

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

สารนิพนธ์
ของ
มาลัยงาม แก้วสอาด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2552

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

สารนิพนธ์
ของ
มาลัยงาม แก้วสอาด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

บทคัดย่อ

ของ

มาลัยงาม แก้วสอาด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2552

มาลัยงาม แก้วสอาด. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ธีระวี อนันต์อัครกุล.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลสำเร็จของงาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ประเภทของ ผู้มารับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ และช่วงเวลาที่มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ จำนวนทั้งสิ้น 365 คน ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยการใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความถี่ ในการมารับบริการ ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านงานบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยประเภทของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู ข้าราชการบำนาญ และบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ทำให้กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ควรมีการพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการรักษาความสะอาด และการตกแต่งภายในสำนักงานให้มีบรรยากาศร่มรื่น การจัดที่นั่งพักให้กับผู้รับบริการ มีป้ายบอกอย่างชัดเจน ด้านกระบวนการให้บริการควรมีการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีให้มีความพร้อมสำหรับรองรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ด้านบุคลากรควรเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มารับบริการมากขึ้น

Satisfaction of clients towards the Cluster of Financial
and Asset Administration : Petchaburi Education Service Area 1

AN ABSTRACT
BY
MALAINGAM KEAWSAARD

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

May 2009

Malaingam Keawsaard. (2009). *Satisfaction of clients towards the Cluster of Financial and Asset Administration : Petchaburi Education Service Area 1*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assist. Prof. Dr. Kanravee Anuntaakalakul

This research aimed to study clients' satisfaction towards the cluster of financial and asset administration : Petchaburi Education Service Area 1 within four aspects: place and environment, service procedure, officer, and service-task accomplishment. This research also aimed to compare client's satisfaction which was classified by gender, age, type of service, frequency of service, and time of service.

By proportional random sampling and Taro Yamane, 365 clients were selected to be sample. Self-administrative questionnaire was utilized to collecting data, and statistics: mean, standard deviation, t-test and One Way Analysis of Variance were utilized to analyzing data.

The results were as follows:

1. Satisfaction

In general, the clients' satisfaction towards the cluster of financial and asset administration : Petchaburi Education Service Area 1 was at the medium level. The service-task accomplishment aspect was the high satisfaction level, while the others were at the medium level.

2. Gender

The clients with different gender did not have different satisfaction towards the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 in both the general and in individual areas.

3. Frequency of service

The clients with different frequency of service did not have different satisfaction towards the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 in both the general and in individual areas.

4. Age

The clients with different age, in general, did not have different satisfaction towards the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 Compared by individual area, the clients' satisfaction towards personnel aspect was significantly different at .01 level.

5. Type of service

The clients with different types of service, in general, had different satisfaction towards the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 at .01 level. Compared by the type of service in individual areas, the clients' satisfaction towards place and environment aspect was significantly different at .05 level, while service procedure and personnel aspect were significantly different at .01 level. The client's satisfaction with different types of service in general was at the medium level. The Satisfaction of education administrators, teachers, pension of government officers and outsiders were at the high level in service-task accomplishment.

6. Time for service

The clients with different time for serviced did not have different satisfaction towards the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 in both the general and in individual areas

The suggestions of this research were the cluster of financial and asset administration: Petchaburi Education Service Area 1 should develop the place and the environment surrounding the office, such as keep cleaning and arranging recreation room for the clients, This cluster should also improve technology for supporting efficiency information, and motivate the service-mind recognition to their staff.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและ
สินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ของ มาลัยงาม แก้วสอาด เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เพราะได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันตอัศวกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ จนผู้ศึกษาสามารถปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ จนผู้ศึกษาสามารถปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ ถูกต้อง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณชูศรี อุดมกุศลศรี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 คุณสุรพล เกียรติทอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 กำกับดูแล กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ที่ได้กรุณาให้ ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณสุชาดา คล้ายอมร หัวหน้ากลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และบุคลากรของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องของการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ รวมถึงผู้มารับบริการ ผู้กรอกแบบสอบถามทุกท่านด้วย

ผู้ศึกษากราบขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนให้ความเมตตาและช่วยเหลือแก้ปัญหาแก่ผู้ศึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้ศึกษาตลอดมาจนสำเร็จการศึกษานี้

มาลัยงาม แก้วสอาด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	12
คุณภาพการให้บริการการจัดการศึกษา.....	14
การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	57
ความมุ่งหมายของการวิจัย	57
ความสำคัญของการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
สมมติฐานของการวิจัย	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การอภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก	72
ภาคผนวก ข	76
ภาคผนวก ค	78
ประวัติย่อผู้วิจัย	83

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเป็นสัดส่วน....	30
2 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้รับบริการ จำนวนความถี่และร้อยละ ของผู้รับบริการ จำแนกตาม ตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	37
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน.....	39
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมและรายข้อ	40
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมและรายข้อ.....	41
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากรโดยรวมและรายข้อ.....	42
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านผลสำเร็จภาระงาน โดยรวมและรายข้อ.....	43
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	44
9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน	45
10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงอายุ	46

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงอายุ	47
12 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร จำแนกตาม ช่วงอายุ	48
13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	49
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ.....	50
15 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	51
16 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	52
17 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	53
18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ.....	54
19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ.....	56

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยอาจดำเนินการผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น หรือการศึกษาผ่านบริษัทตัวแทนเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้

การปฏิรูประบบราชการโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พ.ศ.2548 ในมิติด้านคุณภาพ การให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๑ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มิติด้านคุณภาพ การให้บริการนี้ เป็นมิติที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้บังเกิดผล การดำเนินการที่ดี เพราะจะทำให้กระบวนการทำงานมีระบบและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น รวมถึงผลดำเนินการด้านคุณภาพ ผลิตภาพ อัตรากำลัง นวัตกรรมและกรอบเวลาการทำงานที่ดีอันนำไปสู่การบริการแก่ผู้รับบริการที่ดีขึ้นด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เป็นหน่วยการศึกษาซึ่งก่อตั้งจากการปฏิรูปการศึกษาจึงต้องจัดระบบให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบราชการโดยเฉพาะในด้านของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ กลุ่มอำนาจการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริมให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสารเอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวกคล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีขอบข่ายภารกิจงานทั้งหมด 4 กลุ่มงาน กลุ่มงานที่มีบทบาทสำคัญคือ กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการเงินบัญชี พัสดุและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานและอำนาจการให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และการบริหารงบประมาณและทรัพย์สินของ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ประหยัดและคุ้มค่า สถานศึกษาในสังกัด ได้รับการดูแล แนะนำ การเบิกจ่ายงบประมาณอย่างถูกต้อง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

อย่างไรก็ตามการให้บริการของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ที่ผ่านมายังมีเสี่ยงวิพากษ์ถึงความบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการ กระบวนการทำงาน ธรรมเนียมปฏิบัติ หรือแม้แต่สถานที่ การจัดตกแต่ง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งจากข้าราชการในสังกัดและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้าราชการบำนาญที่มาขอรับบริการ ผู้รับจ้างหรือเจ้าของร้านค้าที่มาขอรับบริการ จะเห็นได้ว่าส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และภาพรวมของการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในมาตรฐานการจัดการในส่วนกลุ่มงานนี้ สมควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งกระบวนการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดหาอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม เพื่อให้การบริการได้มาตรฐาน ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำหนดเป้าหมายไว้ และเป็นທີ່ประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการ เหมาะสมกับเป็นหน่วยงานราชการที่ดูแลให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของจังหวัดเพชรบุรีต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านที่มีต่อสถานที่และสิ่งแวดลอม กระบวนการให้บริการ บุคลากร และผลสำเร็จของงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

- 2.1 เพศ
- 2.2 ช่วงอายุ
- 2.3 ประเภทของผู้มารับบริการ
- 2.4 ความถี่ในการมารับบริการ
- 2.5 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ผู้บริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และคณะกรรมการบริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกลุ่มงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ให้เกิดประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นข้อมูลสนับสนุนไปสู่การปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ ที่ต้องประสานงานกับสถานศึกษาในสังกัดและบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 รายด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านผลสำเร็จของงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 2,753 คน
2. ข้าราชการบำนาญ จำนวน 1,200 คน
3. บุคคลภายนอก เฉลี่ยเดือนละ 184 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ จำนวนทั้งสิ้น 365 คน ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม ใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2548:139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้รับบริการ แบ่งเป็น

1.1 เพศ

1.1.2 ชาย

1.1.3 หญิง

1.2 ช่วงอายุ

1.2.1 น้อยกว่า 45 ปี

1.2.2 45 – 60 ปี

1.2.3 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทของผู้รับบริการ

1.3.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครู

1.3.2 ข้าราชการบำนาญ

1.3.3 บุคคลภายนอก

1.4 ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

1.4.1 1 – 3 ครั้ง

1.4.2 4 ครั้งขึ้นไป

1.5 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ

1.5.1 08.30 – 10.30 น.

