



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

คำนำ

การรายงานเรื่อง “ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

ผลการศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นของการให้บริการ ๔ ด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความถึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการและผลจากการให้บริการโดยรวมและจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

ผู้รับผิดชอบโครงการ

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	๒
ขอบเขตของการประเมิน	๒
วิธีดำเนินการประเมิน	๒
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	๓

บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ	๔
บทบาทหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่	๘
โครงสร้างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่	๘

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

เครื่องมือในการดำเนินงาน	๑๓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	๑๓
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๔

บทที่ ๔ ผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการตามเป้าหมาย/ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	๑๕
ผลการดำเนินงาน	๑๖

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการสอบถามความพึงพอใจ	๑๙
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	๑๙
รูปแบบการประเมิน	๑๙
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	๒๐
อภิปราย	๒๐
ข้อเสนอแนะ	๒๐

ภาคผนวก

หนังสือแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ค่าสถิติ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีภารกิจจัดการศึกษาตามนโยบายให้มีประสิทธิภาพ และมีหน่วยงานในสังกัดและผู้มารับบริการจำนวนมาก จึงได้มีการดำเนินงานตามนโยบายต้นสังกัดและดำเนินงานตามสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการของหน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุด

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๒.๑ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

๒.๒ เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

๓. ขอบเขตของการประเมิน

๓.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

๓.๒ สถานที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

๓.๓ การศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษานานปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. วิธีดำเนินการประเมิน

ในการศึกษาการประเมินพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ ครั้งนี้เป็นการศึกษาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ ๑ เป็นการเลือกวิธีการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิ และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและวิเคราะห์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๒๙๔ คน

๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑. ได้รับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

๕.๒ เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

๕.๓ สะท้อนให้เห็นผลการศึกษาให้แก่หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ได้รับทราบและนำไปแก้ไขปรับปรุง

ยิ่งขึ้น

๖. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

๖.๑ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ หมายถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ **มีหน้าที่** กำหนดยุทธศาสตร์ แนวทางการจัดการศึกษา และการ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาทุกระดับและ ทุกประเภท ประสานและส่งเสริมการบริหารและการจัด การศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัด การศึกษาในรูปแบบ

๖.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบโดยได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์จาก การดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

๖.๓ การให้บริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการในงานด้านนั้น ๆ โดยองค์ประกอบของผู้ให้บริการที่ดี นั้นมีดังนี้ มีความรู้ความชำนาญในงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้มารับบริการและมีความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มาใช้บริการ

๖.๔ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิด จากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนอง ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. ความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปแล้วในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติแรกเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ มิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดไว้มากในลักษณะใกล้เคียง และสัมพันธ์กันกับเรื่องทัศนคติ ทัวไป ตัวอย่างเช่น Vroom (๑๙๖๔) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะที่สุดคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

McCormic (๑๙๖๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความ ต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Dalton (๑๙๖๘) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (๑๙๗๕) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่าง สลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการ ประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก (พิทักษ์ ตรุษทิพย์, ๒๕๓๘ : ๒๔-๒๕)

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางใน องค์ประกอบ ด้านต่าง ๆ (Allport ๑๙๓๕) ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรือ อารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทาง ความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ได้รับจากสถานพยาบาล ความหลากหลายของการบริการอัยาศัยความสนใจของเจ้าหน้าที่ใน สถานพยาบาลการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความ เจ็บป่วยจากเจ้าหน้าที่การยอมรับคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการประกันตนและมี สมมติฐาน เช่น

๒.๑ ผู้ประกันตนเพศหญิงมีความพึงพอใจ ในการขอรับบริการทางแพทย์มากกว่า ผู้ประกันตน เพศชาย

๒.๒ ผู้ประกันตนที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ ในการขอรับบริการทางแพทย์มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุน้อย

๒.๓ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความพึงพอใจในการขอรับบริการทาง การแพทย์ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูง เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

แทนที่จะได้ข้อสรุปว่า ประชาชนส่วนใหญ่พอใจหรือไม่พอใจ บริการทางการแพทย์และที่ พอใจหรือไม่พอใจนั้นเนื่องจากสาเหตุอะไร ซึ่งอาจมาจากเรื่องความสะดวกของการบริการ ความหลากหลายของการบริการ ฯลฯ ผลจากการมีปัญหาด้านกรอบแนวคิดนี้ทำให้นักวิจัยนี้ลดคุณค่า อย่างน่าเสียดาย

