐานสากล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย และชุมชน” และค่านิยมองค์กร (Core Values : STI) “เป็นองค์กรสามัคคี บริการดีเยี่ยม เปี่ยมคุณธรรม เลิศล้ำนวัตกรรม” ดังนั้น การปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป และการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งสิ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท
๒. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

### ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตาม การอำนวยความสะดวก ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพ การให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวก รวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การพูดจา มารยาทในการให้บริการ และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้บริการ ทั้งความพอเพียง ความเป็นระเบียบ และความสะอาด
๔. ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ
๕. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป



## บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายและความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กู๊ด (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสตอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ (สำนักบริการวิชาการ, ๒๕๕๕)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

### ๒. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาด จำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อ

การบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดหรือหน่วยงานใด ทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ เน้นการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ๆหนึ่ง คือ การให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างใน พิชัย, ๒๕๕๐ : ๕๗)

วีระพงษ์ เฉลิม:จิระรัตน์ (๒๕๓๙ : ๑๔) ได้เห็นความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ต่างกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นั่นเอง

### ๓. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการ คือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และเวลาที่กำหนด เป็นต้น

## บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น ๑๒๐ คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ขึ้น จำนวน ๑ ฉบับ มีทั้งหมด ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ดำเนินการจัดส่ง Link (ลิงก์) <https://forms.gle/fbi๗P๓๙H๗๒QLFkg๘> แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ผ่านทางช่องทางไลน์ วางบนหน้าเว็บไซต์ และ QR-code ติดไว้บริเวณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้มารับบริการต่าง ๆ ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน ๑๒๐ คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำมาหาค่าความถี่และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุบบนตารางประกอบคำบรรยาย

๒. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท เป็นการสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ แบ่งออกเป็น ๗ ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง ๗ ด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

๕ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๔ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

๒ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

๑ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน ๕ ระดับ (สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์, ๒๕๔๒) สรุปรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

๔.๕๑ -๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

๓.๕๑ -๔.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๒.๕๑ -๓.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

๑.๕๑ -๒.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

๑.๐๐ -๑.๕๐ หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

๓. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

คำบรรยาย

## บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และผู้ศึกษาได้รับการตอบแบบสอบถามกลับจำนวน ๑๒๐ คน โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ชุรการโรงเรียน และผู้มารับบริการอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = ๑๒๐ คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๕๔ คน	๔๕.๐๐
หญิง	๖๖ คน	๕๕.๐๐
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๖๗
ปริญญาตรี	๖๕	๕๔.๑๗
ปริญญาโท	๔๘	๔๐.๐๐
ปริญญาเอก	๕	๔.๑๗
<b>ตำแหน่งผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
ผู้บริหารสถานศึกษา	๒๘	๒๓.๓๓
ครูผู้สอน	๗๒	๖๐.๐๐
ข้าราชการบำนาญ	๑	๐.๘๓
บุคลากรทางการศึกษา	๖	๕.๐๐
ชุรการโรงเรียน	๑๐	๘.๓๓
คณะกรรมการสถานศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่นๆ	๓	๒.๕

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๕ และเพศชาย ร้อยละ ๔๕ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ ลำดับรองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ ๔๐.๐๐ สำหรับตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน ร้อยละ ๖๐ รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ ๒๓.๓๓

**๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การให้บริการ**  
**ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ**

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น (N = ๑๒๐)										x̄	แปลผล
	๕		๔		๓		๒		๑			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
๑. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๒	๔๓.๓๓	๔๖	๓๘.๓๓	๑๘	๑๕.๐๐	๔	๓.๓๓	๐	๐	๔.๒๒	มาก
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	๔๙	๔๐.๘๓	๕๓	๔๔.๑๗	๑๖	๑๓.๓๓	๑	๐.๘๓	๑	๐.๘๓	๔.๒๓	มาก
๓. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔๔	๓๖.๖๗	๕๓	๔๔.๑๗	๒๑	๑๗.๕๐	๑	๐.๘๓	๑	๐.๘๓	๔.๑๕	มาก
๔. การให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	๔๗	๓๙.๑๗	๕๑	๔๒.๕๐	๑๙	๑๕.๘๓	๒	๑.๖๗	๑	๐.๘๓	๔.๑๘	มาก
๕. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน	๕๐	๔๑.๖๗	๕๑	๔๒.๕๐	๑๗	๑๔.๑๗	๒	๑.๖๗	๐	๐	๔.๒๔	มาก
๖. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	๔๔	๓๖.๖๗	๕๓	๔๔.๑๗	๑๙	๑๕.๘๓	๓	๒.๕๐	๑	๐.๘๓	๔.๑๓	มาก
๗. คุณภาพในการให้บริการ (ความคุ้มค่าประสิทธิภาพ)	๔๔	๓๖.๖๗	๕๓	๔๔.๑๗	๒๐	๑๖.๖๗	๓	๒.๕๐	๐	๐	๔.๑๕	มาก
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งานเพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัย	๔๐	๓๓.๓๓	๕๗	๔๗.๕๐	๑๓	๑๕.๐๐	๔	๓.๓๓	๑	๐.๘๓	๓.๙๗	มาก
๙. มีจุดให้บริการพักผ่อน / น้ำดื่ม เครื่องดื่ม เหมาะสมและเพียงพอ	๔๐	๓๓.๓๓	๕๔	๔๕.๐๐	๒๑	๑๗.๕๐	๒	๑.๖๗	๓	๒.๕๐	๔.๐๕	มาก
๑๐. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม “ของการให้บริการ”	๔๖	๓๘.๓๓	๕๓	๔๔.๑๗	๑๘	๑๕.๐๐	๓	๒.๕๐	๐	๐	๔.๑๘	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔๕๖</b>	<b>๓๘.๐๐</b>	<b>๕๒๔</b>	<b>๔๓.๖๗</b>	<b>๑๘๒</b>	<b>๑๕.๑๗</b>	<b>๒๕</b>	<b>๒.๐๘</b>	<b>๒๐</b>	<b>๑.๖๗</b>	<b>๔.๑๕</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{x} = ๔.๒๔$ ) ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ( $\bar{x} = ๔.๒๓$ ) ลำดับสุดท้าย การต้อนรับด้วย

อัยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = ๔.๒๒$ ) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งาน เพียงพอ มีคุณภาพ และทันสมัย ( $\bar{x} = ๓.๙๗$ )

### ๓. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท สามารถสรุป ได้ดังนี้

๑. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีบุคลากรทางการศึกษาเพียงพอต่อตำแหน่งงานมากยิ่งขึ้น
๒. ควรส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้มากขึ้น
๓. ควรให้บริการตอนพักกลางวัน
๔. ควรให้บริการครึ่งวันเช้าวันเสาร์แบบไปรษณีย์จะดีมาก
๕. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ งานใดพอจะทำได้ควรทำให้เพราะครูบางคน

ต้องรีบกลับมาสอน และหาเวลาว่างจากงานสอนได้ยาก

## บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยส่ง Link และ QR-code จำนวน ๔๐๐ คน และผู้ศึกษาได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามจากโปรแกรม <https://forms.gle/f๒๑๗P๓๙H๗๑QLFkfg๘> จำนวน ๑๒๐ คน โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ข้าราชการบำนาญ บุคลากรทางการศึกษา อธิการโรงเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มารับบริการอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนั้น ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย ๓ ลำดับแรก คือ ๑) การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน ( $\bar{x} = ๔.๒๔$ ) ๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ( $\bar{x} = ๔.๒๓$ ) ลำดับสุดท้าย การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ( $\bar{x} = ๔.๒๒$ ) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการใช้งานเพียงพอ มีคุณภาพ และทันสมัย ( $\bar{x} = ๓.๙๗$ )

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุทัยธานี ชัยนาท สามารถสรุป ได้ดังนี้

๑. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีบุคลากรทางการศึกษาเพียงพอต่อตำแหน่งงานมากยิ่งขึ้น
๒. ควรส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้มากขึ้น
๓. ควรให้บริการตอนพักกลางวัน
๔. ควรให้บริการครึ่งวันเช้าวันเสาร์แบบไปรษณีย์จะดีมาก
๕. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ งานใดพอจะทำได้ควรทำให้เพราะครูบางคนต้องรีบกลับมาสอน และหาเวลาว่างจากงานสอนได้ยาก



## บรรณานุกรม

- ตรีเพ็ชรอำเมือง. (ม.ป.ป). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปริญญา บัวทอง. (๒๕๔๕). **ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิกเก้นทรีท สาขา ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชัย สี่พิพัฒน์ไพบูลย์. (๒๕๕๐). **การให้บริการที่ดี**. วารสาร Quality. ๑๑๖ (มิถุนายน) ๒๕๕๐ : ๕๗-๖๑.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๕. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**. ขอนแก่น. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๒๕.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุทัยธานี ชัยนาท

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

\*จำเป็น

เพศ \*

- ชาย
- หญิง

ระดับการศึกษา \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

ตำแหน่งผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย \*

- ผู้บริหารสถานศึกษา
- ครูผู้สอน
- ข้าราชการบำนาญ
- บุคลากรทางการศึกษา
- ผู้ประกอบการโรงเรียน
- คณะกรรมการสถานศึกษา
- อื่นๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

## ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร \*

	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การต้อนรับด้วยรอยยิ้มอย่างที่เป็นสุภาพ มีน้ำเสียงแจ่มใส	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ให้ความสำคัญ และชัดเจนแก่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ต่างมีความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คุณภาพในการให้บริการ (ความสุ่มตามประสิทธิภาพ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานเพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีจุดให้บริการที่คล่อง / มีน้ำเสียงเสียงดี เหนื่อยสนและเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม "ของการให้บริการ"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ชื่อเส้นสมณะ

---

 คำตอบของคุณ