รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อรองรับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ในโอกาสต่อไป

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน และการบริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบรรณ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. ขอบเขต	๓
๔. ประโยชน์	๓
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔
ความหมายความพึงพอใจในการให้บริการ	๔
ความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ	๕
ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ	๘
หลักความพึงพอใจการให้บริการ	๑๐
บทที่ ๓ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	๑๒
๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๒
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๑๒
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๒
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
๕. เกณฑ์การให้คะแนน	๑๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒	๑๔
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๔
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๑๕
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๐
สรุปผลความพึงพอใจการให้บริการ	๒๐
อภิปรายผล	๒๑
ข้อเสนอแนะ	๒๓
ภาคผนวก	๒๔
บรรณานุกรม	๒๕
แผนภูมิแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๒๗
แบบสอบถาม	๓๒
คณะทำงาน	๓๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้”

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้พัฒนากรอบแนวทางการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางหลักเพื่อพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสำหรับส่วนราชการไทยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นต้นมา ผนวกแนวทางการพัฒนาต่อเนื่องแนวคิดของเกณฑ์รางวัลแบบเดิมกับระบบราชการ ๔.๐ (เกณฑ์ PMQA ๔.๐) ในปี ๒๕๖๒ อันเป็นความท้าทายที่ทุกส่วนราชการต้องเรียนรู้พัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้ก้าวข้ามสู่ยุคระบบราชการ ๔.๐ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ภายใต้มิติการทำงานอย่างเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน มีการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยยึดหลักการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักพร้อมสำหรับการดูแลและให้บริการประชาชนในยุค ๔.๐

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

๒. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

๓. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๔. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา

๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๖. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๗. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๘. ประสานส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายเขตพื้นที่การศึกษา

๙. ดำเนินการและประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๐. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา

๑๑. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๒. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มิได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้แบ่งสวนราชการภายในออกเป็น ๙ กลุ่มกับอีก ๑ หน่วย ดังนี้

๑. กลุ่มอำนวยการ
๒. กลุ่มบริหารงานบุคคล
๓. กลุ่มนโยบายและแผน
๔. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
๕. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
๖. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
๗. หน่วยตรวจสอบภายใน
๘. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๙. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๑๐. กลุ่มกฎหมายและคดี

การจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดในเขตอำเภอนากลาง อำเภอสุวรรณคูหา และอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภูมีโรงเรียนในความรับผิดชอบจำนวน ๑๐๒ โรงเรียนมีบุคลากรตามข้อมูล ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๓๔๕ คน

จะเห็นได้ว่าภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม ตลอดถึงการบริการ การอำนวยความสะดวกให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังได้บริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร เช่น ข้าราชการบำนาญ ผู้ปกครอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไป ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจึงมีความจำเป็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป และเพื่อรองรับการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ในโอกาสต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๒. เพื่อนำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน และการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ จำนวน ๑๐๒ โรงเรียน ข้าราชการบำนาญ และประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการ

๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๒. เพื่อนำผลจากการสำรวจ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

****

บทที่ ๒
เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้า ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ความหมายและความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ
๒. ทฤษฎี ความพึงพอใจการให้บริการ
๓. แนวคิดความพึงพอใจการให้บริการ

ความหมายความพึงพอใจการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๒:๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตรึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์ขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กู๊ด (Good, ๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, ๑๙๙๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ปะสงค์ของลูกค้าเป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่ แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, ๑๙๗๓) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, ๑๙๘๗) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, ๒๐๐๐) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒, หน้า ๑๑๑) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (๒๕๓๐, หน้า ๔๒ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว ๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๓๔, หน้า ๑๘ อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว,๒๕๔๖, หน้า ๑๗) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัย

สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชาวนปรีชาศ์ (๒๕๓๘, หน้า๑๘ อ้างถึงใน วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, ๒๕๔๘, หน้า ๓๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คำคม (๒๕๔๖, หน้า ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจการรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (๒๕๔๘, หน้า ๓๒ อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, ๒๕๕๑, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผล การประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัลภา ชายหาด (๒๕๓๒ อ้างถึงในประชากร พัฒนกุล และคณะ,๒๕๕๐,หน้า ๒๒)ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความสำคัญความพึงพอใจการให้บริการ

ความสำเร็จในการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะต้องใช้กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการเพื่อให้เกิดความรูสึกที่ดีและประทับใจในการบริการและมาใช้บริการ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจการให้บริการมีความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการ ดังนี้

๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การการบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริการองค์การและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการเกี่ยวกับการบริการและความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งชี้ถึง การประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการที่ผู้มาขอรับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์การในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการและสามารถตอบสนองบริการตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้มาขอรับบริการคาดหวังได้จริง

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากงานบริการใดเกิดความประทับใจมีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มจะใช้บริการนั้นซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้ขอรับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นเช่น สถานที่ อุปกรณ์ และบุคลิกลักษณะของผู้รับบริการ เป็นความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความสำคัญของผู้รับบริการ การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะต้องพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำเสนอการบริการที่เหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผู้ขอรับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ และในสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินชีวิตจะต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวัน ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีพ และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อองค์การให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ต้องใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นที่ผู้ขอรับบริการและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการให้มากที่สุดโดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละวันมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะไดรับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ คุณภาพของการบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๑.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ผู้มาขอรับบริการจะมาใช้บริการใดก็ตาม

มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันการบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าที่ไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงผมประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่จะมีความรู้สึกในทางบวกแสดงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ แต่ในสถานการณ์ตรงข้างถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ มีความรู้สึกในทางที่ลบ

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ผู้มาขอรับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อสินค้าที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังควรได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วย ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตาม

ลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการในสิ่งที่ผู้ขอรับบริการต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริง

ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการหลายท่าน เช่น

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรู้ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๑. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow’s theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

๑.๑ ความต้องการทางกาย(physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คืออาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

๑.๒ ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

๑.๓ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

๑.๔ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

๑.๕ ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจความต้องการ

นั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

๒. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกจริตอย่างมาก

ชาริณี (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Korman (๑๙๗๗ อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง ,อัญชลี โพธิ์ทอง, ๒๕๔๒: ๑๖๑-๑๖๒) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๑. ทฤษฎีสนองความต้องการ กลุ่มนี้อาจถือว่า ความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน Frederickk. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือแรงจูงใจจากการทำงานโดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบคือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ ในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance of Hygienne Factors)

๑. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนที่ชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

๑.๑ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

๑.๓ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

๒. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance of Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

๒.๒ โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

๒.๔ สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

หลักการความพึงพอใจการให้บริการ

หลักการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ เป็นเป้าหมายที่จะสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาลเป็นสำคัญ จึงได้ศึกษาทัศนะของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

หลักการบริการงานคุณภาพ ๘ ประการ

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

หลักการที่ ๒ : ความเป็นผู้นำ (Leadership) “ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพขอวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กรผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้”

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

หลักการที่ ๔ : การบริหารเชิงกระบวนการ (Precess Approach)“ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ”

หลักการที่ ๕ : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management) “การบ่งชี้ การทำความเข้าใจและการบริหารจัดการในเชิงระบบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร”

