



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
กระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดศรีสะเกษ ๗ อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กร ทำให้มีภารกิจด้านการศึกษาการบริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกรบายต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ตามมาตรา ๔ “ข้อมูล ข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถทำให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปแบบ เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ และตามมาตรา ๙ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลของราชการไว้บริการให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และ ๑๕ คือถ้าส่วนที่ ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ให้ลบ หรือตัดทอนหรือทำลายประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วน นั้น

ยุคปัจจุบันไม่ว่าหน่วยงาน หรือองค์กรต่างก็มุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามมาใช้บริการมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้แล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังบอกต่อไปยังคนอื่น ๆ ด้วยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรมีการพัฒนาและวิธีการ ให้บริการอย่างเต็มที่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ก็เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน จึงมีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลในองค์กรจะมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่อการทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้ ประกาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดได้ยึดถือเป็นคุณธรรมประจำใจ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสืบทอดกันไป เป็นไปตามภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนี้

รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต๑ และแบบสำรวจตามความสะดวกของแต่ละบุคคลคนที่เป็นผู้รับบริการ

จุดมุ่งหมาย

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
๒. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
๓. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๔. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้มีส่วนได้เสียต่อบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จมากขึ้น
๒. ผลการประเมินในครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. ผลที่ได้รับจากการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ จะช่วยสนับสนุนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินการให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่สูงขึ้น

บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เน้นบริหารจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา (Stakeholder) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนทิศทางการบริหารจัดการศึกษา กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อกำกับดูแลตนเองอย่างเป็นระบบใหญ่ (Meta-system) ระบบเชิงซ้อน (Complex system) แต่ละระบบมีระบบย่อย (Sub-System) ประกอบด้วย

๑. คณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Steering Committee) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย

๒. คณะขับเคลื่อนภารกิจ (Working Team) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มภารกิจ ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรทางการศึกษา ในแต่ละกลุ่มภารกิจ

๓. กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ (CEO) เป็นรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๕ กลุ่มเครือข่าย ขับเคลื่อนการบริหารจัดการโดยประธานกลุ่มเครือข่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ บริหารจัดการในรูปแบบองค์กรคุณบุคคล บริหารและจัดการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยึดมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัด จึงได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจนภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ ค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)

“คุณธรรม คุณภาพ เป็นเลิศ”

ค่านิยมวิสัยทัศน์

คุณธรรม หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณธรรม”

คุณภาพ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้มีคุณภาพเป็นสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณภาพ”

เป็นเลิศ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีคุณธรรมและคุณภาพเป็นเลิศในระดับชาติ

พันธกิจ (MISSION)

๑. ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ

๒. ส่งเสริม พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

๓. ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

๔. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่เน้นการมีส่วนร่วม และบูรณาการเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา

๕. ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาการจัดการศึกษา

๖. ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์

เป้าประสงค์ (Goals)

๑. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ เสมอภาค

๒. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคน มีพัฒนาการเหมาะสมตามวัย มีคุณภาพตามหลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

๓. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและมาตรฐานระดับชาติ

๕. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีและใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ

๖. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ

ค่านิยมองค์กร (Core Values)

“ คุณภาพไม่มีเพดาน มาตรฐานต้องสูงขึ้นเสมอ ”

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)

“ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ”

ยุทธศาสตร์ (Strategics)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดการศึกษาเพื่อความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาคุณภาพผู้เรียน และส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียม การเข้าถึงบริการทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ จัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจ

ฟามูเย สุกันศีล (๒๕๔๘: ๔๙) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการที่จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

อมรรัตน์ ศรีทอง (๒๕๔๙: ๔๕-๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการเรียนรู้จะเกิดความรัก ความผูกพัน กระตือรือร้น มุ่งมั่น พยายามที่จะหาความรู้ความสามารถของคนเพื่อความสำเร็จของงานอย่างเต็มที่

พรชัย วิจิตรธรรมภาณี (๒๕๔๙: ๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจ สบายใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ สำหรับการสำรวจครั้งนี้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ สร้างขึ้น ผ่านทางระบบออนไลน์และเอกสารประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เฮอรัชเบิร์ก (Herzberg, ๑๙๕๙: ๑๑๓ - ๑๑๕ อ้างถึงใน โสภิต ศิริคำน้อย, ๒๕๕๔: ๓๔) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๒ ปัจจัย คือ

๑. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงาน สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor, ๑๙๖๐: ๓๓ - ๕๘ อ้างถึงใน โสภิต ศิริคำน้อย, ๒๕๕๔: ๓๕) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี ๒ ประเภท คือ

๑. คนประเภทเอ็กซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑.๑ มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

๑.๒ มีความรับผิดชอบน้อย

๑.๓ ชอบให้สั่งการ

๑.๔ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์การ

๑.๕ มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

๒. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ชอบทำงาน เห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน

๒.๒ มีความรับผิดชอบในการทำงาน

๒.๓ มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น

๒.๔ สั่งการตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้

๒.๕ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การพัฒนาวิธีทำงาน

๒.๖ ปรารถนาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙: ๕๘ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑: ๙๖ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