1.5.2 10.31 – 12.30 น.

1.5.3 12.31 – 14.30 น.

1.5.4 14.31 – 16.30 น.

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ด้านบุคลากร

2.4 ด้านผลสำเร็จของงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือเห็นด้วยของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง บริเวณสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ การเข้าถึงสถานที่ตัวอาคาร ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การจัดระเบียบรวมถึงความสะอาดภายในในการจอดรถ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ การจัดที่พักระหว่างติดต่อราชการ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่ ระบบการส่งเอกสารหลักฐานขอเบิกเงินนอกงบประมาณและเงินงบประมาณ ขั้นตอนการขอรับเงิน ระยะเวลาและความยุติธรรมในการให้บริการ การติดต่อสอบถามรายละเอียดทั้งโดยตรงและโทรศัพท์เกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ ความพร้อมของเอกสารคำร้องต่าง ๆ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวาง ความถูกต้องของการบริการ

1.3 ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวน ลักษณะการแสดงออกของบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพและมารยาท อหิยาตัย การแต่งกาย ความพร้อม ความเสมอภาคและความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ต่อหน้าทำงาน ตลอดจนความสามารถในการชี้แจง แนะนำตอบคำถามต่าง ๆ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเอง และผ่านโทรศัพท์

1.4 ด้านผลสำเร็จของงาน หมายถึง ภาระงานที่ขอรับบริการเสร็จสิ้น ได้ผลสำเร็จตามเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ ได้คุณภาพงานครบถ้วนตามที่ต้องการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาติดต่อขอรับบริการกับกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครู หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนรองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

2.2 ข้าราชการบำนาญ หมายถึง ข้าราชการซึ่งได้เกษียณอายุราชการแล้วมารับบริการเกี่ยวกับบริการเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร เงินบำนาญและเงินช่วยเหลืออื่น ๆ

2.3 บุคคลภายนอก หมายถึง ผู้รับจ้าง ตัวแทนบริษัท ร้านค้า ที่มารับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์

3. ความถี่ในการรับบริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่มารับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ต่อเดือน

4. ช่วงอายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ น้อยกว่า 45 ปี 45-60 ปี และ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

5. ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ หมายถึง ช่วงเวลาราชการปกติ โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง คือภาคเช้า 2 ช่วง และภาคบ่าย 2 ช่วง

6. กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ หมายถึง กลุ่มงานหนึ่งในกลุ่มอำนาจการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของหน่วยงาน แบ่งเป็น งานบริหารการเงิน งานบริหารบัญชีและงานบริหารพัสดุและสินทรัพย์ ประสานงานให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเบิกจ่ายเงินทุกประเภทให้แก่โรงเรียนในสังกัด ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญในสังกัดและบุคคลภายนอก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ผู้มารับบริการ จำแนกตาม
สถานภาพเป็น

1. เพศ
2. ช่วงอายุ
3. ประเภทของผู้รับบริการ
4. ความถี่ในการรับบริการ
5. ช่วงเวลาที่รับบริการ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลุ่มงาน
บริหารการเงินและสินทรัพย์ ณ สำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใน 4 ด้าน
คือ

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านผลสำเร็จของงาน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
2. ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
3. ผู้รับบริการที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จ ของงาน
4. ผู้รับบริการที่มีความถนัดในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
5. ผู้รับบริการที่ช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการการจัดการศึกษา
4. การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา

1. แนวคิดด้านความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ลินเดอร์ - พิลช์ (ธวัชชัย วัฒนารณกิจ. 2543; อ้างอิงจาก Linder Pilch.1979: 134) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการดูแลสุขภาพอนามัยด้านต่าง ๆ ไปในทางบวก

ไพศาล วรรณะ (2540, หน้า 12) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจ อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้เกี่ยวข้อง กับผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาของหน่วยงาน

สุรัช ชินโต (2540 : 9-13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคลากรอันเกิดจากทัศนคติที่มีต่อคุณภาพและสภาพของหน่วยงาน อันได้แก่ การจัดองค์การ การจัดระบบงาน การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล ซึ่งคุณภาพและสภาพของหน่วยงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อความต้องการของบุคคลและผลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของ ความพึงพอใจ ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการอย่างอื่นอีกต่อไป กระบวนการเช่นนี้ไม่มีสิ้นสุด
2. เมื่อมนุษย์มีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับชั้นใดก็จะตกอยู่ภายใต้อิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลสนองในชั้นนั้น ๆ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วอิทธิพลนี้จะหมดความหมาย
3. มนุษย์มีความต้องการจำเป็นขึ้นตามลำดับ จากขั้นต่ำไปหาขั้นสูง (Hierarchy of Needs)

ขั้นต่ำสุด ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย(Physiological Needs) เป็นความต้องการด้านปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า

ขั้นที่สอง ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน

ขั้นที่สาม ความต้องการความรัก (Love Needs) บุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะมีความสุข และพยายามให้ได้มาซึ่งความรัก อาจจะลืมแม้แต่ความไวในขณะที่ต้องการความรัก สิ่งที่แตกต่างกัน คือเรื่องเพศเป็นความต้องการทางร่างกาย แต่พฤติกรรมทางเพศเกิดขึ้นจากความต้องการความรักซึ่งรวมไปถึงการให้ความรักและรับความรัก

ขั้นที่สี่ ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) มนุษย์ปรารถนาที่จะมีสภาพที่มั่นคง เพื่อเกียรติยศและการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ความต้องการได้รับการยกย่อง รวมทั้งปรารถนาความสำเร็จที่จะดำรงชีวิตในโลกนี้ และความปรารถนาชื่อเสียงหรือศักดิ์ศรีที่คนอื่นยอมรับ และการได้รับความสนใจจากผู้อื่น การที่ตนเป็นบุคคลสำคัญในสายตาผู้อื่น

ขั้นสูงสุด ความต้องการกระทำในสิ่งต่าง ๆ ที่พึงพอใจเป็นพิเศษด้วยตนเอง (Needs for Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความพึงพอใจที่จะทำในสิ่งที่ยอยากจะทำเป็นพิเศษที่แสดงถึงความสามารถในการกระทำด้วยตนเอง ต่อเป้าหมายหรืออุดมคติอันสูงสุดที่ตนกำหนดไว้

รุ่ง แก้วแดง (2541). ให้ทัศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แล้ว ยังเป็นการประเมินคุณภาพขององค์กรได้และในด้านอื่น ๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วยผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์การ ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรม เป็นต้น ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้มากมายจนกล่าวได้ว่า องค์กรต้องมีการปรับการบริหารกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า แม้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำแต่ระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอย่างมาก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ มาสโลว์ (Maslow) ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด การสำรวจความพึงพอใจของผู้ได้รับ

บริการเป็นสิ่งจำเป็น และสามารถวัดได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540: 33-44; อ้างอิงจาก Millet.1954: 397-400) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น จะขอยกตัวอย่างของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมการเกษตรเป็นดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ ในโครงการส่งเสริมการเกษตร ที่จัดทำให้หมู่บ้านผู้รับบริการ ก็คือ ประชาชนทุกครอบครัวในหมู่บ้าน ซึ่งอาจจะมีความต้องการแตกต่างกัน เช่น อาจสนใจเรื่อง พืชผัก สัตว์เลี้ยง เช่น หมู ไก่ ก็ต้องสนองตอบโดยเจ้าหน้าที่อาจเสนอข้อแนะนำที่ดี เช่น ความเหมาะสมของภูมิประเทศว่าควรผลิตอะไร จึงได้ผลผลิตสูงสุดให้ข้อมูลด้านการตลาดของสินค้าเกษตรต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทุนว่าสินค้าจะให้กำไรสูงสุด เมื่อประชาชนได้รับข้อมูลมากขึ้น ก็สามารถตัดสินใจผลิตและควรเป็นลักษณะการส่งเสริมโครงการหลัก ๆ เพียงไม่กี่ประเภท เช่น เพิ่มผลผลิตข้าว ปลูกพืชเสริมฤดูแล้ง เลี้ยงสัตว์ ฯลฯ เพื่อเป็นการสะดวกในการให้บริการ และเป็นผลดีในด้านตลาด ซึ่งเกษตรกรสามารถรวมสินค้าประเภทเดียวกันไปจำหน่ายในปริมาณมาก เพื่อผลในการต่อรองราคา

2. ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการการวัดในข้อนี้จะสังเกตเห็นง่าย เช่น ในการแจกจ่ายพันธุ์พืชและสัตว์ ควรแจกจ่ายให้ทั่วทั้งหมู่บ้าน ถ้ามีปริมาณจำกัดควรใช้วิธีจับสลาก ไม่ใช้การแอบให้กันเองในหมู่คณะของกรรมการหมู่บ้าน และญาติพี่น้อง

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ โดยเฉพาะโครงการส่งเสริมการเกษตร ซึ่งเป็นงานที่ต้องส่งเสริมให้ครบวงจร เช่น ส่งเสริมการผลิตแล้ว แต่พอถึงบริการด้านการตลาดหยุดชะงัก เกษตรกร