หลักการที่ ๖ : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Contunual Improvement) “การปรังปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร”

หลักการที่ ๗ : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approch to Decision Making)

หลักการที่ ๘ : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

****

บทที่ ๓
ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการบำนาญ ประชาชนที่มาขอรับบริการทั่วไป จำนวน ๕๒๑ คน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจาก มิถุนายน – กรกฎาคม ๒๕๖๕ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำ QR Code ส่งในระบบงานสารบรรณให้โรงเรียนในสังกัด เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ได้ตอบแบบสอบถาม

๓.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่ง Link แบบสอบถามไปยังกลุ่มไลน์ต่าง ๆ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และข้าราชการบำนาญ ได้ตอบแบบสอบถาม

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดทำแบบสอบถามบนหน้าเว็ปไซต์ www.nb๒.go.th ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ เพื่อให้ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้ขอรับบริการทั่วไปได้ตอบแบบสอบถาม

๓.๔ จัดทำ QR Code ไว้ที่กลุ่มต่าง ๆ ของสำนักงานเขต เพื่อให้ผู้ที่มาขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถาม

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติความถี่ร้อยละ

๔.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอในรูปตาราง กราฟ ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง

๕. เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดระดับคะแนนแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ แบ่ง ออกเป็น ๕ ระดับ โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ให้เลือกตอบและมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๑ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน ๒ มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน ๓ มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๔ มีความพึงพอใจมาก
คะแนน ๕ มีความพึงพอใจมากที่สุด
โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมายไว้ ดังนี้

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากระดับมาก ถึง มากที่สุด ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากระดับปานกลาง ถึง น้อยที่สุด ถือว่าไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

๖. นำผลจากการวิเคราะห์ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงในส่วนของข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ถึงน้อยที่สุด

๗. นำผลจากการวิเคราะห์ แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงานทราบ เพื่อปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

****

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ซึ่งดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาข้าราชการบำนาญ ตลอดจนประชาชนทั่วไปผู้มาขอรับบริการ ปรากฏผล ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๖๙	๓๒.๔๔
หญิง	๓๕๒	๖๗.๕๖
รวม	**๕๒๑**	**๑๐๐**
ตำแหน่ง	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ผู้บริหารสถานศึกษา	๕๖	๑๐.๗๕
ข้าราชการครู	๓๘๕	๗๓.๙๐
บุคลากรทางการศึกษา	๖๗	๑๒.๘๕
ข้าราชการบำนาญ	๙	๑.๗๓
ประชาชนทั่วไปที่มาขอรับบริการทั่วไป	๔	๐.๗๗
รวม	**๕๒๑**	**๑๐๐**

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๖ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๔ และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นข้าราชการครู จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๐ รองลงมาเป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๕ เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๕ เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑.๗๓ และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

๑.๑ความพึงพอใจภาพรวมทุกด้าน

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒๑	๕	๒๐	๗๕	๑๙๗	๒๒๔	๔๒๑	๘๐.๘๐
๒.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๕๒๑	๖	๑๗	๘๘	๒๐๘	๒๐๒	๔๑๐	๗๘.๗๗
๓.	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๒๑	๕	๑๘	๘๒	๑๙๔	๒๒๒	๔๑๖	๗๙.๗๑
๔.	ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ	๕๒๑	๓	๑๘	๘๙	๒๑๘	๑๙๓	๔๑๑	๗๘.๙๘
เฉลี่ย		๕๒๑	๕	๑๘	๘๔	๒๐๔	๒๑๐	๔๑๔	๗๙.๔๗
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐	๐.๙๖	๓.๔๕	๑๖.๑๒	๓๙.๑๖	๔๐.๓๑		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑ ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๘ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๗ ตามลำดับ

๒.๒ ความพึงพอใจแยกรายด้าน

ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	๕๒๑	๓	๙	๔๘	๒๐๒	๒๕๙	๔๖๑	๘๘.๔๘
๒.	การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๒๑	๗	๑๘	๗๑	๑๙๘	๒๒๗	๔๒๕	๘๑.๕๗
๓.	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๕๒๑	๖	๒๖	๑๐๐	๑๙๐	๑๙๙	๓๘๙	๗๔.๖๖
๔.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๕๒๑	๔	๒๖	๘๒	๑๙๙	๒๑๐	๔๐๙	๗๘.๕๐
เฉลี่ย		๕๒๑	๕	๒๐	๗๕	๑๙๗	๒๒๔	๒๒๔	๘๐.๘๐
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐	๐.๙๖	๓.๘๔	๑๔.๔๐	๓๗.๘๑	๔๒.๙๙		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๘ รองลงมาคือ การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๗ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๐ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๖ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๒๑	๗	๑๒	๙๐	๒๑๑	๒๐๑	๔๑๒	๗๙.๐๘
๒.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๒๑	๖	๒๐	๘๗	๒๐๙	๑๙๙	๔๐๘	๗๘.๓๑
๓.	ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	๕๒๑	๔	๑๒	๘๖	๒๐๓	๒๑๖	๔๑๙	๘๐.๔๒
๔.	มีช่องทางการเลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ	๕๒๑	๕	๒๐	๑๐๒	๒๑๘	๑๗๖	๓๙๔	๗๕.๖๒
๕	การจัดระบบการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	๕๒๑	๖	๑๙	๗๗	๒๐๑	๒๑๘	๔๑๙	๘๐.๔๒
เฉลี่ย		๕๒๑	๖	๑๗	๘๘	๒๐๘	๒๐๒	๔๑๐	๗๘.๗๗
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐	๑.๐๗	๓.๑๙	๑๖.๙๗	๔๐.๐๐	๓๘.๗๗		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๗ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ และการจัดระบบการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๒ รองลงมาคือ ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๘ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๑ และมีช่องทางการเลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๒ ตามลำดับ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑	ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ(ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงาน บริเวณจอดรถ ฯลฯ)	๕๒๑	๓	๙	๗๔	๑๘๓	๒๕๒	๔๓๕	๘๓.๔๙
๒	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	๕๒๑	๒	๙	๗๒	๑๘๓	๒๕๕	๔๓๘	๘๔.๐๗
๓	การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม	๕๒๑	๑	๗	๕๖	๑๙๒	๒๖๕	๔๕๗	๘๗.๘๒
๔	การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	๕๒๑	๓	๑๗	๖๓	๒๑๖	๒๒๒	๔๓๘	๘๔.๐๗
๕	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก)	๕๒๑	๕	๒๕	๘๖	๑๘๑	๒๒๔	๔๐๕	๗๗.๗๔
๖	การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ)	๕๒๑	๙	๒๓	๑๐๗	๒๐๓	๑๗๙	๓๘๒	๗๓.๓๒
๗	การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเตอร์เน็ต)	๕๒๑	๑๔	๓๖	๑๑๙	๑๙๖	๑๕๖	๓๕๒	๖๗.๕๖
เฉลี่ย		๕๒๑	๕	๑๘	๘๒	๑๙๔	๒๒๒	๔๑๖	๗๙.๗๑
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐	๑.๐๒	๓.๔๕	๑๕.๘๒	๓๗.๑๓	๔๒.๕๘		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๒ รองลงมาคือความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ และการแสดงป้ายบอกตำแหน่งจุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๗ ความพอเพียงของอาคารสถานที่บริเวณในการให้บริการ (ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงานบริเวณจอดรถ ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๙ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๔ การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๒ และ การบริการอื่น ๆ ขณะรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๖ ตามลำดับ

ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑.	ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ	๕๒๑	๔	๑๘	๙๘	๒๒๒	๑๗๙	๔๐๑	๗๖.๙๗
๒.	ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	๕๒๑	๒	๒๑	๘๓	๒๒๒	๑๙๓	๔๑๕	๗๙.๖๕
๓.	ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศครอบคลุม หลากหลายตรงตามความ ต้องการ	๕๒๑	๒	๑๙	๘๙	๒๒๑	๑๙๐	๔๑๑	๗๘.๘๙
๔.	ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๕๒๑	๒	๑๒	๘๘	๒๐๘	๒๑๑	๔๑๙	๘๐.๔๒
รวมเฉลี่ย		๕๒๑	๓	๑๘	๘๙	๒๑๘	๑๙๓	๔๑๑	๗๘.๙๘
คิดเป็นร้อยละ		๑๐๐	๐.๔๘	๓.๓๖	๑๗.๑๘	๔๑.๘๙	๓๗.๐๙		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ด้านขอมูลข่าวสาร สารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๘ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๒ รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๕ ข้อมูลข่าวสารครอบคลุมหลากหลายตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๙ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็น ร้อยละ ๗๖.๙๗ ตามลำดับ

บทที่ ๕
สรุปและอภิปรายผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ สรุปผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา หนองบัวลำภู เขต ๒ มีดังนี้

๑. ผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ จำนวน ๕๒๑ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๔ เพศหญิง จำนวน ๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๖ เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๕ เป็นข้าราชการครู จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๙๐ เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๕ เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๓ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ภาพรวมทุกด้าน ระดับน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๐.๙๖ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๒ ระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๖ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๑ รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗

๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

๓.๑ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ ๐.๙๖ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๓.๘๔ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๔๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๑ และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๙ รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๓.๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๓.๑๙ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๗ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๗๗ รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘

๓.๓ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๒ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๓ และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๘ รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑

๓.๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๘ ระดับน้อยคิด เป็นร้อยละ ๓.๓๖ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๘ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๙ และระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๓๗.๐๙ รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๘

การอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ทั้ง ๔ ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๗ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่กำหนดไว้ คือ “NB๒ To be ๑”สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ต้องเป็นหนึ่งหมายถึงทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มุ่งสู่ความเป็นที่หนึ่ง โดยมีการขับเคลื่อนนโยบายและจุดเน้น แบ่งออกเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑.๑ ระยะเร่งด่วน เป็นระยะเวลา ๑ เดือนแรกของการเปิดภาคเรียนทั้ง ๒ ภาคเรียน "ป้ายชัดตัดหญ้า ทาสี"

๑. ด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะทางกายภาพ ความร่มรื่นสวยงาม บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

๒. อาคารสถานที่ ห้องเรียนห้องปฏิบัติการ มีเพียงพอและเหมาะสม

๓. ความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ

๔. การบริหารจัดการทั้ง ๔ งาน ได้แก่การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป การกำหนดแผนงาน โครงการ/กิจกรรมการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ ให้มุ่งเน้นชัดเจนทั้งด้านกายภาพและคุณภาพ เพื่อมุ่งให้สถานศึกษาทุกแห่งเป็นสถานศึกษาที่อบอุ่น ปลอดภัยไร้โรคา น่าดู น่าอยู่ น่าเรียน มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

๑.๒ ระยะ ๑ ปีการศึกษา ให้สถานศึกษาทุกแห่งได้จัดการศึกษาตามรูปแบบ PPPS (P๓s กล่าวคือ มุ่งสร้างเสริมพลัง ขวัญกำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานในการเรียนรู้ให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียน (Philosophy of Work) มุ่งสร้างเสริมการทำงาน การเรียนรู้เชิงคุณภาพ (PDCA) คิดได้ ทำเป็น เห็นคุณค่า (Active Learning)(PDCA Process) เพื่อมุ่งไปสู่ผลผลิตรู้จักความ ๕ G กล่าวคือ สำนักงานดี สถานศึกษาดี ผู้บริหารดี ครูและบุคลากรดี และนักเรียนดี

๑.๓ ระยะวิถีคุณภาพที่ยั่งยืน โดยการให้นักเรียนหนองบัวลำภู ๒ รู้จักความทุกคน และอ่านออกเขียนได้ คิดเป็นทุกคนและเมื่อพิจารณารายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ อันเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีการกำหนดการแต่งกายของแต่ละวันของเจ้าหน้าที่ เช่น วันจันทร์ใส่ชุดตรวจการ วันอังคารชุดผ้าไทยอัตลักษณ์จังหวัดหนองบัวลำภู วันพุธ ชุดกีฬาประจำเขต วันพฤหัสเป็นผ้าไทยลายขอพระราชทานสีชมพู วันศุกร์ ผ้าไทยเสื้อสีขาวทำให้มีความพร้อมเพรียง สวยงาม เหมาะสม การกำหนดค่านิยมของหน่วยงานในการให้บริการ ได้แก่ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ มุ่งผลสัมฤทธิ์งาน ประสานสามัคคี” ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนถือปฏิบัติ การอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ ทำให้สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘ อันเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนางานบริการให้เป็นแบบออนไลน์ และเพิ่มช่องทางการให้มากขึ้น เช่น การให้บริการสลิปเงินเดือนแบบออนไลน์ การรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบ AMSS++ การบริการผ่านระบบกลุ่มไลน์ การจัดทำ Google From หรือ QR Code ทำให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วลดขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น

๓. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๑ อันเนื่องมาจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความร่มรื่น สวยงาม มีการสร้างศาลาเรือนไทยบริเวณโดยรอบสระน้ำขนาดใหญ่ ๑๒ หลัง สำหรับเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจขณะรอรับบริการ จัดเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดอาคารสถานที่และบริเวณอยู่เสมอ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๘ อันเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาเว็ปไซต์ของหน่วยงาน WWW.nb๒.go.th ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความเร็วของอินเตอร์เน็ต มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สาธารณชนได้รับทราบอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑. เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้น
๒. ควรมีประชาสัมพันธ์ หรือจัดเจ้าหน้าที่ประจำไว้คอยบริการในช่วงพักกลางวันของแต่ละกลุ่ม
๓. กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแทน

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม
๒. ควรลดภาระงานด้านเอกสารลง เน้นออนไลน์ให้มากขึ้น
๓. การจัดประชุม อบรม ควรเน้นเป็นแบบออนไลน์เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
๔. ควรจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ควรมีป้ายแผนผังบอกขั้นตอนในการให้บริการขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน
๒. จุดนั่งรอในอาคารสำนักงานสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการยังมีน้อยไม่เพียงพอ
๓. เพิ่มสถานที่จอดรถแบบในร่มกันแดด กันฝน หรือเป็นโรงรถให้มากขึ้น
๔. ควรจัดมุมบริการน้ำดื่ม กาแฟบริเวณด้านนอกอาคารแบบบริการตัวเอง
๕. ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเตอร์เน็ต สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ และเครื่องพิมพ์สำหรับพิมพ์เอกสาร
๖. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