๒.๔ ข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่างานศึกษาวิจัยจำนวนมากจะอธิบายถึงสาเหตุของความพึงพอใจ ในการให้บริการ ว่ามาจาก ข้อบกพร่องในระบบกระบวนการและตัวผู้ให้บริการอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามระบบ ราชการก็มักมีข้อโต้แย้ง หรือข้ออ้างในการนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขได้เสมอ โดยอาศัยข้อจำกัดที่ ใช้อ้างกันเป็นปกติวิสัยของระบบ ราชการ คือ ความขาดแคลนทรัพยากร บุคลากรไม่พอ งบประมาณน้อย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการ บริการขาดแคลน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็น อุปสรรคสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการเปิดใจกว้างที่จะค้นหาข้อสรุปการ ศึกษาวิจัยอย่างจริงจัง ยอมรับ และ หาวิธีการนำไปปรับปรุงแก้ไขสาเหตุดังกล่าวนี้เองจึงทำให้ผลงานวิจัยด้าน นี้ไม่ได้นำไปพยายาม แก้ไขการบริหารจัดการให้เกิดบริการที่ดีขึ้นอย่างน่าเสียดาย ซึ่งต่างจากการศึกษาวิจัยใน ภาครัฐกิจ เอกชนที่นำผลไปใช้อย่างจริงจัง

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือ พร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้อง แสดงหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของ ผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทาง ของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทาง ของผลการประเมิน(Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่ง เร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากข้อสรุปของความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ดังกล่าวมาแล้วได้นำไปสู่การ มองเห็นปัญหา ด้านทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในประเทศไทยในสองมิติดังได้ กล่าวมาแล้วนั่นเอง คือ

๑) การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน และ

๒) การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้า หรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายของการศึกษา ทั้งสองมิตินั้นเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหา เหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ด้วย

ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษา ส่วนใหญ่ อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และ ในพฤติกรรมของ ผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัย ของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ดังได้กล่าวแล้วนั่นเอง มิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษา ดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดของความ พึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของ ผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ตามแบบของการวิจัยที่ เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมี ปัญหาอย่างน้อย ๒ ประการ คือ

๑) ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล

เนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้น สิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ “บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจจึงหมายถึง ต้องการทราบว่าบุคคลมี ความรู้สึกเช่นไร ต่องานนั้น หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใด หรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึก สุดท้าย และท้ายสุดหลังจากที่บุคคลได้ ประเมินแล้ว

เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่ สองคือ การค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็น เพราะอะไรจึง พอใจ หรือไม่พอใจ นั่นคือ ในกรอบแนวความคิดในการศึกษา จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปร ตามและเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ เป็นตัวแปรอิสระ ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้

๒. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

อำนาจหน้าที่

๑. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดและการปฏิบัติงานราชการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดและตามที่คณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดมอบหมาย
๒. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานด้านวิชาการของกระทรวง ศึกษาธิการในระดับจังหวัด
๓. ส่งการ กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ
๔. จัดทำกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานในลักษณะตัวชี้วัดร่วมของส่วนราชการ หรือหน่วยงาน และสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด
๕. ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ หรือตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวง ศึกษาธิการ และประสานงานต่าง ๆ ในระดับจังหวัด

๓. โครงสร้างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย ๗ กลุ่มงาน และ ๑ หน่วย ดังนี้

๑. กลุ่มอำนวยการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของ กศจ. คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน รวมทั้งปฏิบัติงานราชการ ที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย
- (๒) ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการ และประสานงานต่าง ๆ ในระดับจังหวัด
- (๓) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป
- (๔) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุ
- (๕) ดำเนินงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานและการควบคุมภายใน
- (๖) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมและผลงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๗) ดำเนินงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และยานพาหนะ
- (๘) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
- (๙) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาองค์กร
- (๑๐) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. กลุ่มบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของ อกศจ. และคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ อกศจ. และตามที่ อกศจ. มอบหมาย