ต้องวิงวาทตลาดกันเอง หรือในการส่งเสริมการผลิตที่ต้องลงทุนสูงและละเอียดอ่อน เช่น การปลูกสตอเบอรี่ ถ้าบริการจากรัฐขาดความต่อเนื่องเพียงขั้นการผลิตก็อาจส่งผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายได้ เช่น การขาดความต่อเนื่องทางวิชาการและเทคนิคในการรักษาปลูกสตอเบอรี่ ไม่ให้เน่าเสียโดยใช้วัสดุรองปลูกที่จะขึ้นไปตามพื้นดิน (ไม่ใช่ลูกถูกดินซึ่งจะเน่า) เพียงแต่เจ้าหน้าที่ลืมนั่นตอนนี่ ทุกสิ่งที่ลงทุนจะหมดไปทันที จึงเห็นได้ว่าความต่อเนื่องเป็นตัววัดที่ไม่ควรมองข้าม และความล้มเหลวของโครงการพัฒนาต่าง ๆ มักจะมาจากสาเหตุนี้

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service)

ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และตามความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ หัวใจของงานเกษตร คือ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากความไม่ทันเวลา มักจะให้ผลที่ร้ายแรงต่อการเกษตร เช่น โครงการส่งเสริมการปลูกพืชผัก เมื่อมีการเกิดแมลงระบาดขึ้น ความรวดเร็วฉับไวในการจัดหาฆ่าแมลงที่มีคุณภาพเหมาะสมในการปราบ มันเป็นเรื่องจำเป็นที่สุด เพราะบางครั้งการล่าช้าเพียง 1-2 วัน แมลงก็สามารถทำลายพืชผักที่ส่งเสริมการผลิตไว้ได้จนหมดหมู่บ้าน และแม้แต่ในด้านการตลาด เช่น การส่งเสริมการเลี้ยงไก่เนื้อ ในระยะเวลาหนึ่งไก่จะโตอย่างรวดเร็วจนได้ขนาดที่จำหน่าย ซึ่งอาจเป็น 55 วัน เมื่อครบกำหนดไม่สามารถหาตลาดจำหน่ายได้ ในวันต่อ ๆ มา ไก่ก็ต้องใช้อาหารตลอด แต่ไม่สามารถสร้างน้ำหนักให้เพิ่มขึ้นในปริมาณเหมือนตอนแรกได้ ดังนั้น ถ้าไก่ 55 วัน ไม่ได้ขายรอจน 60 วัน แต่น้ำหนักไม่คงเดิมหรือเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย กาก็ควรจะได้สูงสุดก็จะหายไปตามปริมาณอาหารที่ต้องใช้มา 5 วัน จึงเห็นว่าเวลาเป็นความจำเป็นในการให้บริการในโครงการส่งเสริมการเกษตรเป็นอย่างดี

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ การพัฒนาบริการใน 2 ด้าน คือ ทั้งปริมาณและคุณภาพนี้ อาจพิจารณาได้ในหลายประเด็น เช่น ในการพัฒนาบริการด้านปริมาณ ได้แก่ การขยายการบริการให้ครอบคลุมทุกครอบครัวในหมู่บ้าน เพิ่มปริมาณพื้นที่ทางการเกษตร โดยปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมในการเกษตรด้านต่าง ๆ การเพิ่มกิจกรรมในหลาย ๆ แขนง เช่น พืชหลาย ๆ ประเภท สัตว์หลาย ๆ ชนิด ขึ้น ฯลฯ ส่วนการพัฒนาบริการในด้านคุณภาพนั้น ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตในพื้นที่เดิม ๆ การใช้ประโยชน์จากที่ดินโดยปรับปรุงดินด้วยปุ๋ยหมัก (ซึ่งสามารถจัดทำได้ภายในท้องถิ่น) การใช้พันธุ์ที่เหมาะสมกับพื้นที่และให้ผลผลิตสูง ซึ่งเกิดจากการค้นคว้าของนักวิชาการเกษตร การแปรรูปผลผลิต เพื่อให้ได้ราคาสูงขึ้น หรือเพื่อชะลอการขายผลผลิตในขณะที่ราคาตกต่ำ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพชนบท ฯลฯ ตัวชี้วัดในด้านนี้เป็นสิ่งที่ชาวบ้านสามารถจะสังเกตเห็นได้ แต่สำหรับผู้ปฏิบัติแล้ว ไม่ใช่สิ่งง่ายที่จะทำและในการวัดก็เช่นกันเพราะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลาย ๆ อย่าง เช่น ด้านงบประมาณที่ต้องต่อเนื่อง กำลังคนวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ ซึ่งทั้งหมดที่ควรทำอย่างมีแผนงานในระบบยาวรองรับ การใช้เวลาในการวัดที่ยาวนาน ซึ่งคงสิ้นปัญหาใหญ่ ปัญหาของการพัฒนาการบริหารให้ก้าวหน้า ทั้งปริมาณและคุณภาพ มักติดอยู่ตรงไม่สามารถทำโครงการในระยะแรกให้ประสบผลสำเร็จได้เพราะถ้าโครงการในระยะแรกให้ประสบผลสำเร็จได้เพราะถ้าโครงการแรกสำเร็จ ความมั่นใจของประชาชนในการร่วมและพัฒนา

งานต่อไปมักจะเกิดสูง แต่เมื่อติดตั้งแต่โครงการแรก (ซึ่งอาจเกิดได้จากปัจจัยหลายด้าน ทั้งภายในและภายนอกโครงการ) การพัฒนาในระยะต่อมาก็คงไม่ปรากฏ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Chang (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2544) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2.2 ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

2.3 ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ การบริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาลรวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญและถูกต้อง คำนึงถึงการบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

2.4 ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อธิบาย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือและให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

2.5 ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้บริการ

2.6 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษาความรู้สึกลบและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

2.7 คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยรวม

2.8 ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อน ๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อ ศรัทธาและสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่มาให้บริการ จึงมีหลักการให้บริการดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ดี

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน เป็นการแสดงถึง การยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ว่า ภาวการณ์ แสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นจากประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั่นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการ ให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการ ผู้บริหารและผู้นปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจาก การนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ กล่าวคือ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพ

บริการ

3. คุณภาพการให้บริการการจัดการศึกษา

3.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3 บัญญัติว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการไทย ในช่วงระยะเวลาพ.ศ. 2546 - 2550 ว่าพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน

เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ดีขึ้น
2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์

สากล

4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้เป้าประสงค์หลักจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ยุทธศาสตร์ คือ

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
2. การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน

3. การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
4. การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
5. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม
6. การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
7. การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

จากยุทธศาสตร์ที่ 1 จะพบว่าการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. วางเงื่อนไขให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง
2. ให้แต่ละส่วนราชการกำหนดเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพมาตรฐานในการให้บริการและการพัฒนาองค์กร
3. ปรับเปลี่ยนระบบการควบคุมภายในของส่วนราชการให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมก่อนดำเนินงาน
4. ปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการเจรจาและทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานรายปีกับหัวหน้าราชการไว้ เป็นการล่องหนารวมทั้งให้มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงดังกล่าวทุกสิ้นปีและถือเป็นเงื่อนไขส่วนหนึ่งของการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ส่วนราชการ
5. ให้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานโครงการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ
6. กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์และแผนเนินการ จัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน รวมถึงการทบทวน ติดตาม และประเมินผลนั้นให้มีกระบวนการปรึกษาหารือ การสำรวจและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และ/หรือการเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรง
7. การปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชนนั้นให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็นหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน
8. วางกติกาเพื่อให้มีการแข่งขัน โดยพยายามลดการผูกขาดของหน่วยงานราชการในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะและเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาไม่แสวงหากำไร และองค์กรประชาสังคมสามารถคัดค้าน และเข้ามาดำเนินการแข่งขันได้ (Contestability)
9. ให้มีการจัดทำแนวทางและคู่มือการบริหารราชการที่ดี เพื่อใช้ประกอบในการชี้แจงทำความเข้าใจเผยแพร่ และฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ส่วนราชการต่าง ๆ รวมถึงการใช้ประโยชน์ในฐานะเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง (Self-assessment) ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย

1. เงื่อนไขความสำเร็จ อาศัยปัจจัย ดังต่อไปนี้

- ภาวะผู้นำ และความเป็นเจ้าของในการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- การแก้ไขกฎหมายอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบราชการ
- การเชื่อมโยงและบูรณาการสรรพกำลังของทุกภาคส่วนในการพัฒนาระบบราชการ
- การจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบราชการให้แก่ส่วนราชการต่าง

2. เครื่องมือในการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

- การตราและบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารราชการที่ดีตามมาตรา 3 วรรคท้ายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติแก่หน่วยงานต่าง ๆ

- การใช้วิธีสร้างแรงจูงใจในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อกระตุ้นหน่วยงานปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงาน

- การสร้างกระแสแรงกดดันจากบุคคลภายนอกโดยเฉพาะสื่อมวลชน นักวิชาการ ธุรกิจเอกชน องค์กรประชาสังคมและประชาชน เพื่อเร่งรัดให้หน่วยงานปรับปรุงการทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

- การติดตามและประเมินผล โดยจัดทำรายงานประจำปีเสนอคณะรัฐมนตรีและรัฐสภาสำหรับภาคผนวก เป้าหมายการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ในช่วงปี พ.ศ.2546-2547 (สำหรับปี พ.ศ.2548-2550 กำหนดเมื่อมีการทบทวนและประเมินผลระยะครึ่งแผนเสร็จแล้ว)

3.2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการจากการที่ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้นจึงได้กำหนดให้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมีรายละเอียดดังนี้ (คู่มือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำหรับให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548)

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เป็นข้อกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้มีการดำเนินการไปสู่เป้าหมายอย่างมีเอกภาพ ซึ่งมีความต้องการให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การเกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและพยายามให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน ส่วนราชการจะต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและเน้นการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และการจัดทำข้อตกลงด้วยผลงานในทุกๆระดับ ของทุกส่วนราชการต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์และวิธีการวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้ไว้อย่างชัดเจน มีการบริหารราชการแบบบูรณาการ โดยประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยราชการเพื่อให้เดินทางไปในทิศทางเดียวกัน และการสร้างให้หน่วยราชการมีบรรยากาศของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการบริหารภารกิจของรัฐซึ่งได้แก่การบริหารที่ต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นโดยมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานและโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล โดยยึดหลัก 3 ประการ คือ ความโปร่งใส ความคุ้มค่า และความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ

4. การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานราชการและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการ และจัดให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้กับตัวประชาชนทั้งนี้ให้สอดคล้องกับหลักการเรื่องการมอบอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2546 ด้วยรวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ One-stop service หรือการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมก็ได้

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่การทบทวนและการปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ซึ่งจำเป็นจะต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ ซึ่งการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการมีแผนปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ทบทวนภารกิจ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลักโดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในหลากหลายวิธี เช่น การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน การจัดทำระบบสารสนเทศ การรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้การดำเนินงานจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาสู่การปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง ซึ่งทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการดำเนินงานใน 2 ด้าน คือ การประเมินผลส่วนราชการและการประเมินผู้ปฏิบัติงาน

3.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอประเด็นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นประเด็นที่ว่าด้วยการตรวจประเมินหน่วยงานภาครัฐในการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี โดยมีมาตรการย่อยดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- กำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ
- กำหนดผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต
- กำหนดวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

- กำหนดการนำข้อมูลต่าง ๆ จากผู้รับบริการมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริหารใหม่ ๆ

2. ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- กำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานของรัฐมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

- กำหนดกลไกที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการขอข้อมูล หรือขอรับบริการหรือร้องขอต่อหน่วยงานราชการ

- กำหนดรูปแบบวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับผู้รับบริการ

- กำหนดมาตรการตรวจสอบบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติในการติดต่อกับผู้รับบริการที่กำหนดไว้

- กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- กำหนดมาตรการตรวจสอบว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงทีตามกระบวนการที่กำหนดไว้

- กำหนดวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนทั้งหมด เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

-กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ รวมทั้งแนวทางการสร้างช่องทางการติดต่อที่เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
- กำหนดวิธีการนำข้อมูลที่ได้จากการวัดความพึงพอใจ นำไปใช้สร้างความประทับใจ

และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

- กำหนดกระบวนการนำผลการวัดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจไปปรับปรุง

การดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

- กำหนดวิธีการติดตามเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการอย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ

- กำหนดแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548)

และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

3.4 คำรับรองการปฏิบัติราชการ

แนวทางการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการตามคำร้องการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2550 หลักการและที่มา การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ เป็นการดำเนินการตามกรอบแนวทางการบริหารราชการตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 ที่กำหนดเป้าประสงค์ไว้ว่า ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจ การตัดสินใจ อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546–2550 และกำหนดกติกาใหม่ในการบริหารราชการแผ่นดิน ด้วยการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงได้กำหนดแนวทางการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อใช้เป็นกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนราชการโดยมีคณะกรรมการเจรจาข้อตกลง และประเมินผลที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) แต่งตั้งได้มีการเจรจากับส่วนราชการเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการประจำปี

4. การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

4.1 โครงสร้าง บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ประกอบด้วย การจัดระเบียบบริหารราชการในส่วนกลาง การจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษาได้มีการกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเบื้องต้น และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องสรรหาบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานตามกลุ่มงานจากบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นภารกิจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องปฏิบัติ ประกอบด้วย 7 กลุ่มงาน (ที่มา: คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ : 2546)

4.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา มาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่การบริหารและการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระของหลักสูตร การศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนางานด้านวิชาการ และจัดให้มีระบบประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษา

3. รับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ประกอบด้วย

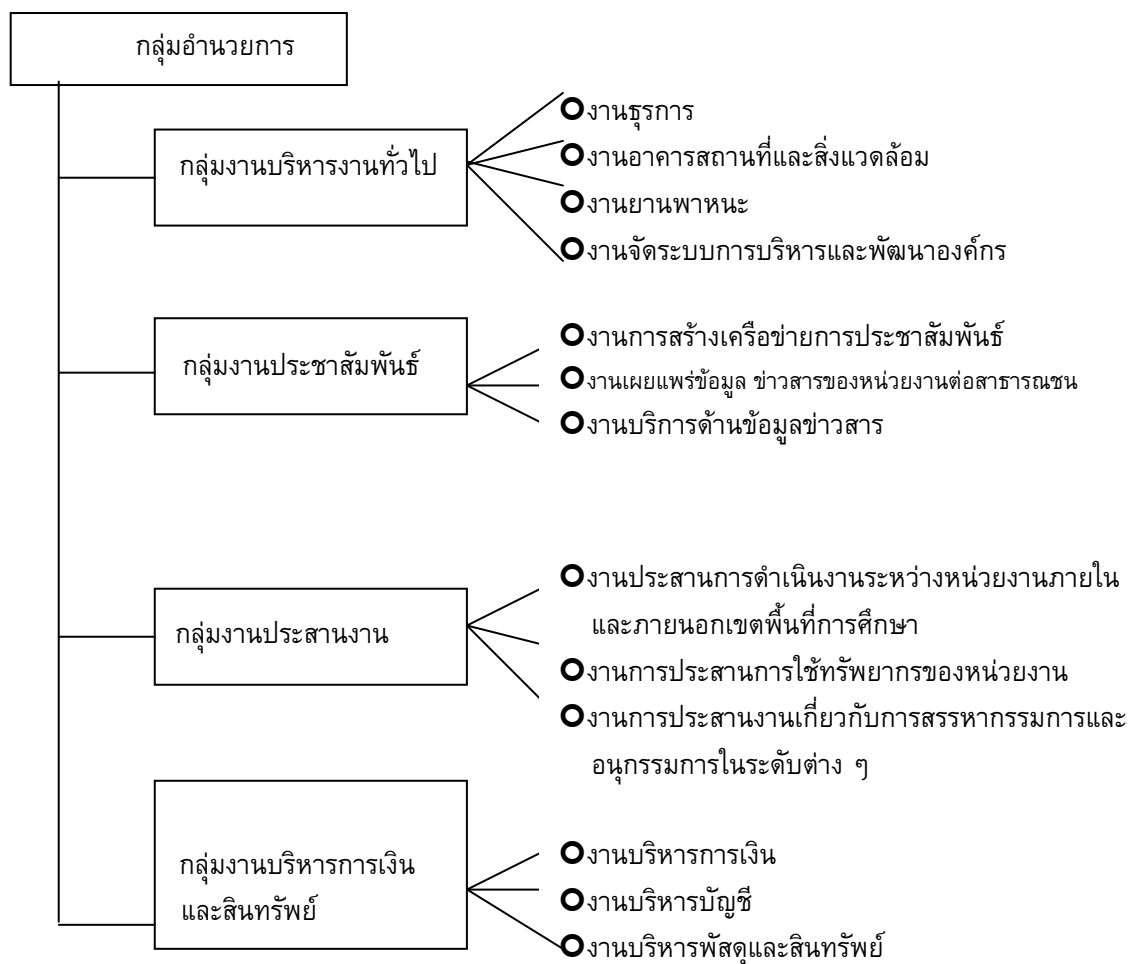
1. โรงเรียนในความดูแลของรัฐบาล จำนวน 118 แห่ง ครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 1,969 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551)

2. โรงเรียนในความดูแลของเอกชน จำนวน 17 แห่ง ครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 784 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2551)

4.3 กลุ่มอำนวยการ

งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหาร องค์การ การประสานงานและการให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริมให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
- กลุ่มงานประสานงาน
- กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์