๑. ควรมีระบบสำรองกรณีระบบอินเตอร์เน็ตล่ม
๒. ข้อมูลข่าวสารควรมีความชัดเจน ครอบคลุมและเป็นปัจจุบันมากขึ้น

****

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับเคชั่น

วิรุฬ พรรณเทวี(๒๕๔๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย

ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุริยะ วิรยะสวัสดิ์. (๒๕๓๐). พฤติกรรมการใหบริการของเจาหนาที่องคการราชการกับปจจียสภาพแวดลอมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ วิทยานิพนธรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (๒๕๓๔) ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารยโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร่อยเอ็ด. วิทยานพนธการศึกษามหาบัณฑติ, สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวโรฒิ มหาสารคาม

ราณี เชาวนปรีชา (๒๕๓๘)ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุตรดิตถ์ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรรถพร คำคม.(๒๕๔๖)การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์:ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วัลลภา ชายหาด. (๒๕๓๒)ความพึงพอใจของประชาชนที่มีตอบริการสาธารณะด่านรักษาความสะอาดของกรงเทพมหานคร ุ . วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

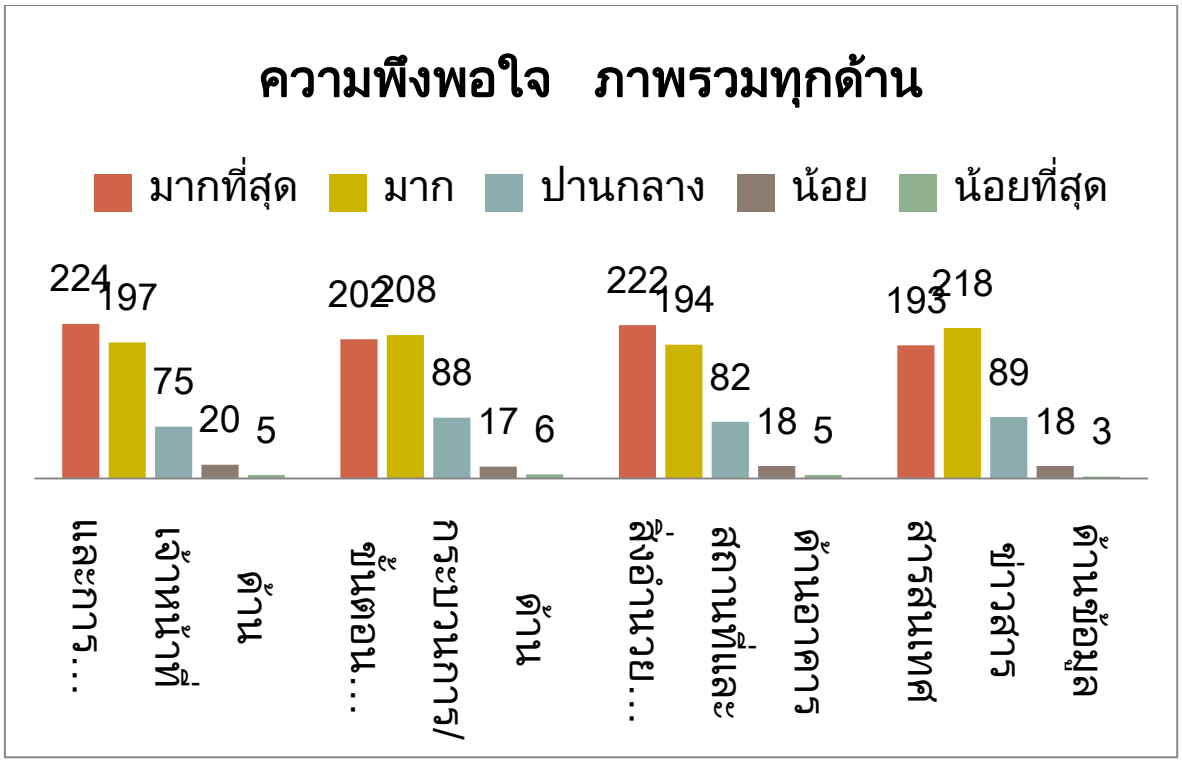
ชาริณี. (๒๕๓๕)ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำ ในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความยากลำบาก.พิมพครั้งที่๒ .กรุงเทพฯ:

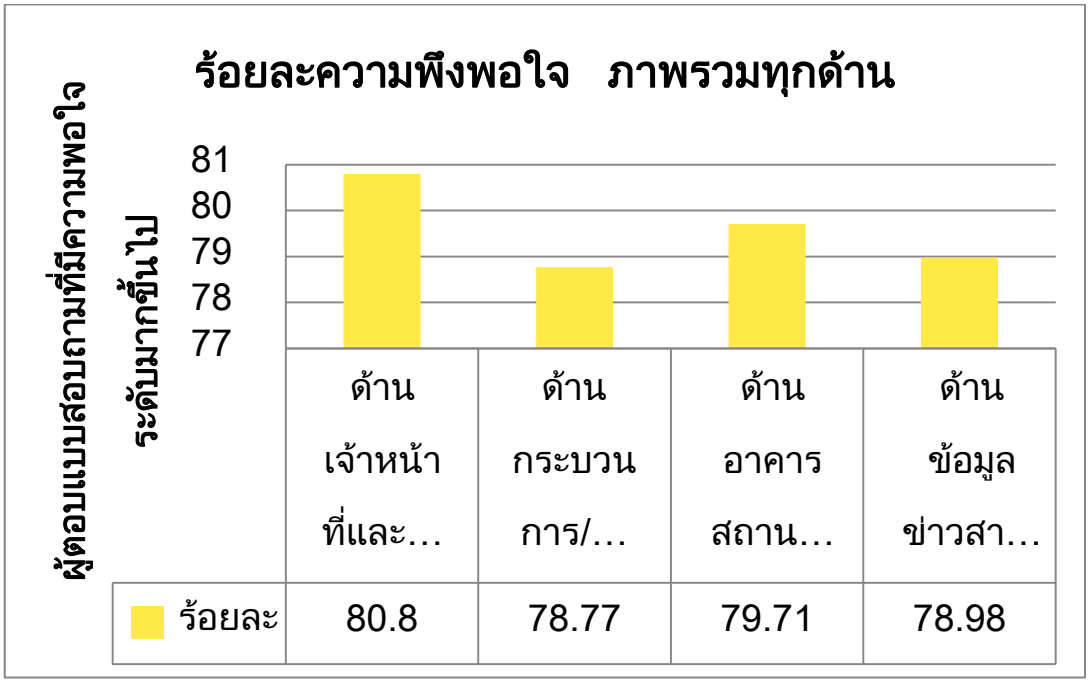
สุวีริยาสาส์น.Good,Carter V.๑๙๗๓. **Dictionary of Education. ๓rd ed**. New York: Mc Grow –Hill. Oliver, C (๑๙๙๗) Sustained Competitive Advantage: Combining Institutional and Resource. Based Views Straregic Management Jounal, ๑๘(๙) pp ๖๙๗-๗๑๓ Wolman, Benjamin B.๑๙๗๓ **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nor Stand : Reinhold Company. Quirk, R. (๑๙๘๗). Longman dictionary of contemporary English. (๒nd ed.). London, England: Richard Clay. Hornby, A. F. (๒๐๐๐). Advance learner's dictionary. (๖th ed.). London, England: Oxford University. Kotler, Phillip and Armstrong. (๒๐๐๒).Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall.