(๒) เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนและอัตราตำแหน่ง การเกลี่ยอัตรากำลังให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานบุคคล ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

(๓) เสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณาวิทยฐานะ ความดีความชอบ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การยกย่องเชิดชูเกียรติ และสิทธิประโยชน์อื่นของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา

(๔) เสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาการเสริมสร้างและการปกป้องคุ้มครองระบบคุณธรรมของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา

(๕) เสนอแนะเกี่ยวกับการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เช่นการบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้หรือผู้ได้รับการคัดเลือก การย้าย การโอน การเปลี่ยนตำแหน่งและการเลื่อนตำแหน่ง การบรรจุกลับเข้ารับราชการ เป็นต้น

(๖) นำเสนอคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดเพื่อพิจารณาความดีความชอบของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัด

(๗) เสริมสร้างขวัญกำลังใจ การยกย่องเชิดชูเกียรติและสิทธิประโยชน์ อื่นของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา

(๘) ดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์และการ ร้องทุกข์ของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา

(๙) จัดทำแผนและส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๑๐) จัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๑๑) จัดทำมาตรฐานคุณภาพงาน กำหนดภาระงานขั้นต่ำ และเกณฑ์การประเมินผลงาน สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๑๒) ประเมินคุณภาพการบริหารงานบุคคลและจัดทำรายงานการบริหารงานบุคคลเสนอ ก.ค.ศ. เพื่อเสนอ ก.ค.ศ.

(๑๓) ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพ

(๑๔) ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และประชาชนผ่านระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

(๑๕) ดูแลและควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพที่คุรุสภากำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

(๑๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. กลุ่มนโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) ร่วมรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมายร่วมกับกลุ่มพัฒนาการศึกษา

- (๒) จัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์ แนวทางการจัดการศึกษาในจังหวัดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
- (๓) จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของจังหวัดและแผนปฏิบัติการของจังหวัด
- (๔) จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด รวมทั้งการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
- (๕) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด
- (๖) จัดระบบ ส่งเสริมและประสานงานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษาที่ครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อการวางแผน การบริหารจัดการศึกษา การติดตาม ประเมินและรายงานผล
- (๗) ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ
- (๘) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. กลุ่มพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) ร่วมรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมายร่วมกับกลุ่มนโยบายและแผน
- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้ง ยุบ รวม เลิก และโอนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
- (๓) จัดระบบ ส่งเสริม และประสานงานเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา และระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้โดยสะดวก รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง
- (๔) ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาเพื่อคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ
- (๕) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมการศึกษา
- (๖) ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา
- (๗) จัดระบบการประสาน สนับสนุน ช่วยเหลือ และการรายงานเหตุภัยพิบัติและภาวะวิกฤตทางการศึกษาในจังหวัด
- (๘) ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา
- (๙) ส่งเสริมและประสานงานการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬาเพื่อการศึกษา
- (๑๐) ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท ประสานและส่งเสริมการบริหารและการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา เพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม

- (๑๑) ส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาดูเฉพาะกิจ เฉพาะกลุ่ม และเฉพาะพื้นที่
- (๑๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

๕. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารราชการเชิงยุทธศาสตร์ และคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย
- (๒) ขับเคลื่อน ประสานงาน เร่งรัด กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารจัดการการศึกษาของหน่วยงานทางการศึกษา ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๓) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ การนิเทศและแนะแนวการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท รวมทั้ง ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา
- (๔) ประสานและสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ
- (๕) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตรวจราชการ จัดทำแผนการรองรับการตรวจราชการ และดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงในการตรวจราชการ ติดตาม และประเมินผลตามนโยบายและแผนการตรวจราชการของกระทรวง
- (๖) ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กระบวนการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (๗) สั่งการ กำกับ ดูแล เร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และยุทธศาสตร์ชาติ
- (๘) จัดทำรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานในลักษณะตัวชี้วัดร่วมของส่วนราชการหรือหน่วยงาน และสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด
- (๙) ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- (๑๐) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