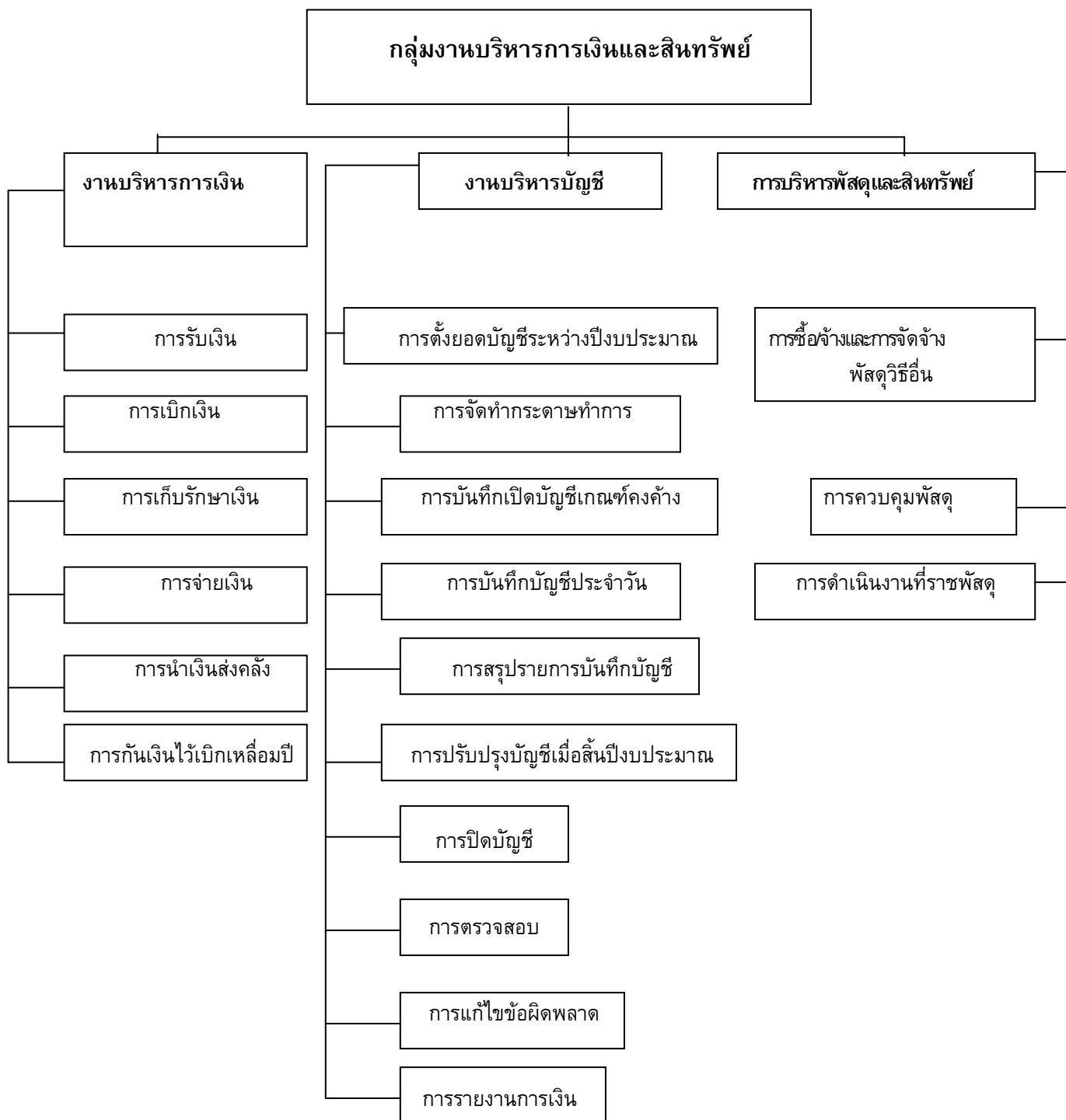


ภาพประกอบ 1 ผังการปฏิบัติงานของกลุ่มอำนวยการ

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1. (2547) คู่มือปฏิบัติงานกลุ่มอำนวยการ

กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ แบ่งหน้าที่การให้บริการเป็น 3 งาน คือ งานบริหารการเงิน งานบริหารพัสดุและสินทรัพย์และงานบริหารบัญชี มีบุคลากรทั้งสิ้น 14 คน มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม แนะนำ ให้กลุ่มภารกิจงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และสถานศึกษาในสังกัด สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจได้อย่างเรียบร้อย มีความสะดวก คล่องตัวและมีคุณภาพ เกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรร และการจัดการเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่อยู่ในครอบครองให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินของหน่วยราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

รายละเอียดที่ตั้ง: กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรีเขต 1 เลขที่ 264 หมู่ 2 ถ.คีรีรัถยา ต.ธงชัย อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000



ภาพประกอบ 2 : ผังแสดงขอบข่ายกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1. (2547). คู่มือปฏิบัติงานกลุ่มอำนวยการ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการบริการทางการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน ดังนี้

สุนันท์ สุขสมบูรณ์และคณะ (2547) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษา บุคลากรศูนย์พหุศาสตร์ พบว่านักศึกษาและบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริหารและการจัดการด้านอาคารสถานที่ และหลักสูตรการเรียนอยู่ในระดับดี ยกเว้นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการทางวิชาการ และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ศิริโรจน์ ผลพันธินและคณะ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการจัดการบุคคล ด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเอกชนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเรื่องเกี่ยวกับความล่าช้าในการจัดตั้งและดำเนินกิจการของโรงเรียนเอกชน บุคลากรไม่เพียงพอ นักเรียนไม่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนางานนักเรียนอย่างทั่วถึง การอุดหนุนการศึกษาเอกชน มีความล่าช้า ขาดมาตรฐานในการเก็บรักษาเอกสาร

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าปานกลาง ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและด้านคุณลักษณะของการบริการงานทะเบียนสูงกว่าระดับปานกลาง นักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาแต่ละสายวิชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วณัฐกาญจน์ จิตต์ธรรม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มบริหารงานบุคคล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการกลุ่มบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา

บุญยีน ลิตตา (2543: 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

อเนก ยังให้ผล (2547: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 พบการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

นาฏยา พิเดช (2546: บทคัดย่อ). ได้ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยรวมและในรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลในการให้บริการ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานขายอยู่ในระดับพอใจ

สุนน บุญสมพงษ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง

ศิริพร สุภาชีพ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับหน่วยงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริวรรณ จิตต์บุญ (2544: 34) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อีเทค) โดยรวมและปัจจัยด้านความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง

ธนกฤต ดีศีลธรรม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติ ผู้บริโภคที่มีอายุ อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และผู้บริโภคที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มาลี ตั้งชลทิพย์ (2542: 68) พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ที่มาใช้บริการทางการแพทย์มี

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยภาพรวมและรายด้านและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วย

นฤมล มหากลิ่น (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ฉันทนา วิทยาเรืองเดช (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มีเพศและอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษานาของธุรกิจ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านภาพลักษณ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลูกค้าใช้ประเภทสินเชื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร เมื่อพิจารณาโดยรวมและเป็นรายด้านประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านพนักงานและด้านสถานที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กัลยา แจ่มแจ้ง (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวม ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงานและด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และลูกค้าที่มีเพศต่างกัน ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านข้อมูล/ข่าวสาร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่มีการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการ /3 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร สาขาทำยาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อรณา พิทยากรศิลป์และคณะ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้ช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วรารคณา กฤตยากรนพวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อมของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์ซ่อมมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่บริการ และด้านระยะเวลาที่ได้รับบริการ ลูกค้าที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ และลูกค้าที่มีการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อมแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยมุ่งศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 2,753 คน
2. ข้าราชการบำนาญ จำนวน 1,200 คน
3. บุคคลภายนอก เฉลี่ยเดือนละ 184 คน (ข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2551)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2548:139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร $n = \frac{4,137}{1 + 4,137(0.05)^2} = 364.73$ หรือ 365 คน

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม จะสุ่มตัวอย่างประชากรอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม รวมเป็น 365 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเป็นสัดส่วน

กลุ่มประชากร	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้บริหารสถานศึกษาและครู	2,753	66.55	244
ข้าราชการบำนาญ	1,200	29.00	106
บุคคลภายนอก	184	4.45	15
รวม	4,137	100.00	365

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลสำเร็จของงานลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พร้อมกับทำการแจกแจงความถี่ข้อมูล จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

ระดับความพึงพอใจ 4.50 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ 3.50 – 4.49	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ 2.50 – 3.49	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ 1.50 – 2.49	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ 1.00 – 1.49	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยให้ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สิฐฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เพื่อพิจารณาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง หาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยหาค่า IOC (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2549 : 73) เลือกข้อคำถามที่ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาเป็นข้อคำถามและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน 30 คน หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบัค. 1970: 161 (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2548 : 131) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอลงชื่อรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปประสานงานกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อขอความร่วมมือแจกแบบสอบถาม ให้ผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนด พร้อมอธิบายและให้คำแนะนำการตอบแบบสอบถามและรับกลับคืน จำนวน 365 คน พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยจะดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ ความถี่ในการรับบริการ โดยใช้การทดสอบค่าที แบบกลุ่มอิสระ (t-test for Independent samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2549 : 86-87)