ซิกมันด์ ฟรอยด์ S.M.Freud.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์[ออนไลน์]. http://www.gotoknow.org/posts/๔๙๒๐๐๐%๒๐(๑๒ (๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๗) Maslow, Abraham H.๑๙๗๐ **Motivation and Personality**. ๒rd ed. New York : Harper and Row.

แผนภูมิแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

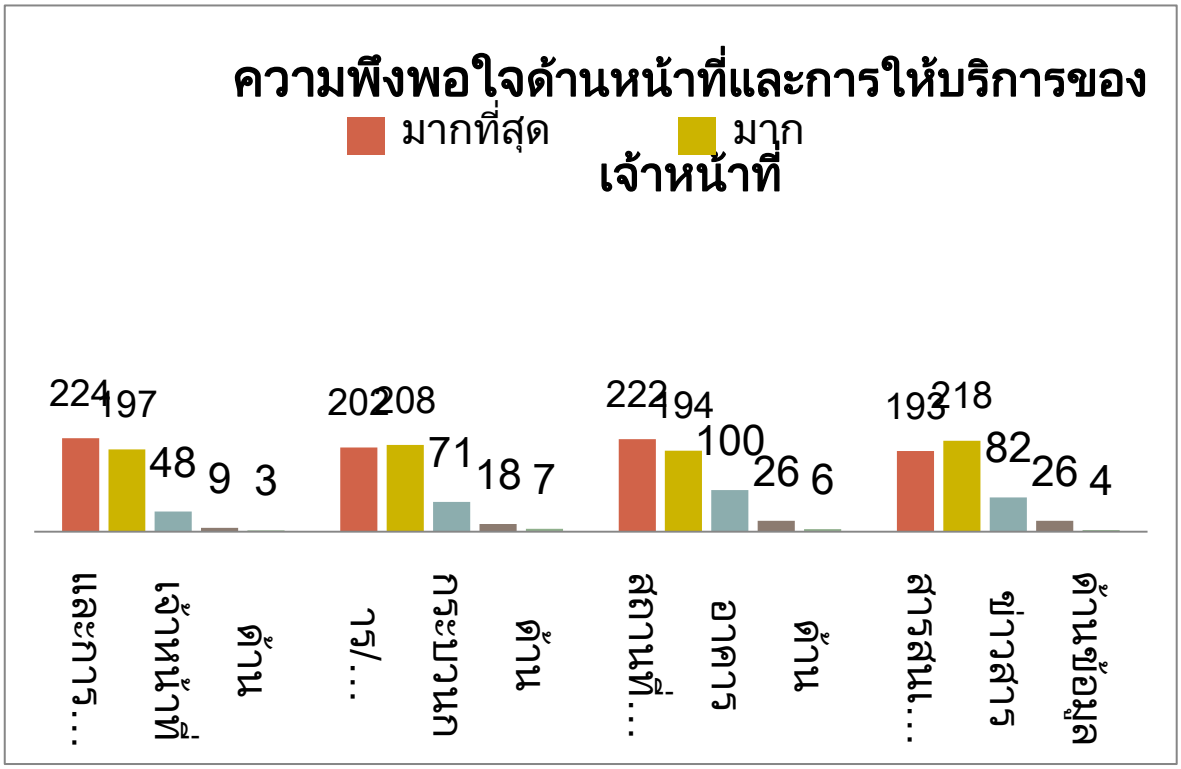
๑. สรุปความพึงพอใจทุกด้าน

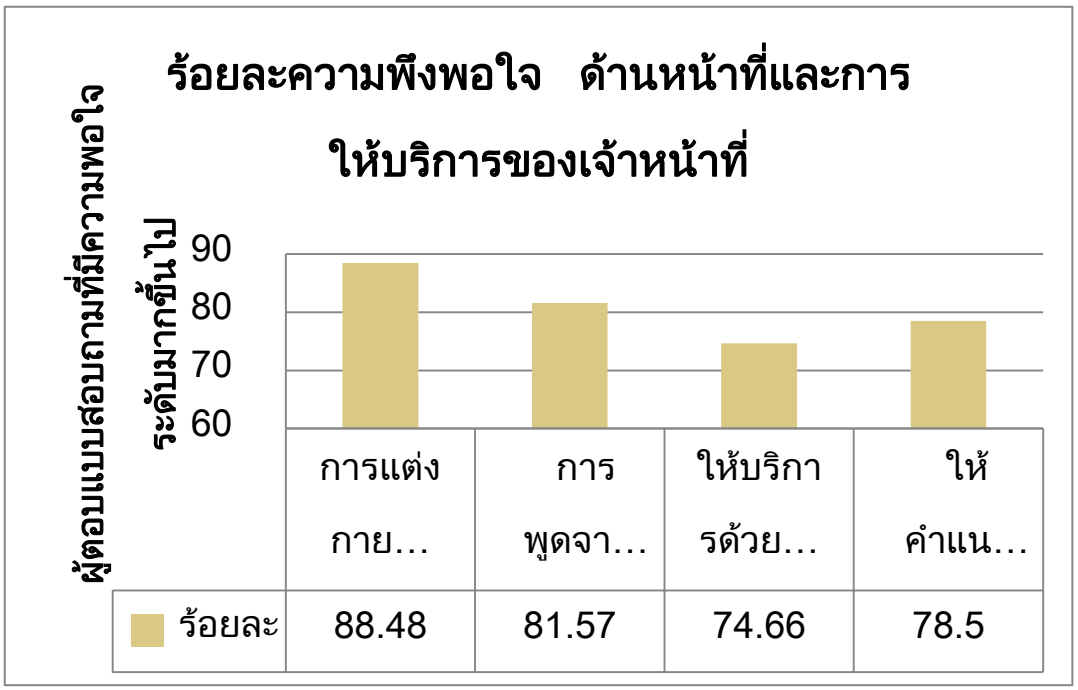




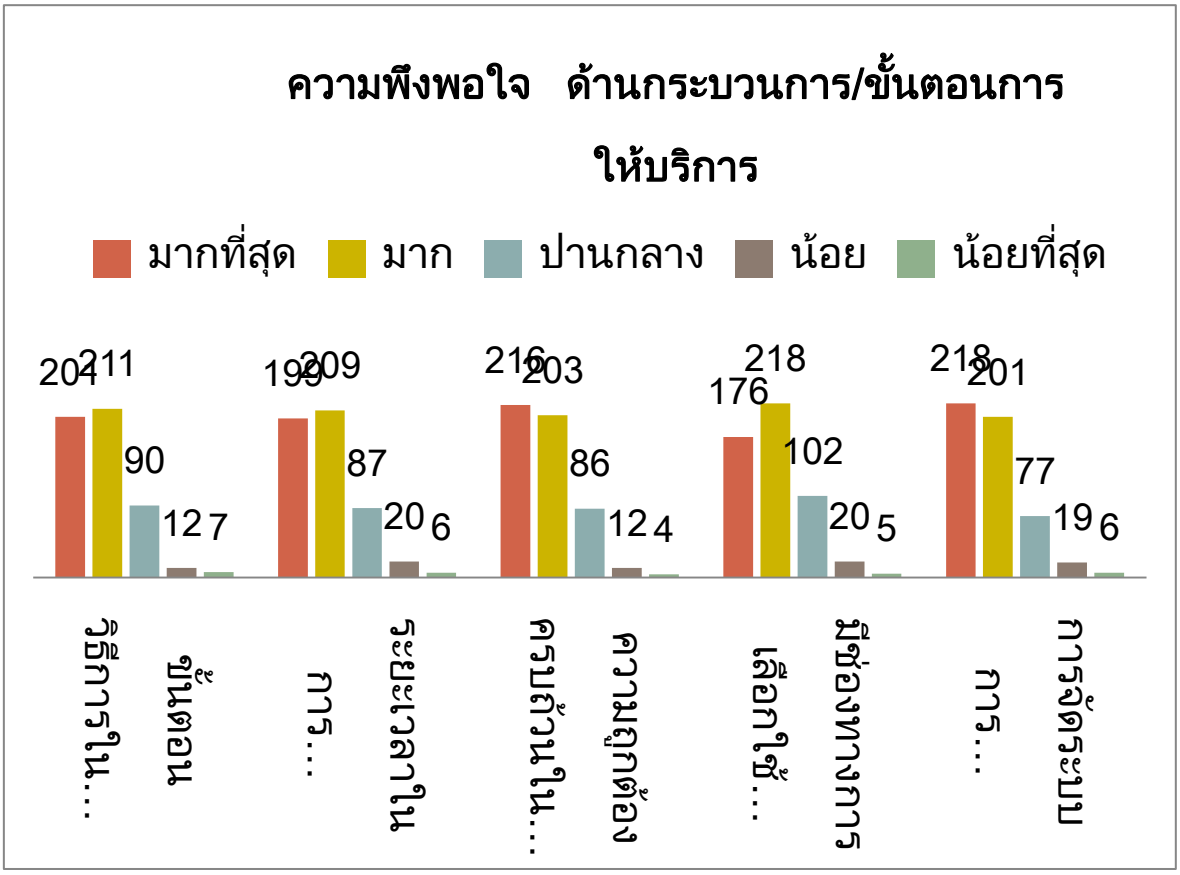
๒. ความพึงพอใจแยกแต่ละด้าน

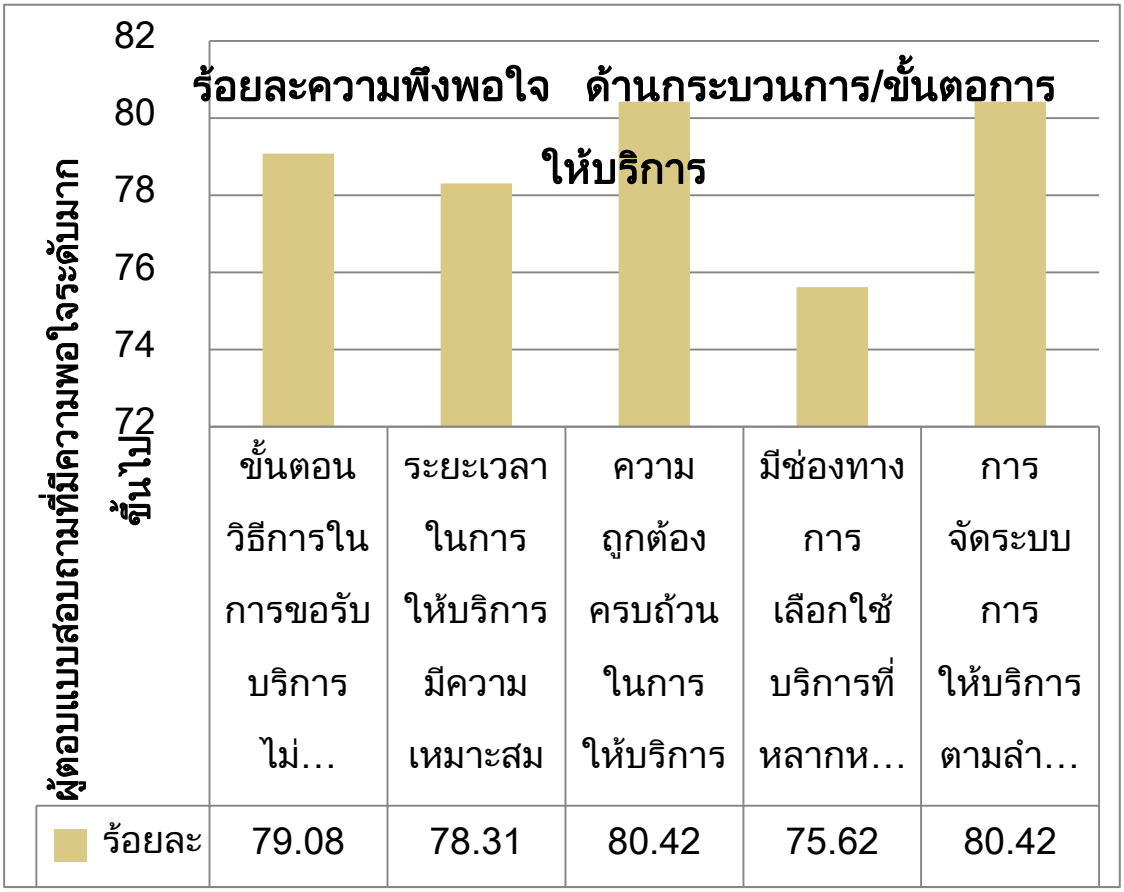
๒.๑ ด้านหน้าที่และการให้บริการเจ้าหน้าที่