๖. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) กำกับ ดูแล ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน
- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียน และการเปลี่ยนแปลงกิจการโรงเรียนเอกชน
- (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนและที่กฎหมายอื่นกำหนด
- (๔) ดำเนินการอื่นเกี่ยวกับงานการศึกษาเอกชนตามที่กฎหมายกำหนด
- (๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

๗. กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- (๑) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการและประสานเกี่ยวกับกิจการลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน
- (๒) ส่งเสริม สนับสนุน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อการพัฒนานักเรียน นักศึกษา โดยผ่านกระบวนการลูกเสือและยุวกาชาด
- (๓) ส่งเสริม สนับสนุนการน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษา พระราชปณิธาน พระราชกระแสด้านการศึกษา และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่เกี่ยวกับการศึกษา
- (๔) ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ และความปรองดอง สมานฉันท์
- (๕) สร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมจริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต
- (๖) ส่งเสริมการป้องกัน แก้ไข และคุ้มครองความประพฤตินักเรียน นักศึกษา
- (๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๘. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงินและการบัญชีของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

๑. เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดกระบี่

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอใน

ตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการ

จังหวัดกระบี่ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบ ความเรียง

ตอนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

(ใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง)

๔. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากร มีสูตรดังนี้

๑. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด
๒. ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร

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

เมื่อ X แทน ค่าเฉลี่ย

∑ fX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายข้อมูลโดยการคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลแล้วนำ

ค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของ ประพัฒน์ จำปาไทย (๒๕๓๐ : ๒๕ - ๓๐) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

บทที่ ๔
ผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการตามเป้าหมาย/ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

ลำดับที่	เป้าหมาย	สภาพความพึงพอใจ		ผลการดำเนินงาน
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
ด้าน ปริมาณ	ผู้รับบริการ	๒๙๔	-	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกคน
ด้าน คุณภาพ	๑.ด้านความพึงพอใจการให้บริการ ๒.ด้านความไม่พึงพอใจการให้บริการ	พอใจมาก	-	ผู้รับบริการความพึงพอใจมาก

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๐	๒๓.๘๑
หญิง	๒๒๔	๗๖.๑๙
รวม	๒๙๔	๑๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ	X	ความหมาย
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๗	มาก
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๕๓	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๒	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๔๖	มาก
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔.๓๘	มาก
๕. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๔๖	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๗	มากที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๘๘	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๖๖	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๕๓	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๙	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๔	มาก
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๔.๔๒	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๙	มาก
๓. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๓๑	มาก
๔. มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๒๑	มาก
๕. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๔.๓๓	มาก
๖. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๔.๓๕	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	๔.๔๗	มาก
๑. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๔๗	มาก

๒. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๔๖	มาก
๓. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๔๙	มาก
เฉลี่ย	๔.๔๙	มาก

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่

($X = 4.49$) สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาที่ละด้านพบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ พอใจมาก

($X = 4.49$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด

($X = 4.67$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีความพึงพอใจมากที่สุด น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ พอใจมาก

($X = 4.34$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง ค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ พอใจมาก

($X = 4.49$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ และมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย ๔.๔๖

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ไม่มี

๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องประชุมร้อนเกินไป เนื่องจากแอร์ชำรุด

๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ไม่มี

๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ควรมีป้ายชี้บอกกลุ่มงาน ผังกลุ่มงาน

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการสอบถามความพึงพอใจ

๑. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป
๒. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีมารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่โดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีมารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่โดยตรง รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย จำนวน ๒๙๔ คน

รูปแบบการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ มีทั้งหมด ๓ ตอน ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ และ ประเมินความพึงพอใจการให้บริการหลัก ๔ ด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ

การวิเคราะห์ผลการสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์การประเมินโครงการโดยใช้ ค่าเฉลี่ย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินโครงการหลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ **มาก** มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐**

อภิปรายผล

ผู้รับบริการทุกคน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่อยู่ในระดับ **พอใจมาก** คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๘๐**

ข้อเสนอแนะ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกระบี่ ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายอาคม สุชาติพงษ์

ศึกษานิเทศก์จังหวัดกระบี่

นางพิกุล มิ่งจินดากุล

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

นางสาวกนิษฐา พงศ์ษาปาน

ลูกจ้างเหมาบริการ

ภาคผนวก