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตาม ประเภทของผู้รับบริการและระดับอายุ ช่วงเวลาที่รับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis

of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD.(Fisher's Least – Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2549:161)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ : เอกสารประกอบการสอน 2551)

$$\text{สูตร} \quad S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (Index of Item objective Congruence : IOC (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	n	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(α -Coefficient)ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ . 2548: 14)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ \frac{\sum s^2_i}{s^2_t} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อ

s^2_i แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

s^2_t แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการการเงินและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 166)

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution

$\overline{X}_1, \overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานการเงินและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 236)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
	MS_b	แทน	Mean Square ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	Mean Square ภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD. (Least Significant Difference Test) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2549: 161)

สูตร	$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$			โดยที่ $n = \sum_{i=1}^k n_i$
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าความแตกต่างวิกฤตของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่ ที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน	
	$t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k}$	แทน	ค่าอัตราส่วน t ที่ระดับความคลาดเคลื่อน α ที่กำหนดโดยมีความเป็นอิสระ (n-k) เท่ากับค่าความเป็นอิสระของ MSE ของการทดสอบรวมโดยสถิติ F	
	MSE	แทน	ความแปรปรวนส่วนที่เป็นเทอมของความคลาดเคลื่อนของการทดสอบรวมโดย F ซึ่งในกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบตัวแปรทดลองตัวเดียวคือ MS_w	
	n_i และ n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของคู่ที่นำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบ	

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	จำนวนผู้รับบริการในกลุ่มตัวอย่าง
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – test
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่เบี่ยงเบนจากค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และเวลาที่รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจกแจงจำนวนความถี่และร้อยละ จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และ ช่วงเวลาที่รับบริการ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของ ผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	203	55.60
1.2 หญิง	162	44.40
รวม	365	100.00
2. ช่วงอายุ		
2.1 น้อยกว่า 45 ปี	67	18.40
2.2 45-60 ปี	195	53.40
2.3 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	103	28.20
รวม	365	100.00
3. ประเภทของผู้รับบริการ		
3.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครู	244	66.80
3.2 ข้าราชการบำนาญ	106	29.00
3.3 บุคคลภายนอก	15	4.10
รวม	365	100.00
4. ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน		
4.1 1-3 ครั้ง	298	81.60
4.2 4 ครั้งขึ้นไป	67	18.40
รวม	365	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ช่วงเวลาที่รับบริการ		
5.1 08.30 – 10.30 น.	133	36.40
5.2 10.31 – 12.30 น.	76	20.80
5.3 12.31 – 14.30 น.	80	21.90
5.4 14.31 – 16.30 น.	76	20.80
รวม	365	100.00

ผลการวิเคราะห์ตาราง 1 พบว่า ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 365 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีช่วงอายุ 45-60 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 โดยมารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 และช่วงเวลา ที่มารับบริการ 08.30-10.30 น. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เป็นรายด้าน

เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลสำเร็จของงาน ดังแสดงในตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.14	0.44	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.01	0.63	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.19	0.55	ปานกลาง
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.63	0.74	มาก
รวม	3.24	0.42	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ใกล้ชุมชน	3.55	0.68	มาก
2	ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.41	0.67	ปานกลาง
3	ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.23	0.69	ปานกลาง
4	สำนักงานมีที่จอดรถเพียงพอ	3.08	0.57	ปานกลาง
5	ความสะอาดของอาคารและสำนักงานที่ให้บริการ	3.18	0.64	ปานกลาง
6	การตกแต่งภายในสำนักงาน	3.09	0.74	ปานกลาง
7	การตกแต่งภายนอกสำนักงาน	2.98	0.70	ปานกลาง
8	ความเป็นระเบียบของการจัดวางวัสดุ-อุปกรณ์ภายในสำนักงาน	2.90	0.78	ปานกลาง
9	ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ	2.91	0.79	ปานกลาง
	รวม	3.47	0.54	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ใกล้ชุมชนอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ความรวดเร็วในการรับบริการ	3.04	0.74	ปานกลาง
2	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.05	0.76	ปานกลาง
3	ความเหมาะสมของลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	3.07	0.75	ปานกลาง
4	อำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ	3.02	0.81	ปานกลาง
5	ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการด้านข้อมูล	2.95	0.79	ปานกลาง
6	ความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการ	2.95	0.74	ปานกลาง
	รวม	3.01	.63	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1	ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพในการให้บริการ	2.97	0.75	ปานกลาง
2	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.07	0.82	ปานกลาง
3	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.08	0.79	ปานกลาง
4	ผู้ให้บริการบริการด้วยความเอาใจใส่ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.12	0.83	ปานกลาง
5	ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ	3.35	0.86	ปานกลาง
6	ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและตรงตามที่ต้องการ	3.36	0.80	ปานกลาง
7	ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลาทำการที่ประกาศไว้	3.41	0.89	ปานกลาง
	รวม	3.19	0.55	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงาน
บริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านผลสำเร็จ
ของงาน โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านผลสำเร็จของงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.62	0.87	มาก
2	ได้รับบริการที่มีถูกต้อง ตรงตามระเบียบฯ	3.67	0.86	มาก
3	ได้รับคำแนะนำที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.62	0.84	มาก
4	ได้รับบริการตามเวลาที่คาดหวังไว้	3.64	0.85	มาก
	รวม	3.63	0.74	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงิน
และสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านผลสำเร็จของงาน โดยรวมและ
รายข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่รับบริการ

เป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน และช่วงเวลาที่รับบริการโดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตาราง 8 - 20

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อกลุ่ม งานบริหารการเงินและ สินทรัพย์	เพศ						t	Prob.
	ชาย N=203			หญิง N=162				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.13	0.44	ปานกลาง	3.16	0.43	ปานกลาง	0.49	0.61
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.01	0.68	ปานกลาง	3.00	0.56	ปานกลาง	0.17	0.86
ด้านบุคลากร	3.21	0.56	ปานกลาง	3.17	0.53	ปานกลาง	0.63	0.52
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.67	0.71	มาก	3.58	0.78	มาก	1.07	0.28
รวม	3.26	0.42	ปานกลาง	3.58	0.78	ปานกลาง	0.60	0.54

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวม
และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและ สินทรัพย์	ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน						t	Prob.
	1 – 3 ครั้ง N = 298			4 ครั้งขึ้นไป N = 67				
	$\overline{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	$\overline{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ		
ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.14	0.44	ปานกลาง	3.14	0.45	ปานกลาง	1.25	0.88
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.01	0.63	ปานกลาง	3.01	0.62	ปานกลาง	0.26	0.96
ด้านบุคลากร	3.19	0.55	ปานกลาง	3.19	0.55	ปานกลาง	0.37	0.98
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.62	0.76	มาก	3.67	0.63	มาก	1.19	0.66
รวม	3.24	0.43	ปานกลาง	3.25	0.40	ปานกลาง	0.83	0.86

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการที่มารับบริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึง
พอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1
โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงอายุ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงาน บริหารการเงินและสินทรัพย์	ช่วงอายุ								
	น้อยกว่า 45 ปี N = 53			45-60 ปี N = 184			มากกว่า 60 ปีขึ้นไป N = 128		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.23	0.43	ปานกลาง	3.13	0.46	ปานกลาง	3.12	0.40	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.14	0.60	ปานกลาง	3.00	0.66	ปานกลาง	2.95	0.58	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.08	0.50	ปานกลาง	3.30	0.58	ปานกลาง	3.04	0.48	ปานกลาง
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.50	0.87	มาก	3.70	0.73	มาก	3.58	0.65	มาก
รวม	3.24	0.44	ปานกลาง	3.28	0.44	ปานกลาง	3.17	0.36	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ด้านผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงอายุ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.65	0.32	1.68	.18
	ภายในกลุ่ม	362	70.52	0.19		
	รวม	364	71.17			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.52	0.76	1.90	.15
	ภายในกลุ่ม	362	145.22	0.40		
	รวม	364	146.75			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.48	2.74	9.34**	.00
	ภายในกลุ่ม	362	106.20	0.29		
	รวม	364	111.69			
ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.46	1.23	2.23	.10
	ภายในกลุ่ม	362	199.32	0.55		
	รวม	364	201.78			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.79	0.39	2.19	.11
	ภายในกลุ่ม	362	65.53	0.18		
	รวม	364	66.33			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร จำแนกตาม ช่วงอายุ

ช่วงอายุ		มากกว่า 60 ปี	น้อยกว่า 45 ปี	45-60 ปี
	$\bar{X}$	3.04	3.08	3.30
มากกว่า 60 ปี	3.04	-	0.04	0.30**
น้อยกว่า 45 ปี	3.08		-	0.22**
45-60 ปี	3.30			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 45-60 ปี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างจากผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ มากกว่า 60 ปีและน้อยกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ 45-60 ปี มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ มากกว่า 60 ปีและน้อยกว่า 45 ปี