๑. แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คือ ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา

ส่วนที่ ๒ คือ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินในด้านต่างๆที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ตามภารกิจหลัก ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านนิยมใช้มาตรประเมินค่า ๕ ระดับ ได้แก่

๕	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	พึงพอใจค่อนข้างน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อย

โดยมีข้อคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
๑๐. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)
๑๒. ได้รับการที่เป็นประโยชน์

ส่วนที่ ๓ คือ ข้อเสนอแนะ

๒. การเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ดำเนินการเก็บข้อมูล ๒ ช่องทางดังนี้

๑. เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ บนเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต ๑ <http://www.sisaketedu๑.go.th/>

๒. เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบประเมินหลังรับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

บทที่ ๔

ผลการประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

๑. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ผลการประเมินตามตารางที่ ๑ ดังนี้

ข้อความคำถาม	จำนวน	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๒๒	๔.๑๔	๐.๗๒
๒.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๑๒๒	๔.๐๒	๐.๖๘
๓.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๒๒	๔.๐๑	๐.๗๑
๔.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๒๒	๔.๐๒	๐.๗๒
๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	๑๒๒	๔.๐๓	๐.๖๖
๖.การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๒๒	๓.๙๗	๐.๖๖
๗.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๑๒๒	๓.๙๕	๐.๖๕
๘.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	๑๒๒	๔.๐๐	๐.๖๔
๙.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น	๑๒๒	๓.๙๓	๐.๖๔
๑๐.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	๑๒๒	๓.๙๓	๐.๖๒
๑๑.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	๑๒๒	๓.๙๘	๐.๖๕
๑๒.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	๑๒๒	๓.๙๗	๐.๖๖

จากตารางที่ ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการรับบริการในข้อที่ ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๔.๑๔ รองลงมาคือ ข้อที่ ๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ และข้อที่ ๙.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น ข้อที่ ๑๐ ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ๓.๙๓

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำแบบสอบถามในส่วนที่ ๓ มีดังนี้

- สถานที่ควรปรับปรุงที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานที่สามารถบังแดดฝนได้
- ดูแลความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม ไม่ให้มีกลิ่น
- ควรมีที่นั่งรอรับบริการของแต่ละกลุ่ม
- ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพิ่มช่องทางบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
- ควรมีป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

๒. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกคนใส่ใจในการบริการ อำนวยความสะดวก ให้การบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ลดขั้นตอนการติดต่อ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ที่ว่า “ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ” ผลการประเมินข้อที่ ๕.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ สืบเนื่องมาจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้กำหนดคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติ เช่น คู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติสำหรับการให้บริการประเภทงานให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแผนผัง/แผนภูมิการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ และผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการ เป็นต้น ทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีระบบขั้นตอน รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๓. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

จากข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการได้เสนอแนะไว้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้วางแผนเพื่อปรับปรุงบริการแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

- ปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการโดยเพิ่มความร่มรื่นและเพิ่มเติมที่จอดรถที่บังแดดได้
- ดูแลความสะอาดห้องน้ำห้องส้วมไม่ให้มีกลิ่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องน้ำให้สวยงามน่าใช้ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำพร้อมใช้ตลอดเวลา
- แต่ละกลุ่มจัดที่นั่งรอรับบริการของแต่ละกลุ่มให้เพียงพอ เหมาะสม
- ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพิ่มช่องทางบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
- จัดทำป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ภาคผนวก

คณะกรรมการ

ที่ปรึกษา

๑. ว่าที่ร้อยตรี ทวีศักดิ์ นามศรี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๒. นางสาวรุ่งอรุณ เมธาภัทรกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. นายสุเทพ ศรบุญทอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๔. นายคำโพธิ์ บุญสิงห์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๕. นายรังสฤษดิ์ บุญรอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๖. นายชาญวุฒิ ศรเพชร รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

คณะกรรมการ

๑. นายสมโภชน์ หลักฐาน ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สพป.ศรีสะเกษ เขต ๑
๒. นายเสรี กาหลง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๓. นายทองคำ จันทริโสภา ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๔. นางสาวประพิษศร กรมเมือง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๕. นางทอปัด บุชบงก์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๖. นางพัศสินี ภัคดีสมัยวงศ์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๗. นางพิมพ์รัฐศา ศีลาสาร ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๘. นางวยุรีย์ ศิริโชติ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๙. นางจุลพนม ธานี ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๐. นางกรรณิกา ขุขันธิน ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๑. นางสาวศันธณีย์ โคตรวงศ์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๒. นางมาริษา อุทธิเสน ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๓. นางสาวอมรรัตน์ แก้วสิงห์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๔. นายอดิศักดิ์ พลศักดิ์ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๕. นางรวีกานต์ โพธิ์ศรี ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๖. นางวิไรรัตน์ เครื่องทอง ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
๑๗. นางช่อผกา พวงมาเทศ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการ
๑๘. นางภาวดี สมาน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

บรรณาธิการ และจัดทำรูปเล่ม

นางวิไรรัตน์ เครื่องทอง ศึกษานิเทศก์ สพป.ศรีสะเกษ เขต ๑

นางภาวดี สมาน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