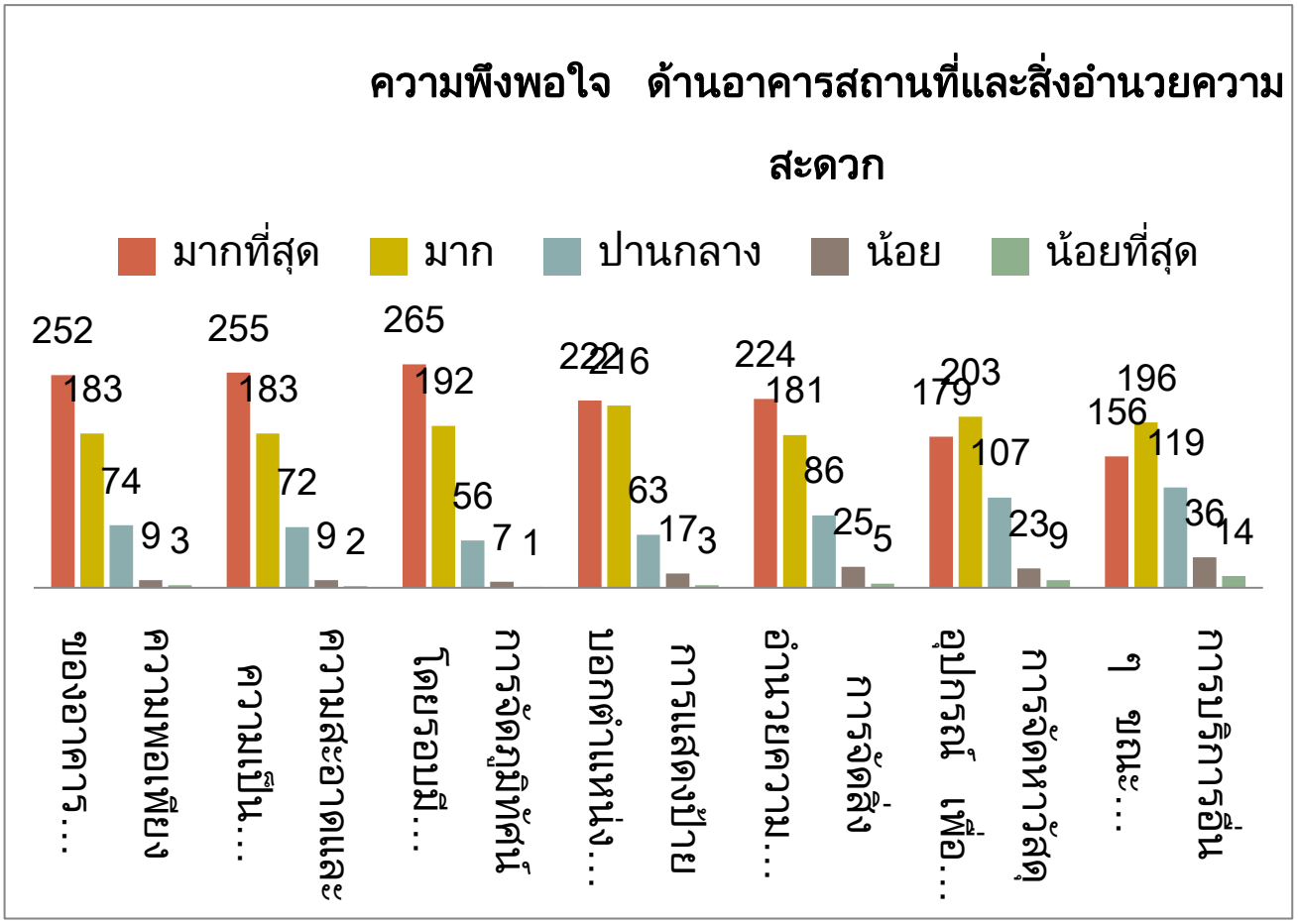


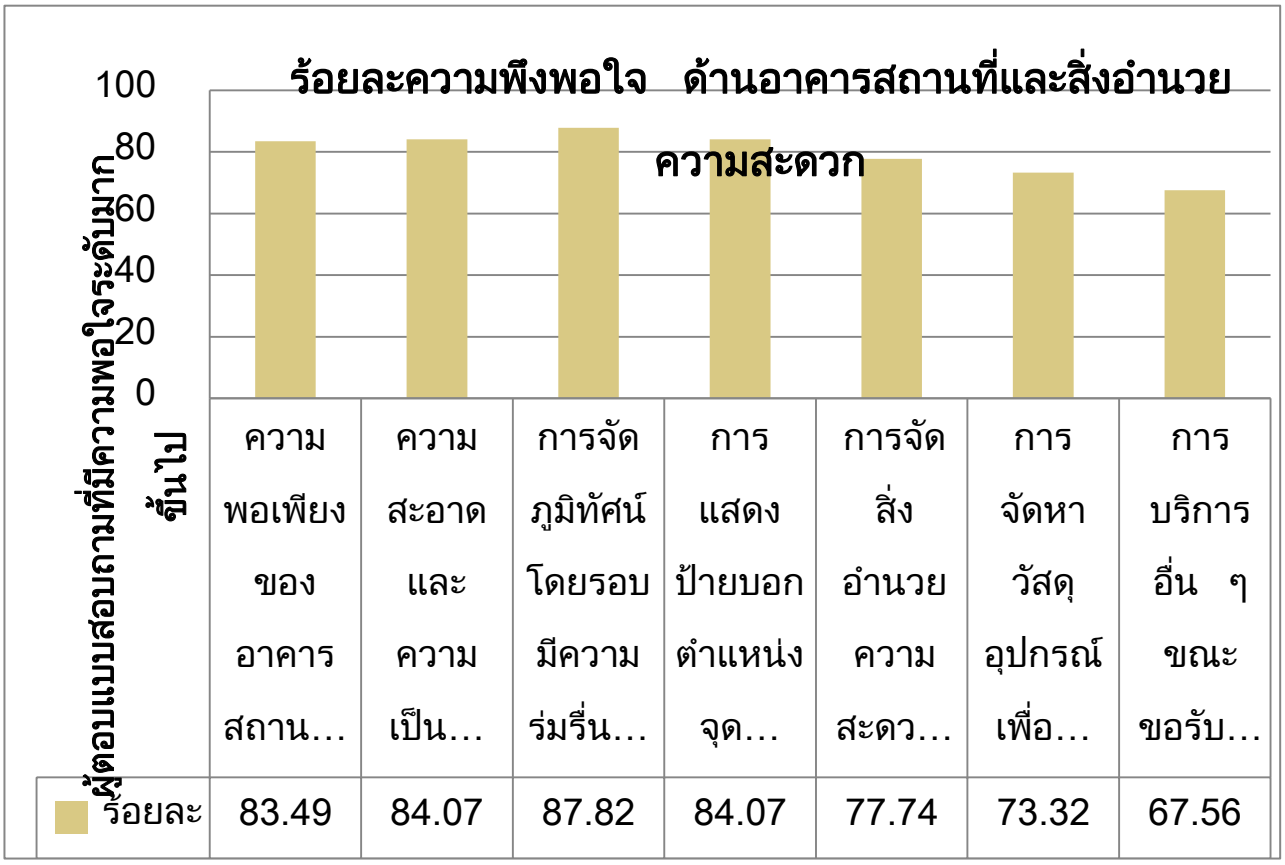
๒.๒ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ



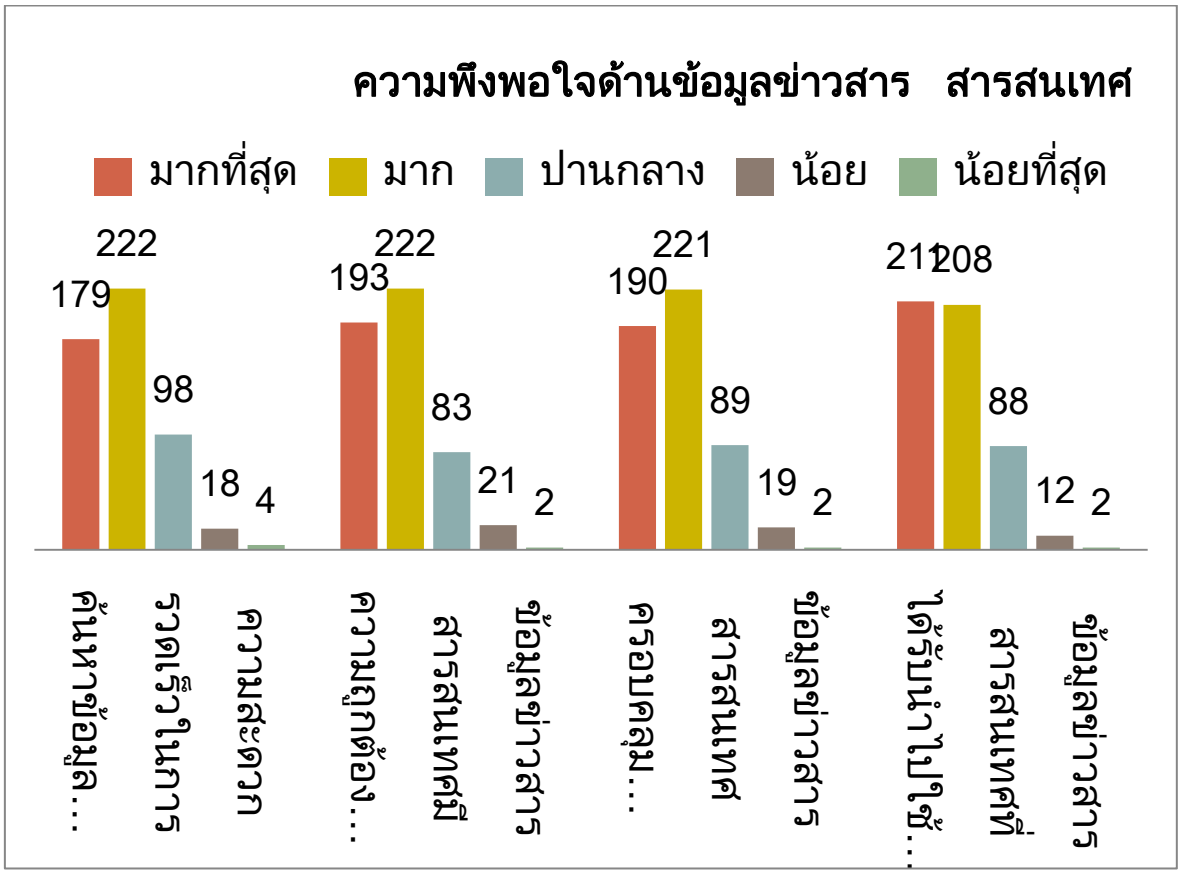


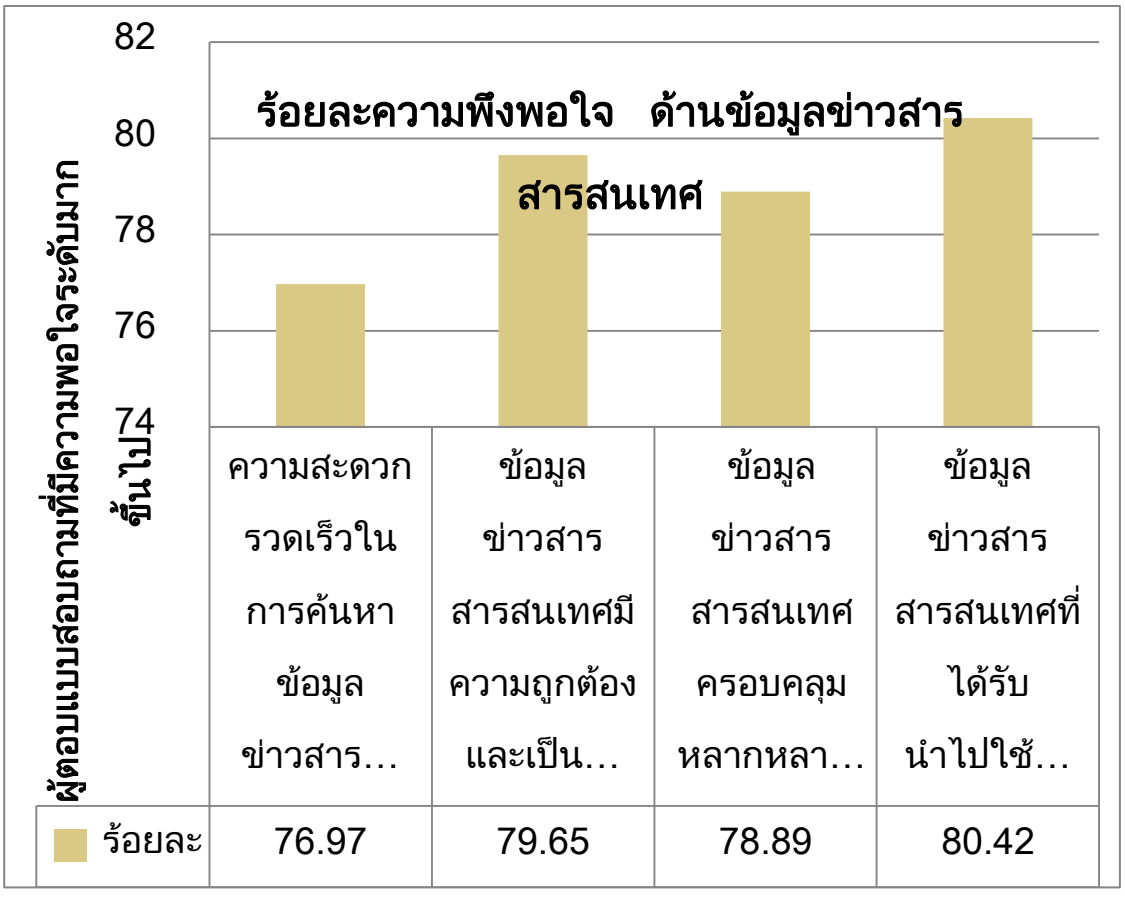
๒.๓ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก





๒.๔ ด้านข่าวสารข้อมูล สารสนเทศ





แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๒. ตำแหน่ง ( ) ผู้บริหารสถานศึกษา ( ) ข้าราชการครู ( ) บุคลากรทางการศึกษา
( ) ข้าราชการบำนาญ ( ) ประชาชนผู้มาขอรับบริการทั่วไป
( ) อื่น ๆ

(ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑. การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม					
๒.การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
๓.ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เอาใจใส่ กระตือรือร้น					
๔.ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๕.ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๖.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๗.ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ					
๘.มีช่องทางการเลือกใช้บริการที่หลากหลายรูปแบบ					
๙.การจัดระบบการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๐.ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ (ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงาน บริเวณจอดรถ ฯลฯ)					
๑๑.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร สถานที่					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๒.การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม					
๑๓.การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน					
๑๔.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก)					
๑๕.การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ)					
๑๖.การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเตอร์เน็ต)					
ด้านข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ					
๑๗.ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ					
๑๘.ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
๑๙.ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศครอบคลุม หลากหลาย ตรงตามความต้องการ					
๒๐.ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

นายรัฐอิสรา กงวงษ์	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายบุญชู สิทธิสอน	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายเจนภพ ชัยวรรณ	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒
นายธเนศ ตรีพงษ์	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

คณะผู้จัดทำ

นางนวพร สมบัติธีระ	อำนวยการกลุ่มกลุ่มอำนวยการ
นางพัชรินทร์ คุยบุตร	เจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวอาทิตยา จันทร์เพ็ญมงคล	เจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวรติยา รันรัติยา	เจ้าหน้าที่ธุรการ

****

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
โทร. 042359564-7 โทรสาร. 042359563
nongbua2@nb2.go.th
https://nb2.go.th.
https://www.facebook.com/สพป.หนองบัวลำภู เขต 2