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงิน และสินทรัพย์	ประเภทผู้รับบริการ								
	ผู้บริหารสถานศึกษาและครู N = 244			ข้าราชการบำนาญ N = 106			บุคคลภายนอก N = 15		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.18	0.46	ปานกลาง	3.05	0.37	ปานกลาง	3.15	0.39	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.08	0.63	ปานกลาง	2.86	0.60	ปานกลาง	2.97	0.65	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.29	0.55	ปานกลาง	2.97	0.45	ปานกลาง	3.09	0.70	ปานกลาง
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.62	0.78	มาก	3.65	0.62	มาก	3.65	0.88	มาก
รวม	3.29	0.44	ปานกลาง	3.13	0.34	ปานกลาง	3.21	0.52	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการประเภทการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู ข้าราชการบำนาญ และบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหาร การเงินและสินทรัพย์	แหล่งความ แปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.664	3.44*	0.03
	ภายในกลุ่ม	362	69.84	0.193		
	รวม	364	71.17			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.50	1.753	4.43**	0.01
	ภายในกลุ่ม	362	143.24	0.396		
	รวม	364	146.75			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	7.50	3.751	13.03**	0.00
	ภายในกลุ่ม	362	104.18	0.288		
	รวม	364	111.69			
ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.019	0.03	0.96
	ภายในกลุ่ม	362	201.74	0.557		
	รวม	364	201.78			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.93	0.966	5.43**	0.00
	ภายในกลุ่ม	362	64.40	0.178		
	รวม	364	66.33			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านงานบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	$\bar{X}$	ข้าราชการบำนาญ	บุคคลภายนอก	ผู้บริหาร/ครู
		3.05	3.15	3.18
ข้าราชการบำนาญ	3.05	-	0.10	0.13*
บุคคลภายนอก	3.15		-	0.32
ผู้บริหาร/ครู	3.18			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษา และครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากผู้รับบริการประเภท ข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มากกว่า ผู้รับบริการประเภทข้าราชการบำนาญ

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	$\bar{X}$	ข้าราชการบำนาญ	บุคคลภายนอก	ผู้บริหาร/ครู
		2.86	2.97	3.08
ข้าราชการบำนาญ	2.86	-	0.11	0.22**
บุคคลภายนอก	2.97		-	0.11
ผู้บริหาร/ครู	3.08			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษา และครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างจากผู้รับบริการประเภท ข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความพึงพอใจ ต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มากกว่า ผู้รับบริการประเภทข้าราชการบำนาญ

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	$\bar{X}$	ข้าราชการบำนาญ	บุคคลภายนอก	ผู้บริหาร/ครู
ข้าราชการบำนาญ	2.97	-	0.12	0.32**
บุคคลภายนอก	3.09		-	0.20
ผู้บริหาร/ครู	3.29			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษา และครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างจากผู้รับบริการประเภท ข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มากกว่า ผู้รับบริการประเภทข้าราชการบำนาญ

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	$\bar{X}$	ข้าราชการบำนาญ	บุคคลภายนอก	ผู้บริหาร/ครู
ข้าราชการบำนาญ	3.13	-	0.08	0.16**
บุคคลภายนอก	3.21		-	0.08
ผู้บริหาร/ครู	3.29			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษา และครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวม แตกต่างจากผู้รับบริการประเภท ข้าราชการบำนาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มากกว่า ผู้รับบริการประเภทข้าราชการบำนาญ

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่รับบริการ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์	ช่วงเวลาที่รับบริการ					
	08.30 – 10.30 น. N=133			10.31 – 12.30 น. N=76		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.10	0.50	ปานกลาง	3.14	0.36	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.96	0.65	ปานกลาง	2.99	0.60	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.24	0.38	ปานกลาง	3.18	0.63	ปานกลาง
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.61	0.69	มาก	3.83	0.68	มาก
รวม	3.21	0.40	ปานกลาง	3.29	0.39	ปานกลาง
	12.31-14.30 น. N=80			14.31 – 16.30 น. N=76		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.24	0.38	ปานกลาง	3.12	0.53	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.18	0.63	ปานกลาง	3.20	0.61	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.21	0.54	ปานกลาง	3.17	0.54	ปานกลาง
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.55	0.80	มาก	3.56	0.80	มาก
รวม	3.29	0.44	ปานกลาง	3.20	0.46	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการที่ช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการที่ช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ด้านผลสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	Prob.
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.990	0.33	1.71	0.16
	ภายในกลุ่ม	361	70.170	0.19		
	รวม	364	71.170			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.980	0.99	2.50	0.06
	ภายในกลุ่ม	361	143.760	0.39		
	รวม	364	146.750			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.050	0.01	0.06	0.98
	ภายในกลุ่ม	361	111.630	0.30		
	รวม	364	111.690			
ด้านผลสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.040	1.34	2.46	0.06
	ภายในกลุ่ม	361	197.730	0.54		
	รวม	364	201.78			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.64	0.21	1.18	0.31
	ภายในกลุ่ม	361	65.68	0.18		
	รวม	364	66.33			

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลสำเร็จของงาน โดยจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านที่มีต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม กระบวนการให้บริการ บุคลากร และผลสำเร็จของงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้มารับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ผู้บริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และคณะกรรมการบริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกลุ่มงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ให้เกิดประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและเป็นข้อมูลสนับสนุนไปสู่การปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ ที่ต้องประสานงานกับสถานศึกษาในสังกัดและบุคคลทั่วไป ที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|---------------|----------|
| 1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครู | จำนวน | 2,753 คน |
| 2. ข้าราชการบำนาญ | จำนวน | 1,200 คน |
| 3. บุคคลภายนอก | เฉลี่ยเดือนละ | 184 คน |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ผู้รับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ จำนวนทั้งสิ้น 365 คน ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม ใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
2. ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
3. ผู้รับบริการที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
4. ผู้รับบริการที่มีความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน คือด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน
5. ผู้รับบริการที่ช่วงเวลาที่ได้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านผลสำเร็จของงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ประเภทของผู้รับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านผลสำเร็จของงาน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวไปประสานงานกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อขอความร่วมมือแจกแบบสอบถาม ให้ผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ตามช่วงเวลาที่กำหนด พร้อมอธิบายและให้คำแนะนำการตอบแบบสอบถามและรับกลับคืน จำนวน 365 คน พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย 5 ระดับ

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตามเพศ ความถี่ในการรับบริการ โดยใช้การทดสอบค่าที แบบกลุ่มอิสระ (t-test for Independent samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2549: 86-87)

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จำแนกตาม ประเภทของผู้รับบริการและระดับอายุ ช่วงเวลาที่รับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD.(Fisher's Least – Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2549: 161)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 สรุปได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 365 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีช่วงอายุ 45-60 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 โดยมารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 และช่วงเวลา ที่มารับบริการ 08.30–10.30 น. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านผลสำเร็จของงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ตามสมมติฐานที่วางไว้ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 ผู้รับบริการที่มารับบริการต่อเนื่องกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.4 ประเภทของผู้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประเภทของผู้รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านงานบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.5 ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์เป็นกลุ่มงานที่ประสานงานให้บริการ สนับสนุนส่งเสริมให้กลุ่มภารกิจงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ซึ่งมีงานบริการการเงิน งานบริหารพัสดุและสินทรัพย์และงานบริหารบัญชี เป็นงานที่ต้องมีเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มากมายแต่เนื่องจากสถานที่ภายในห้องปฏิบัติงานมีจำกัดไม่สามารถขยายได้เมื่อผู้มารับบริการมารอรับบริการจึงไม่มีที่นั่งพักเพียงพอ ส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญยืน ลิตตา (2543: 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับงานวิจัยของอเนก ยังให้ผล (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 พบการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนในการบริการของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์เกี่ยวกับการขอเบิกเงินนอกงบประมาณ และเงินงบประมาณ ขั้นตอนขอรับเงินต้องใช้ระยะเวลาจากการเบิกจ่ายจากต้นสังกัด อีกทั้งความชัดเจน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ยังไม่มีป้ายบอกชัดเจน ไม่มีบัตรคิว จึงทำให้การบริการล่าช้า ส่งผลให้ผู้รับบริการเสียเวลา และต้องรอนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนาฏยา พิเดช (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือเอดบุ๊กเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยรวมและในรายด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลในการให้บริการ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และด้านบุคลิกภาพของพนักงานขาย อยู่ในระดับพอใจ

1.3 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์มีจำนวนจำกัด ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการยังไม่ทั่วถึง การรับบริการบางครั้งอาจเกิดความล่าช้า ส่งผลให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอนาน เมื่อผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลจึงไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนน บุญสมพงษ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านผลสำเร็จของงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ตระหนักถึงบทบาทภารกิจในการประสานงานและให้บริการสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรร และการจัดการเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่อยู่ในครอบครองให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินของหน่วยราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สุภาชีพ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับศิริวรรณ จิตต์บุญ (2544: 34) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

อาจารย์โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อีเทค) พบว่าความพึงพอใจของในการปฏิบัติงานของอาจารย์ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ตามสมมติฐานที่วางไว้ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการชายและหญิงมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการรับบริการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ได้พิจารณาถึงความสำคัญในแต่ละเรื่องกับระยะเวลาที่กำหนดว่าควรดำเนินการในก่อนและหลังสอดคล้องกับงานวิจัยของวณัฐกาญจน์ จิตต์ธรรม (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มบริหารงานบุคคล กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ข้าราชการกลุ่มบริหารงานบุคคล กระทรวงสาธารณสุข ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อเนื่องมีความถี่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละเดือนผู้รับบริการบางรายต้องมารับบริการในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการบริการที่กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ต้องปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเต็มความสามารถเต็มใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนน บุญสมพงษ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง และตัวแปรข้อมูลของราชการครูสายผู้บริหารโรงเรียน มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าข้าราชการครูสายผู้สอน ส่วนตัวแปรด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความถี่ในการติดต่อขอรับบริการพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนกฤต ดีศีลธรรม. (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวิ้ง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 ประเภทผู้รับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านงานบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู ได้รับบริการจาก กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ เกี่ยวกับการจัดการงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับจัดสรร และการจัดการเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่อยู่ในครอบครองอย่างถูกต้องตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินของหน่วยราชการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วย ถูกต้อง ตรงตามระเบียบตามเวลาที่คาดหวังในการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา แจ่มแจ้ง.(2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้าที่ประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.5 ผู้รับบริการช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการช่วงเวลาต่างกันต้องมาติดต่อรับบริการกับกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ด้วยตนเองตามช่วงเวลาที่จะสะดวก โดยการบริการของกลุ่มงานบริหาร

การเงินและสินทรัพย์ให้บริการในช่วงเวลาราชการปกติ มีความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ เป็นไปตามระเบียบ ความถูกต้องของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณา พิทยาการศิลป์และคณะ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้ช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 มีข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ควรดูแลรักษาและตกแต่งภายในสำนักงานให้มีบรรยากาศร่มรื่น เช่น จัดหาต้นไม้ผลัดเปลี่ยนให้สวยงาม จัดที่นั่งพักให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกลักษณะงานอย่างชัดเจน

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ควรพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีให้มีความพร้อมสำหรับรองรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และจัดบุคลากรผลัดเปลี่ยนกันอยู่ให้บริการระหว่างพักเที่ยง

3. ด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร และกระตุ้นจิตสำนึกการเป็นผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อผ่อนคลายความเครียด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอุปสรรคต่อการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

2. ควรศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการบริหารงานของกลุ่มให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. ควรศึกษาความพึงพอใจ ทุก ๆ 3 ปี เพื่อตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต1 เพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- _____. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กัลยา แจ่มแจ้ง (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาท่ามาย จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉันทนา วิทยาเรืองเดช. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2549). *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย: แนวทางสู่ความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: บริษัท ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ จำกัด.
- ธนกฤต ดีศีลธรรม. (2550). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นาฏยา พิเดช. (2546). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล มหากลิ่น (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญโญนนท์พงษ์. (2548). *เอกสารประกอบการเรียน ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.

- บุญยืน ลิตตา (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล วรรณะ. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- มาลี ตั้งชลทิพย์ (2542). ความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตน
กับโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่
8-15 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่ง แก้วแดง. (2541). ปฏิวัติการศึกษาไทย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน.
- วณัฐกาญจน์ จิตต์ธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มบริหาร
งานบุคคล กระทรวงสาธารณสุข. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรารณา กฤตยากรนุพงศ์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการซ่อม
ของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร สุภาชีพ (2544). ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ก.ศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริโรจน์ ผลพันธินและคณะ. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัด
การศึกษาเอกชนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย.(2546). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ
ราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550). แหล่งที่มา: <http://www.rdpd.go.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย,(2548). คู่มือแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำหรับให้
หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1.(2547). คู่มือปฏิบัติงาน กลุ่มอำนวยการ. เพชรบุรี:
สำนักงานฯ.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข,(2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิง
คุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.

- สุนันท์ สุขสมบูรณ์ และคณะ. (2547). การสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษาบุคลากรศูนย์พงษ์สวัสดิ์และประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พงษ์สวัสดิ์.
- สุรัชย์ ชินโต. (2540). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวัฒน์ ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น(ภาคคำ). ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์ ก.ศม.(การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนน บุญสมพงษ์ (2540). ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ก.ศม. (การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.ถ่ายเอกสาร.
- อเนก ยังให้ผล.(2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3.วิทยานิพนธ์ ก.ศม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.ถ่ายเอกสาร.
- อรณา พิทยาการศิลป์และคณะ (2548).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ ก.ศม. (การบริหารการศึกษา).แพร่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.ถ่ายเอกสาร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ช่วงอายุ

() น้อยกว่า 45 ปี

() 45– 60 ปี

() มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของผู้รับบริการ

() ผู้บริหารสถานศึกษาและครู

() ข้าราชการบำนาญ

() บุคคลภายนอก

4. ความถี่ในการรับบริการต่อเดือน

() 1 – 3 ครั้ง

() 4 ครั้งขึ้นไป

5. ช่วงเวลาที่รับบริการ

() 08.30 – 10.30 น.

() 10.31 – 12.30 น.

() 12.31 – 14.30 น.

() 14.31 – 16.30 น.

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่าแต่ละข้อคำถามนั้น ท่านมีความพึงพอใจต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

ข้อ	ความพึงพอใจที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</u>					
1	ทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ใกล้ชุมชน					
2	ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3	ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
4	สำนักงานมีที่จอดรถเพียงพอ					
5	ความสะอาดของอาคารและสำนักงานที่ให้บริการ					
6	การตกแต่งภายในสำนักงาน					
7	การตกแต่งภายนอกสำนักงาน					
8	ความเป็นระเบียบของการจัดวางวัสดุ-อุปกรณ์ภายในสำนักงาน					
9	ความเพียงพอของที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ					
	<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>					
10	ความรวดเร็วในการรับบริการ					
11	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
12	ความเหมาะสมของลำดับก่อนหลังในการให้บริการ					
13	อำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำทางโทรศัพท์อย่างเพียงพอ					
14	ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการด้านข้อมูล					
15	ความเพียงพอของแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการ					
	<u>ด้านบุคลากร</u>					
16	ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพในการให้บริการ					
17	ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
18	ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจที่มีต่อกลุ่มงานบริหาร การเงินและสินทรัพย์	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	ผู้ให้บริการบริการด้วยความเอาใจใส่ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
20	ความเพียงพอของจำนวนผู้ให้บริการ					
21	ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและตรงตามที่ต้องการ					
22	ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลาทำการที่ประกาศไว้					
	<u>ด้านผลสำเร็จภาระงาน</u>					
23	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
24	ได้รับบริการที่มีถูกต้อง ตรงตามระเบียบฯ					
25	ได้รับคำแนะนำที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
26	ได้รับบริการตามเวลาที่คาดหวังไว้					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค

**หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญและ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย**



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/๐๖๘ ๗

วันที่ ๑๓ มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางมาลัยงาม แก้วสอาด นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจณีย์ อนันตอักษรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์สิฐฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ธนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

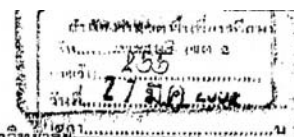
จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางมาลัยงาม แก้วสอาด และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๖๔

☒ กว.	☐ สสท.
☐ มสท.	☐ นทป.
☐ มส.	☐ สสป.
☐ มค.	☐ ตก.



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2

เนื่องด้วย นางมาลัยงาม แก้วส อาด นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาพร อนันต์ศรีกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาพิเศษ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 15 คน / ข้าราชการบำนาญ จำนวน 10 คน และ บุคคลภายนอก จำนวน 5 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางมาลัยงาม แก้วส อาด ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-5368-757

เลขที่	0519.12/3335
วันที่	
เรื่อง	
โดย	
ตรวจสอบโดย	
ICF	

0519.12/3335



เลขที่	6527
วันที่	23 ส.ค. 2552

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 มีนาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1

เนื่องด้วย นางมาลัยงาม แก้วส อาด นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา อนุรัตน์ อำนวยกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครู / ข้าราชการบำนาญ และ บุคคลภายนอก ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางมาลัยงาม แก้วส อาด ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

20 ส.ค. 2552

นางมาลัยงาม แก้วส อาด

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (นางสาวจรรยา วาวันกุล)

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-5368-757

(นางสาวจรรยา วาวันกุล)
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1
25 ส.ค. 2552

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางมาลัยงาม แก้วสอาด
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	66 หมู่ 2 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานกลุ่มอำนวยการ โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี 184/2 ถนนคีรีรัถยา ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี
พ.ศ. 2542	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2552	ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร